

# AENOR

## CARTA DE SERVICIOS AGENCIA TRIBUTARIA MADRID

### AYUNTAMIENTO DE MADRID

## Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: <b>2000/0654/CDS</b> NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>	Nº INFORME: TIPO DE INSPECCIÓN: <b>Cliente Misterioso</b>
---	--

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2019**

# AENOR

2000/0654/CDS	AGENCIA TRIBUTARIA MADRID AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
---------------	---	---------------------

## 1. DATOS GENERALES

### A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

### B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	SONIA VELASCO MANUEL	SVM

### C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

- **Agencia Tributaria Madrid**; es el Organismo Autónomo que gestiona de manera integral el sistema tributario municipal.

### D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

### E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a Atención e Información indicado en contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de teléfonos incluidos en folleto divulgativo y visita a oficina de la Agencia Tributaria.

2000/0654/CDS	AGENCIA TRIBUTARIA MADRID AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
---------------	---	---------------------

## 2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.*

### Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, <http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa a **Agencia Tributaria Madrid**. Para ello, directamente se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fecha de revisión 23 de marzo de 2018 y evaluada 28/03/2019.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y no se han detectado errores y/o incongruencias.

**Observación** - Si bien los compromisos incluidos en el Folleto Divulgativo deberían ser unívocos e indicar, que compromiso se adquiere con el % que no cumple con los establecidos.

#### Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

	Tramitación o resolución	
	Porcentaje	Tiempo máximo
▪ Expedientes de aplazamientos y fraccionamientos	90%	5 meses
▪ Actuaciones de inspección catastral	90%	5 meses
▪ Incorporación al Catastro de declaraciones catastrales de alta por obra nueva, y otras alteraciones	85%	4 meses
▪ Actuaciones de inspección tributaria	90%	12 meses
▪ Reembolso de costes de garantía	80%	4 meses
▪ Reclamaciones de responsabilidad patrimonial	90%	6 meses
▪ Solicitudes de certificación	60%	15 días
	90%	45 días
	100%	90 días
▪ Escritos, consultas y solicitudes en materia tributaria	70%	15 días
▪ Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	80%	20 días
▪ Recursos de reposición	90%	6 meses
▪ Disminución de reclamaciones ante el TEAMM	Inferior al 10% recursos totales	
<b>Valoración del servicio</b>		
▪ Servicio personalizado eficaz, claro e inclusivo	8,5 / 10	

Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

1.- Comprobado el acceso a [www.madrid.es](http://www.madrid.es) para consulta de Portal del contribuyente funciona correctamente.

Portal del contribuyente

← Volver

Portada

Destacamos

Gestiones más comunes

Impuestos, tasas y precios públicos

Documentación e información

La Agencia Tributaria Madrid

Protección de datos personales en materia de tributos

Publicaciones

Twitter

**Destacamos**

[Anuncio de exposición de la matrícula 2019: IBI, IAE, TRUA y OCU](#)

[Pago fuera de período voluntario](#)

[Nuevo procedimiento de pago del IVTM en vehículos de nueva matriculación](#)

**Gestiones más comunes**

- Pagos, domiciliaciones y aplazamientos
- Duplicados, certificados y justificantes
- Cambios de domicilio o de datos personales
- Reclamaciones, recursos y sugerencias

**Impuestos, tasas y precios públicos**

- IBI, IVTM, IAE, Plusvalía e ICIO
- Paso de vehículos (vado), residuos urbanos y ocupaciones del suelo, vuelo o subsuelo
- Otros ingresos de derecho público

<b>2000/0654/CDS</b>	<b>AGENCIA TRIBUTARIA MADRID AYUNTAMIENTO DE MADRID</b>	<b>Nº DE INFORME: 1</b>
----------------------	---	-----------------------------

2.- Se remite reclamación sobre Sugerencias en el Portal el día 11 de septiembre de 2019 a las 10:57.

## SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN

Materia o asunto \*

Otros

Texto de la reclamación, sugerencia o felicitación \*

En el listado de Sugerencias revisado con fecha 11/09/2019 no existe ningún apartado específico para las relacionadas con la Agencia Tributaria Madrid. Necesitaría realizar una sugerencia relativa a "Certificado Catastral" y no se como realizarla.  
Muchas gracias por su atención  
Marta López

Caracteres disponibles: 2108

01 02 03

03. Paso 3/3 - Confirmación de envío



### CONFIRMACIÓN

#### Sugerencia, reclamación o felicitación

Hemos recibido su solicitud correctamente. Recuerde que esta reclamación no es un recurso administrativo y, por tanto, no paralizará los plazos establecidos en la normativa para interponerlos.

Fecha de entrada: 11 de septiembre de 2019 11:01

Número de referencia: 502/2019/99233

Para consultar el estado de su solicitud deberá introducir la identificación del ciudadano (documento o correo electrónico) y el identificador de la solicitud (número de referencia o el número de registro).

