

Tributos accesibles

Ignacio Durán Boo.

Consejero Técnico de la Unidad de Coordinación y Apoyo a la Dirección de la Agencia Tributaria de Madrid.

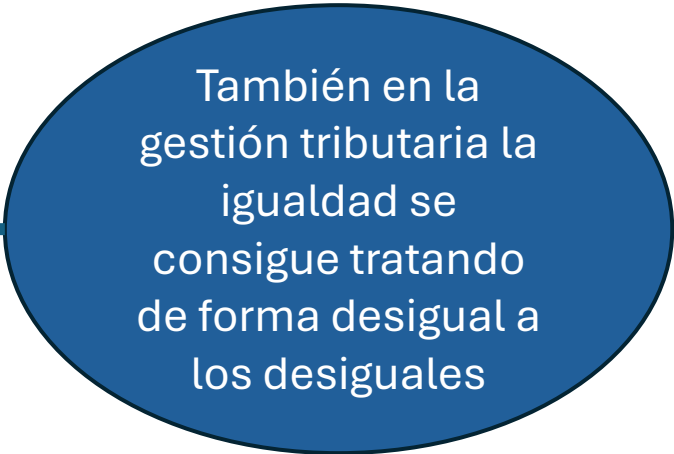


Constitución española de 1978.

Título I. De los derechos y deberes fundamentales

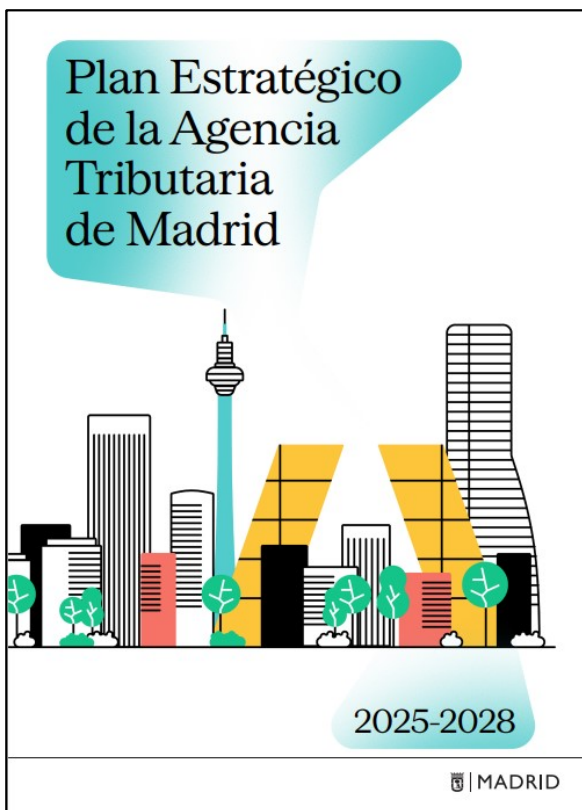
Artículo 31

Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su **capacidad económica** mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de **igualdad** y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio.



También en la gestión tributaria la igualdad se consigue tratando de forma desigual a los desiguales

madrid.es/planestrategicoATM



Línea estratégica 4:
Máxima orientación al contribuyente.

- 4.1. Acceso a la información y gestiones fáciles
 - 4.1.1. Establecimiento de nuevos canales de atención
 - 4.1.2. Atención específica a determinados colectivos: personas jurídicas, grandes contribuyentes, personas con limitaciones en el uso de la tecnología
 - 4.1.3. Análisis de accesos y necesidades en los portales de la ATM para mejorar la experiencia de usuario
 - 4.1.4. Disponibilidad de un sistema de información geolocalizada
 - 4.1.5. Mejora de los tiempos de atención basada en el desarrollo de herramientas específicas para la atención
- 4.2. Información clara y eficaz
 - 4.2.1. Formación especializada al personal
 - 4.2.2. Contenidos informativos concisos y claros en los portales de la ATM
 - 4.2.3. Homogenización y simplificación de las comunicaciones
 - 4.2.4. Incorporación a las iniciativas sobre "comunicación clara" desarrolladas de forma transversal por el Ayuntamiento

Línea estratégica 6: **Gestión innovadora de los recursos .**

- 6.8. Promoción de la accesibilidad universal en entornos y servicios prestados por la ATM
 - 6.8.1. Desarrollo de medidas para la mejora de la accesibilidad en sus distintas categorías (física, tecnológica, etc.)

