

---

# PLAN DE ACTUACIÓN

## 2010



## ***Presentación***

**I.-** La Agencia Tributaria de Madrid es la organización administrativa competente y, por lo mismo, responsable de la aplicación efectiva del sistema tributario de la Ciudad de Madrid. Según dispone la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, es el Organismo autónomo responsable de ejercer como propias, en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Madrid, las competencias que a éste le atribuye el ordenamiento jurídico para la efectiva aplicación de su sistema tributario.

**II.-** Siendo ésta su razón de ser, la Agencia Tributaria de Madrid (+m) ha venido planificando y desarrollando 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.
- facilitar en igualdad de condiciones a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos tributarios, atendiendo a las indicaciones que, al efecto, realice la Oficina del Defensor del Contribuyente.
- simplificar el cumplimiento de las obligaciones de pago y reducir el coste de cumplimiento de los deberes y exigencias tributarias formales.
- disuadir los comportamientos defraudatorios, mediante un sistema que aliente y promueva la regularización voluntaria de las obligaciones fiscales inicialmente incumplidas.
- potenciar el rechazo social del 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,

bien del deudor principal, bien, en su caso, de otros posibles obligados tributarios.

- mejorando los métodos de gestión liquidatoria y gestión recaudatoria municipal, y asegurado su coordinación.
- modificando los criterios de interpretación y de aplicación de los tributos municipales a la luz de la doctrina administrativa que de modo reiterado establezca el Tribunal Económico-Administrativo Municipal y la doctrina jurisprudencial de 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 real 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.

**III.-** Los Estatutos de la Agencia Tributaria, aprobados por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid en sesión celebrada el 22 de diciembre de 2008 (BOCM numero 311, de 31-12-2008), 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)).

Los Planes de Actuación de la Agencia Tributaria de Madrid dan cuenta anual de los resultados que paulatinamente han venido alcanzándose en los tres referidos ámbitos de objetivos, y permiten medir y comparar sus niveles de cumplimiento y ejecución, posibilitando, en fin, la reflexión sobre las tareas pendientes, las mejoras a efectuar, los retos a conseguir y las líneas de actuación más adecuadas para lograrlos.

El seguimiento de los Planes de Actuación anual ponen de manifiesto, la modernización experimentada por la Administración Tributaria municipal y su directa proyección en la calidad de los servicios tributarios prestados a los ciudadanos. Desde la creación de la Agencia Tributaria de Madrid se han simplificado notablemente los procedimientos de gestión y recaudación, se ha generalizado el uso de las nuevas tecnologías, se han abierto nuevas Oficinas de Atención Integral al Contribuyente y se han estrechado los vínculos de colaboración con otras Administraciones Tributarias, Colegios Oficiales y entidades públicas.

No obstante, deben adoptarse nuevas medidas para completar el programa de modernización, orgánica y funcional, de la Administración Tributaria Municipal, mejorando la transparencia administrativa, potenciando su actividad prestacional y facilitadora respecto de los contribuyentes cumplidores y, al mismo tiempo, intensificando los mecanismos de prevención de los incumplimientos tributarios y de reacción social y lucha contra el fraude fiscal.

A fin de realizar una debida planificación de las actividades y objetivos de la Agencia Tributaria Madrid, se ha elaborado el presente Plan de Actuación 2010, donde se contiene una relación de las actividades que se llevarán a cabo durante este año, indicando los principales objetivos que con ellos pretenden alcanzarse.

Siguiendo el criterio de años anteriores, para una mejor comprensión de las actuaciones y objetivos recogidos en el Plan, estos se han clasificado en tres grandes apartados:

- Actuaciones de atención al contribuyente.
- Actuaciones de control de los incumplimientos tributarios.
- Actuaciones de organización interna.

Estas tres grandes líneas de actuación, dirigidas al efectivo cumplimiento de los objetivos presupuestarios fijados para el ejercicio 2010, persiguen además el incremento de la eficacia y eficiencia de la Agencia Tributaria Madrid, y la mejora continua en la calidad de los servicios que prestamos a nuestros contribuyentes.

febrero 2010

## **Plan de Actuación 2010**

### **Atención al contribuyente**

Desde la Agencia Tributaria Madrid queremos construir una Administración tributaria más sensible a las demandas de la sociedad, consiguiendo una relación más cercana con los ciudadanos, y mejorando la calidad de los servicios de información y asistencia que se les prestan.