Hemos remitido un correo electrónico de confirmación a la dirección [soniavelasco@gmail.com](mailto:soniavelasco@gmail.com), a la que también dirigiremos la contestación

Nuestro plazo de contestación no excederá de los dos meses aunque haremos el mayor esfuerzo posible por responderle en un plazo inferior a los quince días laborables a partir de este momento.

A las 11:01 se recibe correo de contestación indicando que el número de solicitud es el 502/2019/99233 e indica que la respuesta no deberá exceder de los 3 meses y que se realizará un esfuerzo por responder en 15 días.

Se recibe respuesta el 30 de septiembre:

**De:** [syrtransparencia@madrid.es](mailto:syrtransparencia@madrid.es)

**Fecha:** 30 de septiembre de 2019, 9:59:03 CEST

**Para:** [soniavelasco@gmail.com](mailto:soniavelasco@gmail.com)

**Asunto:** 502/2019/99233 - Sugerencias y Reclamaciones de Ayto. Madrid - Solicitud

La respuesta a su sugerencia o reclamación general ante el Ayuntamiento de Madrid de referencia 502/2019/99233 presentada el 11-sep-2019 11:01:08 y con el siguiente texto:

- En el listado de Sugerencias revisado con fecha 11/09/2019 no existe ningún apartado específico para las relacionadas con la Agencia Tributaria Madrid. Necesitaría realizar una sugerencia relativa a "Certificado Catastral" y no se como realizarla. Muchas gracias por su atención Marta López

Está ya disponible en el siguiente enlace: [ver respuesta](#).

Le agradecemos sinceramente su colaboración e interés en la mejora de los servicios públicos que presta el

<b>2000/0654/CDS</b>	<b>AGENCIA TRIBUTARIA MADRID AYUNTAMIENTO DE MADRID</b>	<b>Nº DE INFORME: 1</b>
----------------------	---	-----------------------------

Ayuntamiento de Madrid.

Este correo ha sido enviado automáticamente por el sistema; por favor, no responda.

1.- El día 12/09/2019 se ha visitado una Oficina de la Agencia Tributaria situada en la Calle Ramón Power, 24.

A las 09.00 la inspectora se dirige al puesto de información e indica que quería solicitar el Certificado Catastral Telemático y la persona le dice que debería haber pedido Cita Previa en el 010.

Al no disponer de cita previa la persona de información le gestiona la cita previa y le da un número.

Inmediatamente soy atendida en un mostrador y solicito el Certificado Catastral que me emiten en el momento y a las 09:11 termina el trámite.

A continuación, consulta sobre la obtención de Certificado Digital e inmediatamente se le informa de donde se realiza y de la oficina mas cercana.

En todos los casos, la atención prestada ha sido correcta por parte de las personas de información, la inspectora ha recibido toda la información facilitada, el trato ha sido amable y le han solucionado correctamente consultas planteadas.

## **Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios**

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo y la Carta de Servicios)

### 1. Servicio prestado

A través de la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar todos los servicios prestados y publicados en la Carta de Servicios de Atención e Información Turística, así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

Tras las visitas realizadas y el correo electrónico enviado, cabe citar que se verifican los **Servicios 1, 2, 4, y 8.**

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios.

**Observación** - El día 11/09/2019 se intenta acceder a la web para ver los compromisos adquiridos

- Portada
- Actividades y eventos
- Cartas de servicios**
- Direcciones y teléfonos
- Gestiones y trámites
- Normativa
- Publicaciones
- Repertorio de Doctrina del TEAMM
- Consumo
- Empresa y comercio
- Hacienda
- Perfil del Contratante

## Carta de Servicios de la Agencia Tributaria

[← Volver](#)

Aprobada: 23/03/2018. Evaluada: 28/03/2019



### Te lo ponemos fácil con tus tributos municipales

La Agencia Tributaria Madrid es el Organismo Autónomo que gestiona de manera integral el sistema tributario municipal.

Su actividad se desarrolla en torno a tres líneas de actuación: promover que el sistema tributario municipal se cumpla de manera voluntaria y generalizada, conseguir que se aplique con generalidad y eficacia a todas las personas obligadas tributarias y, finalmente, controlar el cumplimiento de las obligaciones y, en su caso, sancionar los incumplimientos.

Dichas líneas de actuación están enmarcadas en el Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid que determina los objetivos para desarrollar el modelo de ciudad al que se aspira. Estos objetivos se estructuran en torno a cuatro ejes que establecen las orientaciones generales de la política del gobierno municipal. Dentro del Eje Estratégico "UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ" se encuentran, entre otros, los siguientes objetivos:

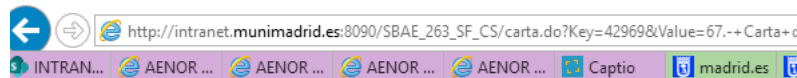
- Alcanzar la autonomía financiera y diseñar una gestión de los recursos sostenible y equitativa.
- Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local.

