

---

# PLAN DE ACTUACIÓN 2013



## *Presentación*

**I.-** La Agencia Tributaria 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 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 de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente.
- 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,

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 Madrid, aprobados por Acuerdo de 22 de diciembre de 2008 del Pleno del Ayuntamiento (BOCM núm. 311, de 31-12-2008), y modificados por Acuerdo de 27 de junio de 2012 del Pleno del Ayuntamiento (BOCM núm. 160, de 6-7-2012), 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)).

Los Planes de Actuación de la Agencia Tributaria Madrid dan 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, 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 pone 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 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 2013, 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 2013 en un contexto de fuertes restricciones del gasto público, 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 2013

## ***Plan de Actuación 2013***

### ***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, en 2013 se prevé realizar 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, entre las cuales podemos destacar:

- El fomento y la difusión, mediante campañas informativas, del nuevo sistema de pago a la carta (PAC) que permite a los contribuyentes realizar ingresos a cuenta de los recibos anuales del IBI y de la Tasa de Residuos con periodicidad mensual, bimestral, trimestral o semestral, de tal forma que el contribuyente pueda pagar de forma fraccionada lo que podría denominarse su factura fiscal.
- La agilización de 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.
- 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.
- La colaboración con la AEAT en la campaña del IRPF, instalando puestos de atención a los contribuyentes del citado impuesto en determinadas dependencias municipales, entre ellas en las OAIC. Con esta medida se incide en la imagen de las oficinas municipales como oficinas integrales en las que se resuelve la mayoría de las gestiones tributarias, al tiempo que se contribuye a una mayor divulgación corporativa.
- 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.
- La reducción de los plazos medios de resolución de los recursos de reposición interpuestos por los contribuyentes.

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

En el actual contexto de crisis económica y financiera, para lograr el objetivo irrenunciable de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad de las finanzas públicas, resulta obligado mejorar los sistemas y procedimientos de control de los incumplimientos tributarios.

En este sentido, el Plan de Ajuste del Ayuntamiento de Madrid para el período 2012–2022, aprobado por el Pleno el pasado 28 de marzo, contempla el compromiso de la Corporación para intensificar la lucha contra el fraude fiscal dentro del conjunto de medidas orientadas a incrementar los ingresos municipales.

Corresponde a la Agencia Tributaria Madrid la aplicación justa y efectiva del sistema tributario local en nuestra ciudad, mediante actuaciones de control en los impuestos y tasas locales, en el marco del máximo respeto a los derechos y garantías de los contribuyentes.

En el año 2012, los resultados obtenidos en los grandes impuestos locales (ICIO, IAE y Plusvalía), pese a la reducción manifiesta de hechos y bases imponibles, han sido francamente satisfactorios. Sin embargo, en lo concerniente a las tasas, debemos señalar que, junto al previsto impacto de la crisis, circunstancias sobrevenidas en el pasado ejercicio como la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en relación con la telefonía móvil, así como las del Tribunal Supremo referentes a la Tasa por Paso de Vehículos han provocado un descenso respecto a la previsión inicial.

Por estos motivos para el año 2013 se han establecido unos objetivos más moderados, tanto en el apartado relativo al importe de derechos reconocidos, fijados en 126,5 millones de euros, como dentro del capítulo de deuda recuperada que asciende a 100 millones de euros.

## ***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.

En el ámbito del Convenio suscrito con la Dirección General del Catastro, durante el año 2013 se continuarán incorporando nuevas funcionalidades en la nueva aplicación informática para el mantenimiento catastral denominada SAUCE, que se ha puesto en funcionamiento durante el año 2012 sustituyendo a la anterior (SIGECA).

En relación con estos cambios en las aplicaciones catastrales, la Agencia Tributaria Madrid llevará a cabo el análisis y corrección de las incidencias que se produzcan en los procesos de transmisión de datos entre las aplicaciones catastrales y tributarias, detectadas tanto en la realización de actuaciones de mantenimiento catastral ordinario con la aplicación SAUCE como en los procesos de transferencia de estas modificaciones a las aplicaciones tributarias, a través del fichero DOC.

Un segundo objetivo es la ampliación del número de documentos catastrales que serán generados y notificados por la Agencia, de acuerdo con el ritmo que marquen los desarrollos informáticos a realizar por la misma.

Durante el año 2013 se continuará con el Plan Especial de colaboración con la Dirección General del Catastro para la resolución de los recursos de reposición y reclamaciones interpuestos, relativos a datos físicos y económicos y a datos jurídicos, como consecuencia del Procedimiento de Valoración Colectiva de Carácter General del municipio de Madrid realizado en el año 2011, con el objetivo de incorporar las correcciones oportunas antes de la emisión de los recibos del IBI 2013.

En cuanto al proyecto +til, en el mes de junio de 2012 entró en funcionamiento la aplicación con los módulos horizontales de Ejecución Subsidiaria. Para ello, previamente fue necesario probar y validar la migración de los datos de este ingreso procedentes de las aplicaciones que lo gestionaban anteriormente.