Incardinación dentro de la estrategia general del Ayuntamiento.

Accesibilidad



Portal web del Ayuntamiento de Madrid

Sede Electrónica Actualidad El Ayuntamiento Distritos Oposiciones Contacto

ACCESIBILIDAD

Accesibilidad

Declaración de accesibilidad

El Ayuntamiento de Madrid se ha comprometido a hacer accesibles sus servicios de acuerdo con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los servicios de información y comunicación.

En proceso de renovación de la certificación

AENOR certifica que la organización
AYUNTAMIENTO DE MADRID
es propietaria del Sitio Web accesible conforme con la norma UNE EN 301549:2022

Para conceder este Certificado, AENOR ha evaluado el sitio Web y ha comprobado el sistema de la calidad aplicado para su elaboración. AENOR realiza estas actividades periódicamente mientras el Certificado no haya sido anulado, según se establece en el Reglamento Particular RP A90.01

Nivel accesibilidad: **AA UNE-EN 301549:2022 (WCAG 2.1).**

URL: - <https://www.madrid.es>
- <https://sede.madrid.es>
- <https://decide.madrid.es>
- <https://transparenciapersonas.madrid.es>
- <https://datos.madrid.es>
- <https://bibliotecas.madrid.es>
- <https://transparencia.madrid.es>
- <https://agendas.madrid.es>
- <https://presupuestosabiertos.madrid.es>
- <https://agenciatributaria.madrid.es/>
- <https://patrimonioypaisaje.madrid.es>
- <https://airedemadrid.madrid.es>

Exclusión: Documentos no web. Adicionalmente, los sitios pueden tener algunos contenidos no accesibles, como aplicaciones publicadas antes de 20 de septiembre de 2018 (sede), contenidos multimedia y mapa y cartografía en línea (madrid.es).

con domicilio social en: PL DE LA VILLA, 5. 28005 - MADRID

Primera emisión: 2011-12-07
Expiración: 2026-12-01

Última emisión: 2023-12-01

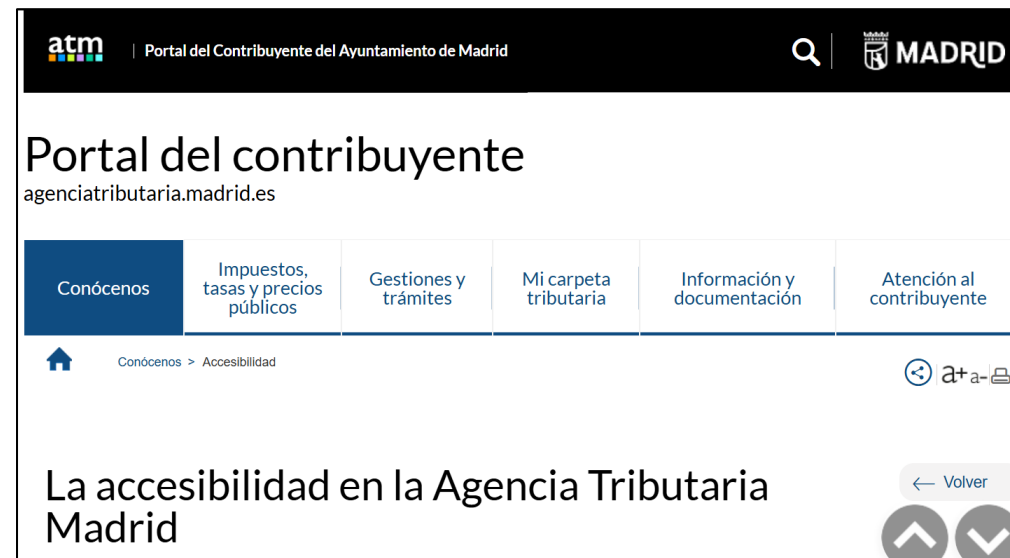


Rafael GARCÍA MEIRO
CEO



Compromisos:

