

Plan de  
Actuación

2017



**+m**  
agencia tributaria  
madrid

# Presentación

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

*En cumplimiento de estos preceptos, se presenta por la Dirección el Plan de Actuación 2017, 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. Dentro este objetivo de calidad se va a elaborar en 2017 la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid, que se sumaría a la dedicada específicamente a la Atención Integral al Contribuyente.*

*Otro de los ejes centrales del Plan lo constituye el 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. En este sentido, cabe hacer referencia al Plan de Control Tributario en el que la Agencia da cuenta anualmente de los resultados que han venido alcanzándose y permite medir y comparar sus niveles de cumplimiento y ejecución, posibilitando la reflexión sobre las tareas pendientes, las mejoras a efectuar, los retos a conseguir y las líneas de actuación más adecuadas para lograrlos. Se adjunta como Anexo el Plan de Control Tributario 2017.*

*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 buen funcionamiento del Organismo Autónomo.*

*Febrero 2017*

# ***Plan de Actuación 2017***

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 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:

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

La Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente guía, desde 2007 en que se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, la forma de relacionarse la administración tributaria municipal con las personas que solicitan información, trámites y gestiones. Con una batería de objetivos, compromisos e indicadores que se revisan anualmente, esta Carta es la referencia obligada en todos los procesos de atención.

En 2017, con el impulso de la D.G. de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, se va a redactar una nueva Carta que afectará a todos los servicios tributarios que presta la Agencia Tributaria Madrid, y que se prevé pueda entrar en vigor este año o a comienzos del siguiente. A esta fecha, ya se ha creado el Grupo de Redacción y Gestión, que ha recibido la formación oportuna en la metodología que se va a emplear para su elaboración e implantación.

### ***Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)***

Se establecen como objetivos:

- Mantener que el tiempo medio de espera en las OAIC no supere los 5 minutos,
- Mantener que el tiempo medio de espera, cuando se ha solicitado cita previa para las OAIC, no supere los 3 minutos desde la hora de la cita hasta que se le atiende.

- Fijar un plazo máximo de 3 días laborables para obtener una cita previa.

### ***Mayor cercanía al ciudadano***

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

- Propuesta de modificación de las Bases de Ejecución del Presupuesto para 2017 en coordinación con la Intervención General para agilizar el sistema de control interno en los expedientes de devolución de ingresos indebidos y reconocimiento de beneficios fiscales.
- En cumplimiento de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, la Agencia ha elaborado un catálogo con los contenidos para incluir en el Portal de Datos Abiertos de acuerdo con los estándares que establece dicha Ordenanza para este tipo de información.

En 2017 la Agencia se compromete a la revisión y actualización de los contenidos recogidos en el catálogo.

- La realización de campañas informativas en las que se transmita al contribuyente información que se considere de interés, como son las distintas formas de domiciliación bancaria, la exposición al público de las matrículas de tributos, el censo del Impuesto de Actividades Económicas y el inicio y finalización de los plazos de pago en período voluntario.

En 2016 se realizó la Campaña Publicitaria “Acuérdate de olvidarte, domicilia el IBI”, en colaboración con la Dirección General de Medios de Comunicación, para informar a los contribuyentes de las ventajas de domiciliar los tributos municipales, con especial énfasis en el IBI. En esta línea se continuará en 2017 con una campaña publicitaria en mayo para potenciar la domiciliación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y en noviembre del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

- La colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) en la campaña del Impuesto sobre la Renta 2016 (IRPF), 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.