Para lograr este compromiso se van a emprender en 2010 una serie de actuaciones, que en la mayoría de los casos tienen su expresión numérica en el panel de objetivos que se incluye en la parte final del presente documento, y dentro de las cuales cabe destacar las siguientes:

- La apertura de una nueva Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) en la calle de Raimundo Fernández Villaverde núm. 32, que se sumará a las cuatro existentes en la actualidad y permitirá una mejor distribución de los servicios tributarios.
- El fomento y la difusión del sistema de "Cita Previa" en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, a fin de mejorar la organización de las oficinas y reducir los tiempos de espera.
- La continuación con la formación necesaria del personal de las OAIC para conseguir un mayor grado de polivalencia en materia tributaria y una mejor atención al 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.
- Facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales mediante el impulso de aquellas medidas que potencien la tramitación de los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento de deuda, con el fin de otorgar mayores facilidades de pago a los ciudadanos tanto en período voluntario como ejecutivo, en respuesta a la incidencia que la crisis económica tiene en el ámbito familiar y empresarial.
- Agilizar la resolución de las solicitudes de beneficios fiscales y las devoluciones tributarias de ingresos indebidos, simplificando los procesos administrativos y disminuyendo el plazo medio de tramitación.
- La reducción de los plazos medios de resolución de los recursos de reposición interpuestos por los contribuyentes.

## ***Actuaciones de control de los incumplimientos tributarios***

La aplicación justa y efectiva del sistema tributario local en la Ciudad de Madrid exige actuaciones controladas, en mayor o menor medida, por todos los Servicios de la Agencia.

En el año 2009, pese a la previsión inicial de un descenso en los resultados a causa de la crisis económico-financiera generalizada, los resultados obtenidos mejoraron las expectativas debido, básicamente, al inicio de la Campaña de Regularización Tributaria del IBI, de gran impacto económico, al incremento de líneas de telefonía móvil en nuestra ciudad (en relación con la Tasa por Telefonía Móvil) y al impulso de las actuaciones de control en el IIVTNU y la Tasa de Grandes Generadores de Residuos.

No obstante, los efectos cada vez más directos de la crisis, con el descenso en el número, coste y desviación de las obras, de las transmisiones de viviendas y locales, la mayor dificultad en las regularizaciones, así como la lógica disminución de los resultados tras el arranque de la Campaña del IBI, aconsejan fijar unos objetivos para el período 2010 ligeramente inferiores a las cifras del ejercicio anterior.

Los principales sectores económicos objeto de las actuaciones de control durante 2010 serán el de la construcción, el inmobiliario, el financiero y el de las empresas de telecomunicaciones. También serán objeto de especial seguimiento y atención las tasas derivadas de la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local mediante pasos de vehículos, reservas de espacio y terrazas de veladores, entre otros.

## ***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 con la Dirección General del Catastro, durante el año 2010 está prevista la implementación plena de la tramitación de expedientes en ejercicio de las competencias delegadas a la Agencia Tributaria Madrid, correspondientes a declaraciones de alteraciones de orden físico y económico, tanto de bienes inmuebles urbanos como de características especiales, y a subsanación de discrepancias, lo que sin duda contribuirá a prestar un servicio más integral de atención al ciudadano.

Asimismo, en 2010 se va a acometer un Plan especial de depuración de las bases de datos catastrales, alfanumérica y gráfica, sobre 50.000 inmuebles urbanos, para la mejora de la calidad de los datos catastrales. Además está prevista la implantación de un sistema de integración de la cartografía municipal con la catastral, de modo que las liquidaciones tributarias sean una consecuencia inmediata y automática de cualquier cambio que se realice en la gestión catastral, evitando duplicidades de grabación en las aplicaciones de Catastro y del Ayuntamiento.

También cabe destacar, dentro de este capítulo de organización interna, los trabajos que se llevarán cabo en este ejercicio para la elaboración de la matrícula fiscal de la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos (TRU), y la emisión de los correspondientes recibos que previsiblemente superará la cifra de 1.900.000.

Por otra parte, debido a la rescisión en 2009 del contrato con la UTE adjudicataria del proyecto +til, como consecuencia de su disolución, y habiéndose realizado una nueva contratación, se ha modificado el plan de implantación de dicho proyecto. A lo largo de este ejercicio está previsto el desarrollo del módulo específico de IVTM, así como el resto de los módulos horizontales necesarios para su gestión.