- Mejorar la formación:** Asistencia a los cursos sobre accesibilidad universal que ya existen en el catálogo de la EFAM.
- Inclusión en los pliegos de los contratos de cláusulas específicas** que aseguren los criterios de accesibilidad universal.
- Desarrollo de **contratos** de servicios para la realización de **estudios-diagnóstico sobre condiciones de accesibilidad** de entornos o servicios de la ATM.
- Participación en la **Red** municipal de interlocutores en AU, y **suministro de información a la Oficina de Accesibilidad.**
- Compromiso de **publicación de las acciones** que suponen avances en AU, en cualquier tipo de soporte.



madrid.es/go/accesibilidadtributos

-Algunas acciones relevantes: Formación.

Formación fuera de EFAM, dentro del Contrato de estudio-diagnóstico sobre condiciones o servicios de ATM, para explicar el **MANUAL de PAUTAS de ATENCIÓN** en las Oficinas de atención al contribuyente.

Manual de pautas de atención y trato adecuado a personas con discapacidad

Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

Noviembre de 2025



-Algunas acciones relevantes: discapacidad auditiva.

-Vídeos con lengua de signos, subtitulados y con opción de traducción a otros idiomas:

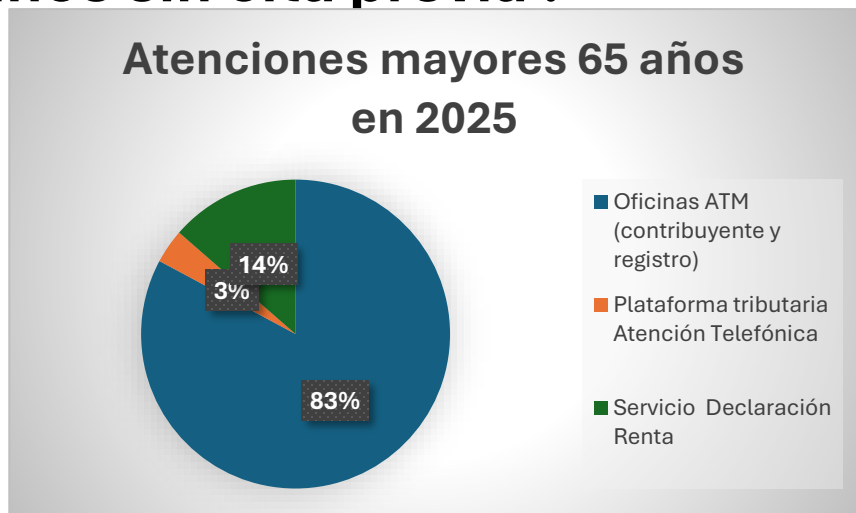
Tasa de Gestión de Residuos (TGR). Información general - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid

-Instalación de bucles magnéticos en las oficinas de atención al contribuyente:



-Algunas acciones relevantes: atención a mayores.

-Atención a mayores de 65 años sin cita previa :



Atención tributaria presencial para las personas mayores de 65 años - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid

ATENCIONES MAYORES DE 65 AÑOS 2025			
Oficinas ATM (contribuyente y registro)	Plataforma tributaria Atención Telefónica	Servicio Declaración Renta	Total
30.982	1.335	5.084	37.401

-Programa con los voluntarios digitales en centros de mayores: para facilitarles el conocimiento y uso de las herramientas y servicios digitales de la ATM.



-Algunas acciones relevantes: Comunicación clara.

Comunicación clara en la Agencia Tributaria Madrid - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid

Cambio profundo en la cultura de la organización:

10 jornadas teórico-prácticas sobre comunicación clara, de 8 horas de duración cada una, destinadas a 200 trabajadores de la Agencia.