### ***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 290.000 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 para las personas jurídicas, ya que en el año 2016 se implantó sobre personas físicas.
- 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.
- Para facilitar la realización de los trámites telemáticos en la sede electrónica y en la Carpeta del Ciudadano se ha propuesto, por parte de la Agencia, la generación de URL sencillas para las partes más utilizadas de la web tributaria, permitiendo acceder directamente al lugar donde se encuentra la información sobre la gestión requerida por los contribuyentes, con la ventaja de su facilidad a la hora de teclear en el navegador, incluso si la información le ha llegado al contribuyente por medio de formularios en papel o por folletos publicitarios.
- En esta misma línea, desde la Agencia también se ha propuesto la realización de las modificaciones necesarias para que las páginas seguras de la sede estén firmadas por certificados raíz reconocidos, de forma que se eviten los mensajes de falta de seguridad automáticos de los navegadores que muchas veces desincentivan la realización de los trámites electrónicos.

### ***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. Para ello se pretende mejorar el seguimiento de los pronunciamientos de este órgano administrativo y la coordinación interna entre los distintos servicios afectados.
- La reducción de los plazos medios de resolución de los recursos de reposición interpuestos por los contribuyentes. Para lo que se adoptarán distintas medidas:
  - Análisis funcional y mejora sistemática de los procedimientos de revisión, a fin de eliminar ineficiencias y procurar una mayor normalización que permita agilizar la tramitación de los expedientes.

- Apoyo a los distintos servicios con la creación de grupos específicos de productividad con personal de otros servicios pertenecientes a la subdirección de secretaría técnica y servicios jurídicos de tributos, con la oportuna formación y coordinación.

### ***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 2017:

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

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI): 2.166.000 inscripciones
- Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE): 34.000 inscripciones
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM): 1.712.000 inscripciones
- Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos para actividades (TRUA): 150.000 inscripciones

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

- Total liquidaciones: 162.684
- Total autoliquidaciones: 218.000

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

La Agencia Tributaria tiene encomendada entre otras funciones la aplicación efectiva del sistema tributario del Ayuntamiento de Madrid y para ello debe controlar la aplicación y el funcionamiento de los diferentes tributos municipales, con el fin de detectar, corregir y, en su caso, sancionar los incumplimientos mediante el ejercicio de funciones administrativas dirigidas fundamentalmente a:

- Investigar la realidad y causas de la defraudación en los distintos tributos municipales, identificando las áreas de riesgo que permitan la adecuada planificación de la actuación controladora
- Mejorar los métodos de prevención, detección y lucha contra el fraude fiscal

Los estudios sociológicos realizados en los últimos años demuestran que ha ido creciendo la conciencia ciudadana sobre el grave daño social que implica el fraude fiscal, en la medida que supone una merma de los ingresos públicos necesarios para el sostenimiento de los servicios públicos y prestaciones sociales, afectando a la

presión fiscal que soportan los contribuyentes cumplidores y distorsionando la actividad de los distintos agentes económicos ya que los obligados tributarios cumplidores se ven sometidos a la competencia desleal de los incumplidores.

Por ello, el control tributario no solamente debe centrarse en la investigación y regularización del fraude fiscal, sino también en la promoción de una mayor conciencia ciudadana y en la información y asistencia al contribuyente para el mejor cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

Del análisis de los datos obtenidos en el ejercicio 2016 se ha producido un incremento en los derechos contraídos en relación con el ejercicio anterior, si bien no se ha logrado el objetivo fijado debido entre otras circunstancias a que se ha procedido a regularizar ejercicios correspondientes a períodos en los que la crisis económica todavía perduraba, así como aspectos relacionados con la organización interna con la aprobación de una nueva relación de puestos de trabajo y su consiguiente implantación. A pesar de ello se han obtenido unos buenos resultados quedando el cumplimiento del objetivo marcado del importe de los derechos reconocidos en un 97,72%.

En lo que concierne a determinados tributos, podemos destacar lo siguiente:

Tanto en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) como en el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) se han incrementado los derechos reconocidos netos en un 32,50% y un 14,08% respectivamente, aunque ha disminuido en ambos impuestos el número de expedientes tratados.

En la Tasa de Acciones Publicitarias Especiales se han incrementado tanto los derechos reconocidos como el número de expedientes.

En la Tasa de Móviles con el mismo número de actuaciones se ha incrementado ligeramente el dato económico un 3,7%.