En este sentido se han programado para el último trimestre diversas acciones formativas, específicamente tributarias o vinculadas a la entrada en funcionamiento de la nueva aplicación informática, para ampliar los conocimientos del personal y mejorar la calidad de los servicios de información y asistencia al ciudadano.



## OBJETIVOS 2010

1. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Objetivo 2009	Realizado 2009	% cumplimiento	Objetivo 2010
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 8'	12 '04"	66,30%	≤ 8' 30"
Creación de nuevas OAIC	2	1	50,00%	1
Encuestas de satisfacción de las OAIC (puntuación sobre 10)	≥ 7,5	8,19	109,20%	≥ 7,5
Autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	17.000	18.056	106,21%	-
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	-	29,5%	-	31%
Domiciliaciones bancarias	1.500.000	1.527.024	101,80%	1.950.000
Sistema especial de pago IBI	400.000	414.720	103,68%	-
Sistema especial de pago tributos	-	414.720	-	620.000
Domiciliaciones instantáneas	Implantación del sistema	Si 16.481	100%	20.000
Pagos y trámites tributarios por Internet	750.000	915.567	122,08%	1.000.000
Facilidades de pago en apremio (nº de fraccionamientos)	30.000	44.219	147,40%	45.000
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	32.760	33.776	103,10%	34.000
Publicación Boletín Informativo Agencia (Info+m)	1	1	100,00%	1
Realización campañas informativas	14	15	107,14%	15

2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS	Objetivo 2009	Realizado 2009	% cumplimiento	Objetivo 2010
Unidades urbanas omitidas descubiertas	14.000	17.915	127,96%	8.000
Unidades urbanas omitidas incorporadas	16.000	21.744	135,90%	10.000
Nº documentos control tributario IAE	2.500	2.229	89,16%	2.500
Nº documentos control tributario ICIO	5.100	5.306	104,04%	4.800
Nº documentos control tributario IIVTNU	35.500	41.631	117,27%	36.000
Nº documentos control tributario IVTM	-	850	-	1.250
Nº documentos control tributario tasa paso de vehículos	3.000	1.295	43,17%	1.000
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	50	57	114,00%	60
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	1.200	1.284	107,00%	1.000
Nº documentos control tributario otras tasas	1.000	1.007	100,70%	1.475
Importe derechos reconocidos en millones de €	140	177,07	126,48%	164
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € (1)	95	124,37	130,92%	116
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	130	167,7	129,00%	175

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

## OBJETIVOS 2010

3. ORGANIZACIÓN INTERNA		Objetivo 2009	Realizado 2009	% cumplimiento	Objetivo 2010
Nuevo sistema informático de gestión tributaria (+til)	Diseños funcionales, análisis, pruebas de módulos e integración de datos.	(1)	(1)	-	-
	FASE 1 IVTM y módulos horizontales	-	-	-	Construcción, validación y pruebas
Desarrollos informáticos vinculados al Convenio con Catastro		Fichero DOC y web service: integración en +til	-	-	Implantación de un sistema de integración de la cartografía municipal con la catastral
Gestión de la tasa de residuos urbanos		Desarrollos informáticos para la gestión de la tasa	Si	100%	-
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos (2)		444.174	2.828.856	636,88%	1.365.865

- (1) Ver comunicación presentada por la Directora en el Consejo Rector del 20/11/2009, sobre el proceso de resolución del contrato de servicios para el diseño y desarrollo del nuevo sistema de gestión de ingresos municipales +til.
- (2) El alto porcentaje de cumplimiento se debe a la utilización de los recursos planificados para el objetivo "Integración de datos +til" en la mejora de la calidad de las bases de datos tributarias.

## OBJETIVOS 2010

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2009	Realizado 2009	% cumplimiento	Objetivo 2010
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Delegación de competencias para la tramitación de expedientes de alteraciones de orden físico y económico, y de subsanación de discrepancias	Adenda suscrita el 2 de abril de 2009 al Convenio de colaboración	100%	Puesta en funcionamiento de la Delegación de competencias suscrita en 2009
	-	-	-	Plan especial de depuración de las bases de datos catastrales sobre 50.000 inmuebles, para mejora de la calidad del dato
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	20.000	21.267	106,34%	20.000
Convenios de colaboración con otras entidades	Colegio de Gestores	Si	100%	Colegio de Registradores
Realización y colaboración en Jornadas Tributarias, congresos o eventos similares	1	1	100,00%	2
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	15	13	86,67%	14
Estudios de optimización de costes de servicios	1	1	100,00%	1