En paralelo, se ha continuado con los trabajos relativos a los siguientes tributos que se incorporarán a +til, realizando en 2012 las pruebas y revisión del módulo del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) así como las de la migración de los datos correspondientes.

Para el año 2013 está prevista la implantación en real del módulo de IVTM y de dos módulos horizontales relacionados (Atención al Ciudadano y Emisión de Padrones) lo que supondrá tramitar por primera vez un tributo de vencimiento periódico en +til.

Durante 2012 se ha formado al personal municipal que comenzará a utilizar el sistema +til para la gestión del IVTM, para lo que se ha impartido un total de 732 horas de formación en las 36 ediciones de los diferentes cursos programados.



**OBJETIVOS 2013**

<b>1. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	<b>Objetivo 2012</b>	<b>Realizado 2012</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2013</b>
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 6'	5'02"	119,21	≤ 5'30"
Tiempo medio de espera con cita previa (OAIC)	≤ 4'	4'04"	98,36	≤ 4'
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa.	≤ 2 días	1,44 días	138,89	≤ 2 días
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	35%	31%	88,57	32%
Domiciliaciones bancarias	2.550.000	2.597.069	101,85	2.750.000
Pagos y trámites tributarios por Internet	1.400.000	1.176.796	84,06	1.250.000
Sistema personalizado de pago. Pago a la Carta	Implantación	Sí 41.742	100,00	120.000
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos	86%	86,2%	100,23	86%
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	122%	111,2%	91,15	108%
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF) <sup>(1)</sup>	27.000	29.603	109,64	24.000
Realización campañas informativas	15	14	93,33	13

<b>2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS</b>	<b>Objetivo 2012</b>	<b>Realizado 2012</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2013</b>
Unidades urbanas omitidas descubiertas	4.000	5.799	144,98	5.000
Unidades urbanas omitidas incorporadas	6.000	5.278	87,97	6.600
Nº documentos control tributario IAE	1.200	1.422	118,50	1.600
Nº documentos control tributario ICIO	3.500	3.885	111,00	3.500
Nº documentos control tributario IIVTNU	24.500	26.578	108,48	25.550
Nº documentos control tributario IVTM	1.000	774	77,40	1.000
Nº documentos control tributario TPV	2.000	794	39,70	300
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	160	152	95,00	160
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	750	1.069	142,53	1.000
Nº documentos control tributario otras tasas	1.500	1.566	104,40	1.250
Importe derechos reconocidos en millones de €	150	137,89	91,93	126,5
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € <sup>(2)</sup>	119,47	109,17	91,38	100
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	175	179,3	102,46	182

(1) Se ha fijado un objetivo para 2013 inferior al realizado en 2012 ya que los días de atención efectiva serán 35, frente a los 42 días de la campaña anterior.

(2) Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval, por valor de 24,67 millones de euros.

3. ORGANIZACIÓN INTERNA		Objetivo 2012	Realizado 2012	% cumplimiento	Objetivo 2013
Nuevo sistema informático de gestión tributaria (+til)	FASE 1 Ejecución Subsidiaria y módulos horizontales (23 módulos)	1 módulo	1 módulo	100	
	FASE 2 IVTM, IAE, ICIO, Tasa Vehículos, Otras tasas ocupación vía pública, Emisión de padrones, Inspección y Sanción Tributaria (7 módulos)	4 módulos	-	-	2 módulos
	Migración de datos	Pruebas y validación	Pruebas y validación de Ejecución Sustitutoria. Pruebas de IVTM.	75	Validación de la migración de IVTM
	Implantación del IVTM y Ejecución Sustitutoria	Pruebas, validación y entrada en funcionamiento	Implantación Ejecución Sustitutoria	50	Implantación IVTM
Desarrollos informáticos vinculados al Convenio con Catastro		Implantación de una nueva conexión con la D.G. del Catastro a través de servidores CITRIX	Sí	100	
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro		Puesta en funcionamiento de la aplicación informática de mantenimiento catastral SAUCE	Sí	100	Análisis y corrección de las incidencias detectadas en la implantación de la aplicación informática de mantenimiento catastral SAUCE
					Ampliación del número de documentos catastrales generados y notificados por la Agencia

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2012	Realizado 2012	% cumplimiento	Objetivo 2013
Procedimiento de Valoración Colectiva de carácter general	Resolución del 80% de los recursos físico-económicos y reclamaciones derivadas del procedimiento de valoración colectiva de carácter general de Madrid	Sí	100	Resolución del 80% de los recursos físico-económicos y reclamaciones derivados del procedimiento de valoración colectiva de carácter general de Madrid pendientes a 31/12/2012
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción) <sup>(3)</sup>	51.000	49.739	97,53	50.000
Convenios de colaboración con otras entidades	Adhesión al Convenio AEAT-FEMP para la recaudación ejecutiva	Sí	100	
	Gestora tasa bomberos (UNESPA)	Sí	100	
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.279.000	1.407.390	110,04	1.328.000
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	11	11	100	11

(3) Se ha recalculado el objetivo 2012 para adecuarlo al nuevo sistema de intercambio de ficheros solicitado por la DGT.