La evolución de las actuaciones en el IBI –por el comienzo del período de regularización voluntaria el 1 de abril de 2016–, en la Tasa del 1,5% –debido al gradual descenso durante 2015 del coste de la energía eléctrica– y en la Tasa de Reservas de Espacio, han dado como resultado un incremento del número de expedientes y una disminución del importe de derechos reconocidos.

Se ha producido una disminución de la actividad y por tanto de los resultados, tanto en documentos como en importes, en la Tasa de Pasos de Vehículos aconsejada por la lógica prudencia tras la sentencia del Tribunal Superior de Justicia.

En 2016 ha disminuido el número de documentos y el importe de los derechos reconocidos en el Impuesto sobre Construcciones y Obras (ICIO), en la Tasa de Vallas y Andamios –motivado por el menor número de actuaciones en ICIO y la correlación existente entre ambos tributos– y en la Tasa de Terrazas, debido a un mayor índice

de cumplimiento en período voluntario, promovido por las campañas de inspección realizadas con anterioridad.

En el año 2017 se fijan como líneas de actuación de carácter general para la mejora de la eficacia de la Inspección Tributaria desde el punto de vista organizativo y procedimental, los siguientes objetivos:

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

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

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

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

***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 imponible, 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 26.650 documentos y recuperar 121 millones de euros de derechos reconocidos.
- Recaudar 137 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 cuanto al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, se incrementan los objetivos de detección e incorporación de unidades urbanas omitidas del año 2016, debido a la continuación del Procedimiento de Regularización Catastral de la Dirección General del Catastro en el municipio de Madrid, cuya finalización está prevista para el 31 de marzo de 2017, condicionados al desarrollo de los trabajos en la forma prevista, y se continuará con la mejora de las herramientas y protocolos de actuación, potenciando la colaboración con otros órganos del propio Ayuntamiento y otras Administraciones Públicas.

El cumplimiento de los objetivos de detección e incorporación de omisiones a la base de datos del catastro está condicionado a los resultados del procedimiento de regularización catastral, cuya competencia es de la Dirección General del Catastro.

Se prevé la detección de 17.750 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 (este objetivo se ha modificado a la baja, con respecto al que figura en los indicadores del presupuesto 2017, por la información de que disponemos a fecha de hoy sobre los resultados del procedimiento de regularización catastral, que están siendo inferiores a las previsiones iniciales de la Dirección General del Catastro).

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

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

- Equipo IAM - Ejecutiva

Ante las dificultades del equipo de desarrollo de la aplicación de Ejecutiva para abordar todas las mejoras que son necesarias en este sistema informático se ha solicitado al IAM el refuerzo del equipo con un aumento del número de efectivos de programación, así como su inclusión dentro del equipo de desarrollo tributario del IAM, lo que se espera redunde en la disminución de los tiempos para la construcción de los programas así como en su compatibilidad con el resto de los aplicativos tributarios.

- Obtener una recaudación ejecutiva de 200 millones de euros de principal.
- Incrementar el número de actuaciones de embargo y subastas.
- Depurar los expedientes en orden a una mejora en el cobro, incidiendo en los expedientes de fallecidos y la investigación de bienes a nombre del deudor.

## ***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.

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

En el ámbito del Convenio suscrito con la Dirección General del Catastro, se mantiene como objetivo la comprobación del 90% de las modificaciones incorporadas en la base de datos del catastro mediante el Procedimiento de Regularización Catastral en el año 2017.

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 2017, y se incorporan a este objetivo los expedientes de inspección tramitados en los años 2008 a 2012.

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

Se incluye un nuevo objetivo derivado de la participación de la Agencia Tributaria Madrid en el proyecto municipal “Aproximación postal segunda” (APS), incluido en el proyecto “Elaboración de un censo de viviendas y locales en altura para toda la Administración municipal”, que forma parte del Plan de Gobierno Municipal (2015-2019), que está llevando a cabo la DG de Economía y Sector Público con la DG de Planeamiento y Gestión Urbanística y el IAM, consistente en hacer coincidir el 95% de la información catastral sobre el Aproximador Postal Primero (APP- vía, número de policía y calificador) con la información municipal.

