

---

# PLAN DE ACTUACIÓN 2015



## *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 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 2015, 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 2015, 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 2015

## *Plan de Actuación 2015*

### *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 2015 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:

- La mejora en la eficacia de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) a fin de optimizar la organización de las oficinas y reducir los tiempos de espera.
- La apertura de una nueva Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) en la calle de Ramon Power que sustituirá a la actual OAIC ubicada en la zona norte (Sanchinarro).
- La realización de campañas informativas en las que se transmita al contribuyente información que se considere de interés, como los plazos de pago en período voluntario, domiciliaciones bancarias, realización de distintos trámites tributarios, bonificaciones y subvenciones, etc.
- 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 mediante los desarrollos informáticos necesarios que mecanicen las solicitudes realizadas por el ciudadano 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.
- La reducción de los plazos medios de resolución de los recursos de reposición interpuestos por los contribuyentes.
- 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.

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

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, con pleno respeto a los derechos y garantías de los contribuyentes.

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.

En el marco de la lucha contra el fraude, el ejercicio 2014 ha supuesto una importante recuperación, a pesar de la reducción de las bases imponibles propias de los tributos locales correspondientes a los períodos objeto de regularización como consecuencia de la crisis económica.

La mejoría se ha producido tanto en lo que concierne al número de actuaciones como a los derechos contraídos, superándose en ambos casos las cifras de 2013. Destacan los resultados en la inspección de las Tasas por Aprovechamiento del Dominio Público Local, 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, en el Impuesto sobre Actividades Económicas, en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana y en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

En el año 2015 proseguirán, como objetivo prioritario, las actuaciones en el ámbito de las telecomunicaciones, el financiero y asegurador, la construcción y el inmobiliario. Igualmente, de manera singular, se incidirá en el control sobre el fraude en relación con la exención por cifra neta de negocio en el IAE.

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 respectivos hechos imponibles, 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.

En cuanto al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, se mantienen los objetivos de detección e incorporación de unidades urbanas omitidas del año 2014 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.

## ***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, se incorpora 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 2015.

Asimismo, se incorpora un segundo objetivo de escaneado de los planos catastrales históricos correspondientes a la primera revisión de valores del municipio de Madrid, realizada en el año 1987.

Conjuntamente, se continúa con el objetivo del año 2014 de mejorar el control de los plazos de tramitación de las declaraciones catastrales de datos físicos-económicos.

En lo relativo al proyecto +til, cuyo objeto es el desarrollo de un nuevo sistema informático integrado de gestión de ingresos tributarios, 2014 ha sido el primer año en el que se ha emitido la matrícula y se está gestionando el IVTM con el nuevo sistema.

Además, se han realizado los desarrollos de los nuevos módulos de las tasas relativas a la gestión de grandes empresas (tasa de bomberos, SER, empresas de suministros y telefonía móvil). De acuerdo con el calendario de implantación, la mayor parte de estas tasas se comenzarán a gestionar en el sistema +til a finales del primer trimestre de 2015.

En 2014 se han iniciado también los trabajos para integrar el sistema +til con el Business Intelligence (BI) tributario, tareas que mejorarán el rendimiento en las consultas y elaboración de informes por parte de la Agencia.

Además, durante el año 2015, y principalmente en el segundo semestre, está previsto desarrollar los módulos de los nuevos ingresos que se incorporarán en producción a principios de 2016 (ICIO y tasas urbanísticas vinculadas) y su integración con los módulos horizontales y el BI tributario.



Por último, y respecto al proyecto del sistema de matriculación telemática de vehículos, desarrollado en colaboración con el Colegio de Gestores Administrativos de Madrid, se han producido cambios normativos que han obligado a modificar los desarrollos informáticos para incorporar los datos relacionados con los aspectos medioambientales de los vehículos, por lo que su puesta en marcha definitiva se realizará a lo largo de 2015.

Este Organismo, en consonancia 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, adoptará medidas de mejora que favorezcan el uso más eficiente de la energía, mejorando la eficiencia energética de sus edificios e instalaciones, proponiéndose un objetivo de ahorro en el consumo eléctrico de los edificios de Sacramento 1 y 3-5 del 5% al finalizar el ejercicio.

**OBJETIVOS 2015**

<b>1. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	<b>Objetivo 2014</b>	<b>Realizado 2014</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2015</b>
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)	≤ 5' 30"	5' 18"	103,77	≤ 5' 30"
Tiempo medio de espera con cita previa (OAIC)	≤ 4'	3' 18"	121,21	≤ 4'
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa.	≤ 2 días	1,02 días	196,08	≤ 2 días
% de autoliquidaciones de IIVTNU a través de la página web	30%	30,20%	100,67	31,5%
Domiciliaciones bancarias	3.100.000	3.074.366	99,17	2.100.000
Pagos y trámites tributarios por Internet	1.700.000	2.038.004	119,88	2.100.000
Sistema personalizado de pago. Pago a la Carta	300.000	206.058	68,69	250.000
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos	86%	86,5%	100,58	87%
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la Carpeta del Ciudadano				Implantación
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	100%	120,40%	120,40	100%
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	27.000	24.304	90,01	25.500
Realización campañas informativas	15	14	93,33	13

<b>2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS</b>	<b>Objetivo 2014</b>	<b>Realizado 2014</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Objetivo 2015</b>
Unidades urbanas omitidas descubiertas	3.000	4.344	144,80	3.000
Unidades urbanas omitidas incorporadas	3.000	4.411	147,03	3.000
Nº documentos control tributario IAE	1.500	1.435	95,67	1.600
Nº documentos control tributario ICIO	4.900	5.305	108,27	5.700
Nº documentos control tributario IIVTNU	24.550	24.224	98,67	24.200
Nº documentos control tributario IVTM	1.200	97	8,08	1.000
Nº documentos control tributario TPV	850	1.891	222,47	1.000
Nº documentos control tributario tasa 1,5%	215	251	116,74	260
Nº documentos control tributario Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	900	679	75,44	1.000
Nº documentos control tributario otras tasas	1.200	1.368	114,00	1.400
Importe derechos reconocidos en millones de €	128	136,23	106,43	140
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de €	92	101,86	110,72	104
Deuda recuperada en periodo ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	211	198,7	94,17	200

3. ORGANIZACIÓN INTERNA		Objetivo 2014	Realizado 2014	% cumplimiento	Objetivo 2015
Nuevo sistema informático de gestión tributaria (+til)	IVTM	Emisión de la matrícula	Sí	100	
	FASE 3: Incorporación gradual tasas de grandes empresas, mantenimiento evolutivo IVTM e integración de Datawarehouse tributarios	2-4 módulos	Desarrollo módulos	-	Gestión de ingresos
	FASE 4: Incorporación ICIO, Tasas Urbanísticas e integración con BI tributario				Desarrollo de los módulos (3)
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro		Generación y notificación de los documentos de requerimientos y trámites de audiencia de todos los tipos de expedientes catastrales.	Sí	100	
					Escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes catastrales de datos físicos tramitados en 2015
					Escaneado de los planos catastrales históricos correspondientes a la 1ª revisión de valores del año 1987

3. ORGANIZACIÓN INTERNA	Objetivo 2014	Realizado 2014	% cumplimiento	Objetivo 2015
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	56.000	54.153	96,70	55.000
Matriculación electrónica de vehículos	Implantación	Implantación parcial	-	Implantación
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.123.800	1.174.696	104,53	953.000
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	12	12	100	12
Reducción del consumo eléctrico en los edificios de Sacramento 1 y 3-5				5%