

**Plan de
Actuación**

2016

Presentación

Los Estatutos del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, aprobados por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en sesión celebrada el 28 de diciembre de 2008 (BOCM núm. 311, de 31 de diciembre de 2008), y modificados por Acuerdo de 27 de junio de 2012 del Pleno del Ayuntamiento (BOCM núm. 160, de 6 de diciembre de 2012), establecen en su artículo 15.1.j), como una de las funciones de la Dirección de este Organismo, la elaboración del Plan de Actuación anual para su posterior aprobación por el Consejo Rector (artículo 7.1.e)).

En cumplimiento de estos preceptos, se presenta por la Dirección el Plan de Actuación 2016, con indicación de los principales objetivos que pretenden alcanzarse con dichas actuaciones.

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 objetivos:

Primero: *Promover el cumplimiento voluntario y generalizado del sistema tributario municipal con actuaciones orientadas a:*

- *mejorar la percepción y conciencia social del sistema tributario municipal, informando a los ciudadanos de la justificación de los tributos de la Ciudad de Madrid, así como los objetivos de justicia social y redistributiva que informan dicho sistema.*
- *facilitar en igualdad de condiciones a los 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 defraudatorios, mediante un sistema que aliente y promueva la regularización voluntaria de las obligaciones fiscales inicialmente incumplidas.*
- *potenciar el rechazo social al fraude en el sistema tributario municipal.*

Segundo: *Ejercer las competencias y utilizar los instrumentos jurídicos necesarios para conseguir que el sistema tributario municipal se aplique con generalidad y eficacia a todos los obligados tributarios:*

- *garantizando el crédito tributario municipal y promoviendo las condiciones para hacer efectivo el cobro de las deudas liquidadas.*
- *mejorando los métodos de gestión liquidatoria y gestión recaudatoria 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.*
- *asegurando el cobro de las participaciones que legalmente le corresponda a la Hacienda municipal en los tributos del Estado.*

Tercero: *Controlar la aplicación y el funcionamiento de los diferentes tributos municipales, para detectar, corregir y, en su caso, sancionar los incumplimientos:*

- *investigando la realidad y las causas de la defraudación en los distintos tributos municipales, identificando las áreas de riesgo que permitan la adecuada planificación de la actuación controladora (gestora e inspectora) de la Agencia.*
- *mejorando los métodos de prevención, descubrimiento y lucha contra el fraude fiscal, no sólo en la fase declarativa o de liquidación, sino también, y con especial atención, en la fase recaudatoria o de cobro de las deudas tributarias descubiertas o liquidadas.*

Todo ello con la finalidad de corregir eficazmente los incumplimientos y sancionar, en su caso, las defraudaciones cometidas ponderando tanto la gravedad del perjuicio ocasionado a la Hacienda municipal, como la responsabilidad del infractor, excluyendo de ella a quienes pusieron la diligencia necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

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 contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y encaminados a la simplificación de los trámites administrativos, a una mayor cercanía con el ciudadano y, en definitiva, a una mejora en la calidad de los servicios prestados por la Agencia.

Otro de los ejes centrales del Plan lo constituye al conjunto de actividades de control para intensificar la lucha contra el fraude, dado su efecto positivo tanto desde el punto de vista recaudatorio como de la deseable equidad tributaria.

Finalmente se fijan otros objetivos y actividades 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 eficaz funcionamiento del Organismo Autónomo.

Febrero 2016

Plan de Actuación 2016

El Plan de actuación de la Agencia Tributaria Madrid da cuenta anualmente de los resultados que han venido alcanzándose en los tres referidos ámbitos de objetivos, y permiten medir y comparar sus niveles de cumplimiento y ejecución, posibilitando 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 al contribuyente

Dentro del apartado relacionado directamente con la atención al contribuyente podemos destacar los siguientes objetivos.

Objetivo: Mejorar la eficacia de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

Para la consecución de este objetivo se prevé la realización de las siguientes actuaciones:

- La reducción del tiempo de espera en las OAIC, consiguiendo que la media de espera desde la llegada del ciudadano hasta que se le atiende no supere los 5 minutos.
- La reducción del tiempo de espera cuando se ha solicitado cita previa para las OAIC, consiguiendo que la media de espera desde la hora de la cita hasta que se le atiende no supere los 3 minutos.
- La reducción del tiempo de demora para obtener una cita previa, fijando como objetivo que los contribuyentes sean citados en un plazo máximo de 2 días laborables.