### ***Sistema informático +til***

En lo que respecta a las actuaciones relativas al proyecto +til, cuya finalidad es la construcción de un nuevo sistema informático integrado para la gestión tributaria, durante el año 2016 su avance se ha visto afectado por el proceso de internalización del equipo de desarrollo del IAM. Durante el año se han incorporado nuevos funcionarios en las plazas creadas al efecto, que tras el correspondiente período de formación están asumiendo ya las tareas de diseño técnico y programación.

Este proceso de internalización, junto con la dificultad de la integración de los sistemas de gestión afectados por la gestión tributaria en +til (SIGSA, Platea, Workflow, Sistema informático de Inspección, etc.), ha motivado el retraso de la puesta en producción de los módulos de la Fase 4, que

finalmente tendrá lugar en 2017. En la Fase 4 se incluyen la gestión del ICIO, de las Tasas urbanísticas y las Tasas de ocupación relacionadas, así como su integración con el BI tributario.

Como consecuencia de lo anterior, no se ha podido iniciar la gestión en +til de la tasa del 1,5%, ya que requiere la integración con el Sistema informático de la Inspección Tributaria. Este es el motivo por el que sigue pendiente un 5% de la Fase 3 (Tasas de grandes empresas y mantenimiento evolutivo IVTM).

Durante 2016 se han continuado realizando las tareas de mantenimiento evolutivo y correctivo de los módulos que ya se gestionan en el nuevo sistema (IVTM, Ejecución Subsidiaria, Tasas de grandes empresas, etc.), y se ha incorporado el grueso de los informes del BI tributario.

Para el año 2017 se prevé la entrada en funcionamiento de la Fase 4 arriba mencionada, y también el comienzo de la gestión en +til de los módulos de la Fase 5, en la que se incluyen la Tasa de cajeros (tributo de nueva creación en 2017) y la gestión de los residentes del SER.

En la Fase 6 se incluye el análisis y desarrollo en 2017 de otros módulos que por razones de calendario no es previsible que se implanten hasta principios de 2018. En este fase se incorporarán a +til la Tasa de Pasos de Vehículos, los Precios públicos y el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).

### ***Calidad de los datos tributarios***

Otras acciones de organización interna incluidas en este plan son las relacionadas con la calidad de los datos. En este ámbito se prevé en 2017 realizar 1.233.500 actualizaciones y normalizaciones de datos tributarios que redundarán en una gestión más eficaz.

### ***Grupo Técnico Personas para recuperación de domicilios y fallecidos***

En 2017 se formaliza la constitución del grupo de trabajo creado en 2016 para el análisis de la problemática de la Agencia con respecto a los domicilios de los ciudadanos y la situación de fallecimiento y las actuaciones derivadas de búsqueda de herederos.

El grupo partirá de la situación actual de diferentes bases de datos y aplicaciones con información de domicilios, y lo que ello supone respecto a costes de comunicaciones fallidas, impresión de cartas, envío y devolución de correos, y de forma general, pérdida de ingresos, recursos y juicios, etc.

En la actualidad, existe una gran cantidad de recursos humanos de la ATM dedicados a depurar información y sincronizar manualmente, recibándose

solicitudes diversas por diferentes fuentes de cambio de domicilio solicitado por ciudadanos.

Por otra parte, es necesario mejorar la eficiencia en el tratamiento de los fallecidos en toda la ATM, principalmente en relación a la búsqueda de los herederos por las diferentes unidades gestoras, evitando la posibilidad de fraudes.

En recaudación ejecutiva el incremento del número de expedientes depurados a través de la normalización de datos –identificación correcta de titulares, nombres, NIF y domicilios– repercute directamente en la mejora de los resultados de gestión.