Con ellos se pretende implantar un modelo de gestión que ponga en el centro de atención a la ciudadanía, prestándole unos servicios de calidad, estimulando su participación en los asuntos de la Ciudad, administrando eficientemente los recursos y mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

[+ Qué SERVICIOS te ofrecemos](#)

[+ Qué COMPROMISOS de calidad asumimos](#)

Y el link no funciona, en ese momento, si bien se revisan en la Carta de Servicios:



### No se puede acceder a esta página

- Asegúrate de que la dirección web <http://intranet.munimadrid.es:8090> sea correcta.
- [Buscar este sitio en Bing](#)
- [Actualizar la página](#)

[Más información](#)

[Solucionar problemas de conexión](#)

Se accede mediante el link

[https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio\\_Ciudad/05\\_SG\\_CartasServicios/InformesEvaluacion/Ficheros/20181026\\_Informe%20CS%202017.pdf](https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/05_SG_CartasServicios/InformesEvaluacion/Ficheros/20181026_Informe%20CS%202017.pdf)

Y se revisa el Informe 2017.

2000/0654/CDS	AGENCIA TRIBUTARIA MADRID AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
---------------	---	---------------------

## 2. Accesibilidad a los Servicios.

Se comprueba el acceso a los datos de los compromisos, el día 11/09/2019 a las 11:14, de la Agencia Tributaria y no es posible acceder a los datos seleccionados.

### Sistema de Cartas de Servicios

Estás en: Inicio Evolución anual

#### Evolución anual

[« volver](#)


El Sistema de Indicadores de Cartas de Servicios permite acceder a los resultados de los indicadores ofreciendo información histórica y actualizada. Los resultados se presentan de forma gráfica y numérica para aquellos indicadores que tienen datos inferiores al año, y pueden seleccionarse cronológicamente por Cartas de Servicios, utilizando los filtros que aparecen a continuación.

Filtrar por Carta de Servicios:  
12.- Atención Integral al Contribuyente

Filtrar por Años:  
2018

[Consultar](#)

---

 **AVISO**  
No se han encontrado datos para esta consulta

Durante la inspección, se puede concluir que ha resultado fácil acceder a los servicios de Atención e Información Turística, a través de las visitas presenciales como a través de correo electrónico.

## 3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

**Comentario** - Se realiza llamada telefónica al 91 529 82 10 a las 10:22 del día 11/09/2019 manteniéndose a la espera hasta 10:29, si bien en la locución indica que el tiempo de espera será de 4 minutos.

En la llamada se obtiene respuesta sobre una serie de cuestiones del IBI 2019 en cuanto a plazos y forma de pago y se valora de forma muy positiva la información requerida.

Como resultado de la inspección, se valora de forma muy positiva la información recibida por todo el personal de atención con quien se ha contactado.

## 4. Tiempos y plazos.

En las visitas presenciales, la inspectora ha sido atendida rápidamente, sin apenas espera alguna.

El correo electrónico de consulta de fecha 11/09/2019 y se recibe respuesta el 30 de septiembre. Se considera en plazo.

## 5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido correcta y directa a la información solicitada.



# AENOR

<b>2000/0654/CDS</b>	<b>AGENCIA TRIBUTARIA MADRID AYUNTAMIENTO DE MADRID</b>	<b>Nº DE INFORME: 1</b>
----------------------	---	-----------------------------

6. Instalaciones y equipamiento.

Todas las instalaciones visitadas se han encontrado fácilmente, en buen estado de conservación y limpieza; y son accesibles a personas con movilidad reducida.

# AENOR

2000/0654/CDS	AGENCIA TRIBUTARIA MADRID AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
---------------	---	---------------------

## CUADRO DE INCIDENCIAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	No se detectan

**Nota 1:** Las incidencias descritas en esta tabla deberán ser tratadas durante la auditoría documental y, si fuera necesario a juicio del equipo auditor, la Organización deberá documentar las acciones correctivas pertinentes.

**Nota 2:** Las incidencias obedecen a la impresión del inspector si bien podrán ser interpretadas durante la auditoría a la luz de las aportaciones de la organización que emite la carta.

**Nota 3:** Esta inspección se ha realizado mediante muestreo, por lo que pueden existir otras desviaciones no identificadas en este informe.

**Nota 4:** La empresa deberá actuar de acuerdo con lo previsto en la documentación de certificación aplicable.

# AENOR

<b>2000/0654/CDS</b>	<b>AGENCIA TRIBUTARIA MADRID AYUNTAMIENTO DE MADRID</b>	<b>Nº DE INFORME: 1</b>
----------------------	---	-----------------------------

## ANEXO CENTROS VISITADOS

<b>DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)</b>
<b>CENTRO 1: Oficina de Agencia Tributaria</b>  Calle Ramón Power, 24 Madrid