Objetivo: Mayor cercanía al ciudadano.

Para la consecución del citado objetivo se prevé la realización de las siguientes actuaciones:

- La realización de 10 campañas informativas en las que se trasmita al contribuyente información que se considere de interés, como son las distintas formas de domiciliación bancaria (domiciliaciones instantáneas, Sistema Especial de Pago y Sistema de Pago a la Carta), las funcionalidades y operatividad de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente y en particular con la nueva OAIC en el Distrito de Hortaleza, así como la exposición al público de las matrículas de

tributos, del censo del Impuesto de Actividades Económicas y del inicio y finalización de los plazos de pago en período voluntario.

La disminución en el número de campañas en 2016, frente a las realizadas en 2015, se debe a que este año no se van a efectuar las campañas en papel mediante los folletos informativos que se enviaban tradicionalmente a los domicilios de los contribuyentes, lo que producirá el consiguiente ahorro económico. A cambio se van a potenciar otros canales de comunicación externos más ágiles y eficaces, como son las nuevas Redes Sociales (Twitter, Facebook), la prensa digital del Ayuntamiento de Madrid (diario.madrid.es) y la página web del Portal del Contribuyente, desde donde la Agencia facilitará la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos y de las empresas.

- La apertura de una nueva Oficina de Atención Integral al Contribuyente. En este apartado debemos reseñar que el pasado 1 de febrero de 2016 se inauguró una nueva Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) en la zona norte, calle de Ramon Power, núm. 24, oficina que se suma a las cuatro existentes en la actualidad y que permitirá una mejor distribución de los servicios tributarios.
- La colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) en la campaña del Impuesto sobre la Renta (IRPF-2015), instalando puestos de atención a los contribuyentes en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) y en otras dependencias municipales, marcando como objetivo la realización de 22.000 declaraciones de IRPF en oficinas municipales. Esta actuación consigue facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, potenciar la colaboración interadministrativa y visibilizar las OAIC como un servicio integral y cercano al ciudadano.

Objetivo: 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 250.000 altas.
- La simplificación y agilización de los trámites en los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento de deudas tributarias y la posibilidad de solicitar dichos fraccionamientos por vía telemática a través de la sede Electrónica y en la Carpeta del Ciudadano.
- El incremento de los servicios y trámites telemáticos que se ofrecen en la web municipal, con la finalidad de facilitar al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

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

- La disminución del porcentaje de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM.
- La reducción de los plazos medios de resolución de los recursos de reposición interpuestos por los contribuyentes.
- La adaptación de la terminología que se utiliza en la normativa y la documentación tributaria a las modificaciones legislativas, siguiendo los principios de mejora regulatoria y con especial referencia a la igualdad de género y la diversidad funcional entre otros.

Actuaciones de control y de lucha contra el fraude

Dentro de las funciones encomendadas a la Agencia se encuentra el promover la equidad del sistema tributario municipal; el fin último de este objetivo estratégico consiste en lograr que el sistema tributario de la Ciudad de Madrid se aplique con generalidad y eficacia a todos los obligados tributarios.

El principio de equidad comporta el ejercicio de todas las facultades previstas en la ley para prevenir, combatir y sancionar los incumplimientos tributarios, identificando las áreas de riesgo, investigando las causas de la defraudación y ponderando tanto la gravedad del perjuicio ocasionado a la Hacienda municipal como la responsabilidad del infractor.

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

Al objeto de dar cumplimiento al ejercicio de la facultad de prevención e inspección, la Agencia Tributaria Madrid ha conseguido en 2015 un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, toda vez que con un menor número de actuaciones se ha logrado un incremento en la recaudación derivada del control tributario.

En el marco de la lucha contra el fraude, el ejercicio 2015 ha supuesto una continuidad, a pesar de la reducción de los hechos y bases imponibles propias de los tributos locales, correspondientes a los períodos objeto de regularización, como consecuencia de la crisis económica y la caída de la actividad económica en general, teniendo en cuenta que la inspección tributaria se desarrolla actuando sobre años anteriores, (los que corresponden a los de no prescripción), esto es, aquellos en los que la situación era más difícil.

La situación se concreta en una disminución del número de actuaciones y un ligero incremento de los derechos contraídos. Destacan los resultados en la inspección

del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, en la Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Explotadoras de Servicios de Suministros y en las Tasas por Aprovechamiento del Dominio Público Local.