### ***Convenio de Colaboración con el Colegio de Gestores Administrativos de Madrid***

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 2016 se han ultimado los desarrollos informáticos necesarios para incorporar los datos relativos a las características medioambientales de los vehículos, estando prevista su implantación para el año 2017.

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

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

- Organizar 16 **talleres** tributarios
- Difundir la puesta en funcionamiento del nuevo canal en Ayre sectorial de **consultas tributarias** y promover su utilización por parte de los distintos gestores
- Promover el desarrollo de una **Base de datos de normativa municipal tributaria** que facilite el conocimiento de dicha normativa por parte de los gestores tributarios
- 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

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

Con carácter permanente, la Agencia revisará la documentación administrativa que elabora (formularios, impresos, comunicaciones) para adaptarla al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos autónomos, con tal finalidad se constituirá una Unidad de Igualdad de Género (UIG).

En esta línea, se ha incorporado en la Ordenanza Fiscal General de Gestión Recaudación e Inspección una disposición adicional tercera que recoge la no discriminación por razón de sexo en los términos siguientes:

*“En aquellos casos en los que esta y las demás ordenanzas fiscales utilizan sustantivos de género masculino para referirse a personas, debe entenderse que se utilizan de forma genérica, con independencia del sexo de las personas mencionadas, de acuerdo con los criterios establecidos por la Real Academia Española y con estricta igualdad a todos los efectos”.*

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

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

- Mantenimiento y mejora continua de las condiciones necesarias para los certificados de eficiencia energética (ISO 14001) y medioambiental (ISO) obtenidos en 2016.
- Reducción del consumo energético en un 2%
- Realización de las actuaciones dirigidas a optimizar la Calidad del aire

### ***Contratación responsable***

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

## OBJETIVOS 2017

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Objetivo 2016	Realizado 2016	% cumplimiento	Objetivo 2017
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 5'	4'50"	103,45	≤ 5'
Tiempo medio de espera con cita previa OAIC	≤ 3'	3'26"	87,38	≤ 3'
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa.	≤ 2 días	4,5 días	44,44	≤ 3 días
Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid				Elaboración
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	35%	39,8%	113,71	41%
% de autoliquidaciones de ICIO a través de la página web		61,84%		70%
% de autoliquidaciones de TPSU a través de la página web		96,84%		97%
Domiciliaciones bancarias	2.000.000	2.033.574	101,68	2.045.000
Sistema personalizado de Pago a la Carta	250.000	251.349	100,54	290.000
Pagos y trámites tributarios por Internet	2.500.000	2.716.980	108,68	2.800.000
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos	90%	84%	93,33	85%
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la Carpeta del Ciudadano	Implantación	100%	100	Análisis, desarrollo e implantación de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas de personas jurídicas
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva				Implantación
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de proyectos de autoliquidación mecanizados				Análisis, desarrollo e implantación
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	22.000	22.119	100,54	22.000
Realización campañas informativas	10	8	80,00	9
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	100%	119,03%	119,03	100%
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM	7%	4,56%	153,51	6%

<b>ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	<b>Objetivo 2016</b>	<b>Realizado 2016</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2017</b>
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días <sup>(1)</sup>	34,20%	43,13%	126,11	40%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días <sup>(1)</sup>	45,25%	58,91%	130,19	55%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días <sup>(1)</sup>	70%	72,28%	103,26	70%
<b>GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(2)</sup></b>	<b>Objetivo 2016</b>	<b>Realizado 2016</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2017</b>
IBI – Nº de inscripciones en matrícula		2.156.818		2.166.000
IBI – Nº de liquidaciones		78.912		110.000
IAE – Nº de inscripciones en matrícula		33.728		34.000
IAE – Nº de liquidaciones		6.183		6.000
IVTM – Nº de inscripciones en matrícula		1.708.341		1.712.000
IVTM – Nº de liquidaciones		22.936		22.000
IVTM – Nº de autoliquidaciones		77.147		80.000
ICIO – Nº de liquidaciones		1.610		1.900
ICIO – Nº de autoliquidaciones		20.365		20.000
IIVTNU – Nº de liquidaciones		13.613		12.000
IIVTNU – Nº de autoliquidaciones		98.326		101.000
TRU – Número de liquidaciones <sup>(3)</sup>		14.141		5.000
TRUA – Nº de inscripciones matrícula		---		150.000
TRUA – Nº de liquidaciones		151.678		1.000
TPSU – Nº de liquidaciones		1.572		1.500
TPSU – Nº de autoliquidaciones		17.315		17.000
Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local – Nº de liquidaciones		294		300
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el uso de Cajeros Automáticos – Nº de liquidaciones		---		2.084
Otras Tasas – Nº de liquidaciones		1.083		900

(1) No se tienen en cuenta los recursos de reposición de multas de tráfico en ejecutiva, la notificación de las resoluciones al ser un proceso masivo no depende de la Agencia Tributaria Madrid, la totalidad de estos expedientes se notificaron en el plazo inferior a 180 días

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

(3) Aunque la TRU haya desaparecido el 1 de enero de 2015, las actualizaciones catastrales con carácter retroactivo seguirán generando liquidaciones durante algunos años

<b>CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE</b>	<b>Objetivo 2016</b>	<b>Realizado 2016</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2017</b>
Unidades urbanas omitidas descubiertas	15.600	16.484	105,67	17.750
Unidades urbanas omitidas incorporadas	15.600	10.686	68,50	17.750
Nº documentos control tributario IAE	1.300	1.040	80,00	1.100
Nº documentos control tributario ICIO	4.500	3.119	69,31	3.500
Nº documentos control tributario IIVTNU	23.000	21.186	92,11	19.000
Nº documentos control tributario IVTM	1.000	904	90,40	800
Nº documentos control tributario TPV <sup>(4)</sup>	650	26	4,00	---
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	300	385	128,33	300
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	500	700	140,00	700
Nº documentos control tributario otras tasas	1.400	1.112	79,43	1.250
Importe derechos reconocidos en millones de €	123	120,20	97,72	121
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € <sup>(5)</sup>	130	120,25	92,50	137
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €) <sup>(6)</sup>	200	207,3	103,65	200

(4) No se fija objetivo porque para 2017 se ha aprobado una nueva ordenanza fiscal reguladora de Pasos de Vehículos

(5) Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 17,93 millones de euros

(6) Se incluyen 24,44 millones correspondientes a un ingreso realizado por una empresa en concurso de acreedores

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2016	Realizado 2016	% cumplimiento	Objetivo 2017
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	Sí	100	Comprobación del 90% de las unidades urbanas incorporadas por el procedimiento de regularización catastral en 2017
	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	Sí	100	Escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes catastrales de datos físicos tramitados en 2017 y de inspección de 2008 a 2012
Proyecto Aproximación Postal Segunda (APS) incluido en el Proyecto "Elaboración de un Censo de Viviendas y Locales en altura" (Plan de Gobierno 2015-2019)				Hacer coincidir el 95% de la información catastral sobre el APP (vía,nº) con la información municipal
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	50.000	48.440	96,88	52.000
Matriculación electrónica de vehículos	Implantación			Implantación
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.500.000	1.304.244	86,95%	1.233.500
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	15	17 (36 ediciones)	113,33	19 (39 ediciones)
Talleres tributarios				16

<b>3. ORGANIZACIÓN INTERNA</b>	<b>Objetivo 2016</b>	<b>Realizado 2016</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2017</b>
Reducción del consumo energético en los edificios de Sacramento 1 y 3-5				2%
Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental	Obtención	Sí	100,00	Mantenimiento de los estándares de calidad
Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética	Obtención	Sí	100,00	Mantenimiento de los estándares de calidad
Adjudicación de contratos administrativos a centros especiales de empleo o empresas de reinserción				3% del importe total contratado
				228.000 euros (IVA incluido)