En el año 2016 proseguirán, como objetivo prioritario, las actuaciones en el ámbito de los sectores financiero y asegurador. Asimismo, se fomentarán las actuaciones correspondientes al sector inmobiliario. Igualmente, de manera singular, se incidirá en el control sobre el fraude en el IAE para determinados tipos de entidades.

En cuanto al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, se incrementan los objetivos de detección e incorporación de unidades urbanas omitidas del año 2015, debido a la inclusión del municipio de Madrid en el Plan de Regularización Catastral de la Dirección General del Catastro en el año 2016, condicionados al cumplimiento del plazo de inicio y desarrollo previsto del mismo, y se continuará con la mejora de las herramientas y protocolos de actuación, potenciando la colaboración con otros órganos del Ayuntamiento y otras Administraciones Públicas.

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.

Objetivo: Detección de omisiones en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles

- La detección de 15.600 unidades urbanas omitidas y su posterior incorporación a la base de datos de las alteraciones de orden físico y económico con trascendencia catastral no declaradas.

Objetivo: Incremento en el número de actuaciones de control tributario encaminadas a la disminución del fraude fiscal

- Realizar actuaciones de control tributario sobre 32.650 documentos y recuperar un importe de derechos reconocidos de 123 millones de euros.
- Recaudar 130 millones de euros como consecuencia de las actuaciones de lucha contra el fraude fiscal.

Objetivo: Mejorar la eficacia de la gestión recaudatoria en periodo ejecutivo

- Obtener una recaudación ejecutiva de 200 millones de euros de principal.

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.

En el ámbito del Convenio suscrito con la Dirección General del Catastro, se incluye como objetivo la comprobación del 90% de las modificaciones incorporadas en la base de datos del catastro mediante el Procedimiento de Regularización Catastral en 2016.

Se continúa 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 2016, y se incorporan a este objetivo los expedientes de inspección tramitados en los años 2013 a 2015.

Conjuntamente, se continúa con el objetivo del año 2015 de mejorar el control de los plazos de tramitación de las declaraciones catastrales de datos físicos-económicos.

Entre las actuaciones de organización interna, en el ámbito informático, se encuentra el proyecto +til, que trata de modernizar e integrar las aplicaciones de gestión de ingresos tributarios.

A los módulos ya en funcionamiento en 2014, relacionados con la gestión de los ingresos de Ejecución Subsidiaria y el IVTM, se han añadido en 2015 los relativos a la gestión de tasas de grandes empresas (tasa de bomberos, SER, empresas de suministros y telefonía móvil). Únicamente se ha retrasado a 2016 la gestión en +til de la tasa del 1,5% al requerir que esté implantado el módulo de interconexión con la aplicación de Inspección.

Se han obtenido también en 2015 los primeros informes de +til mediante la integración con el Business Intelligence (BI) tributario, estando prevista la incorporación de nuevos informes en 2016.

Continúan en fase de realización los trabajos de desarrollo de los módulos de ICIO y sus tasas vinculadas. La dificultad para el cierre de la toma de requisitos funcionales y la complejidad de las interconexiones necesarias con otros sistemas (SIGSA, Workflow, Vías Públicas, etc.) han retrasado el final de la fase de desarrollo, prevista para finales del segundo semestre de 2015, al primer semestre de 2016. Se prevé la puesta en producción de estos módulos, junto con su integración con el BI tributario, en el segundo semestre de 2016.

Otras acciones de organización interna incluidas en este plan son las relacionadas con la calidad de los datos. En este ámbito se prevé en 2016 realizar 1.500.000 de actualizaciones y normalizaciones de datos tributarios que redundarán en una gestión más eficaz.

En lo que se refiere al proyecto del sistema de matriculación telemática de vehículos, consecuencia del Convenio de Colaboración con el Colegio de Gestores Administrativos de Madrid, durante el año 2015 se han elaborado las modificaciones en los desarrollos informáticos necesarias para incorporar los datos relativos a las características medioambientales de los vehículos y se han realizado las pruebas de los cobros telemáticos, estando prevista su implantación para el año 2016.

Por otro lado, se llevarán a cabo medidas para impulsar e institucionalizar la coordinación con 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.

Además, con carácter permanente, la Agencia revisará la documentación administrativa que elabora (formularios, impresos, comunicaciones) con el objetivo de lograr tanto la simplificación administrativa como la adaptación del lenguaje a los principios de buena regulación y la reducción del volumen de papel utilizado, atendiendo también de este modo a la instrucción de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, de 7 de abril de 2015, sobre la elaboración de formularios para la administración electrónica.

Por último, y de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de adopción de medidas para la optimización energética en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, de 2 de junio de 2010, la Agencia continuará con las medidas de mejora que favorezcan el uso más eficiente de la energía en sus edificios e instalaciones, llevando a cabo las actuaciones precisas para la obtención del certificado ISO 50001 "Sistema de gestión energética". Asimismo, y con el fin de potenciar su faceta de organización socialmente responsable, tomará las medidas precisas para obtener el certificado ISO 14001 "Sistema de Gestión Ambiental".

OBJETIVOS 2016

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Objetivo 2015	Realizado 2015	% cumplimiento	Objetivo 2016
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 5'30"	≤ 4'54"	112,24	≤ 5'
Tiempo medio de espera con cita previa OAIC	≤ 4'	≤ 3'04"	130,43	≤ 3'
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa.	≤ 2 días	3,75	53,33	≤ 2 días
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	31,5%	34,60%	109,84	35%
Domiciliaciones bancarias	2.100.000	1.855.712	88,37	2.000.000
Sistema personalizado de Pago a la Carta	250.000	209.872	83,95	250.000
Pagos y trámites tributarios por Internet	2.100.000	2.238.630	106,60	2.500.000
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos	87%	71,73%	82,45	90%
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la Carpeta del Ciudadano ⁽¹⁾	Implantación	Implantación parcial	30%	Implantación
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	100%	99,29%	99,29	100%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días		33,47%		34,20%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días		44,46%		45,25%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días		68,28%		70%
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM		5,25%		7%
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	25.500	21.743	85,27	22.000
Realización campañas informativas	13	12	92,31	10

(1) Prevista su operatividad en marzo de 2016

CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE	Objetivo 2015	Realizado 2015	% cumplimiento	Objetivo 2016
Unidades urbanas omitidas descubiertas	3.000	4.827	160,90	15.600
Unidades urbanas omitidas incorporadas	3.000	5.112	170,40	15.600
Nº documentos control tributario IAE	1.600	1.065	66,56	1.300
Nº documentos control tributario ICIO	5.700	3.704	64,98	4.500
Nº documentos control tributario IIVTNU	24.200	24.542	101,41	23.000
Nº documentos control tributario IVTM	1.000	732	73,20	1.000
Nº documentos control tributario TPV	1.000	544	54,40	650
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	260	332	127,69	300
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	1.000	504	50,40	500
Nº documentos control tributario otras tasas	1.400	1.412	100,86	1.400
Importe derechos reconocidos en millones de €	140	118,41	84,58	123
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € ⁽²⁾	104	131,17	126,13	130
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	200	189,20	94,60	200

(2) Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 26,75 millones de euros

3. ORGANIZACIÓN INTERNA		Objetivo 2015	Realizado 2015	% cumplimiento	Objetivo 2016
Nuevo sistema informático de gestión tributaria (+til)	FASE 3: Incorporación gradual tasas de grandes empresas, mantenimiento evolutivo IVTM e integración de Datawarehouse tributarios	Gestión de ingresos ⁽³⁾	Sí	90	100% Gestión de ingresos
	FASE 4: Incorporación ICIO, Tasas Urbanísticas e integración con BI tributario	Desarrollo de los módulos	-	-	Desarrollo e implantación de los módulos
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro					Comprobación del 90% de las unidades urbanas incorporadas por el procedimiento de regularización catastral en 2016
		Escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes catastrales de datos físicos tramitados en 2015 ⁽⁴⁾	Sí	99,28	Escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes catastrales de datos físicos tramitados en 2016 y de inspección de 2013 a 2015
		Escaneado de los planos catastrales históricos correspondientes a la 1ª revisión de valores del año 1987	Sí	100	

(3) Falta en la tasa del 1,5% el desarrollo del interfaz con la aplicación de inspección incluido en la fase 4

(4) A 31 de diciembre quedaban pendientes de escanear y cargar 33 expedientes de 4.614

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2015	Realizado 2015	% cumplimiento	Objetivo 2016
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	55.000	46.004	83,64	50.000
Matriculación electrónica de vehículos	Implantación	-	-	Implantación
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	953.000	1.199.461	125,86	1.500.000
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	12	13	108,33	15
Reducción del consumo eléctrico en los edificios de Sacramento 1 y 3-5	5%	Sí	100	
Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental				Obtención
Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética				Obtención