COMUNICACIÓN CLARA

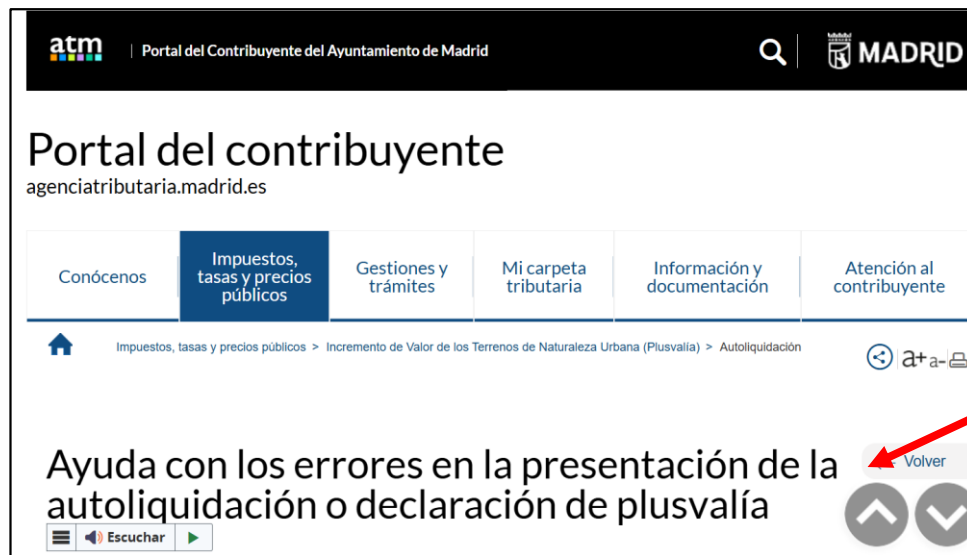


La ilustración es de Carmen Soler, y está incluida en el nº 89 de Eme21Mag, revista cultural que edita el Ayuntamiento de Madrid.

-Algunas acciones relevantes: Comunicación clara.

- Actuaciones en el Portal del Contribuyente:

[Glosario de términos tributarios - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#)



Asistentes a la navegación:

Ej.: [Ayuda con los errores en la presentación de la autoliquidación o declaración de plusvalía - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#)

-Algunas acciones relevantes: Comunicación clara.

-Calculadora de la tasa

madrid.es/go/cuotatgr

-Campañas informativas:
Díptico nueva tasa de residuos
Díptico Residuos

4. Simulador de la cuota de la Tasa de Gestión de Residuos (TGR) para 2025 ← Volver

Escuchar

<https://madrid.es/go/cuotatgr>

Impuestos, tasas y precios públicos **MADRID**

Simulación del cálculo de la cuota 2025 de la Tasa de Gestión de Residuos (TGR) para USO RESIDENCIAL

***Aviso: La cuota mostrada es solo una simulación orientativa y puede diferir de la cuota real que deberá abonarse.**

Seleccione los datos de su inmueble

Tipo de vía	Nombre vía	Número	Intervalo de valor catastral
Todas	Todas	Todas	Todas

Cálculo de la cuota inicial

Distrito	Barrio	Residuos anuales por habitante (kg)	% residuos separados correctamente

NUEVA TASA DE GESTIÓN DE RESIDUOS
CON TUS IMPUESTOS MADRID ES MEJOR

¿Te interesan los datos?
Clicar en el número de cantidad de residuos y calidad de residuos en Madrid
madrid.es/go/tgr

madrid.es/tasaderesiduos **MADRID**

Tú puedes, es fácil **Te ayudamos**

Pagar la cuota del año actual (en 2025 no hay domiciliación)

- Por Biznes
- Con tarjeta de crédito o débito
- Mediante cargo en cuenta
- Por banca electrónica
- En entidades bancarias colaboradoras

<https://madrid.es/tributacion/pagos>

¿Eres mayor de 65 años? Lo hacemos por ti

Domiciliar la cuota de 2026 y siguientes

- Podrás pagar en un pago único, o hasta en 3 plazos y tendrás una bonificación de hasta 40% de la cuota

<https://madrid.es/tributacion>

-Algunas acciones relevantes: Comunicación clara.

Transformación de plantillas de comunicaciones de actos tributarios en modelos de Comunicación Clara.

En relación con el recurso de reposición, presentado el día «FECHA_PRESENTACION», con núm. de Anotación Registral «20XX/XXXXXX», por D./D.ª «INTER_NOMBRE», con NIF «INTER_DOCUMENTO» contra «ASUNTO_1» y por ser necesario para su resolución, se le requiere para que presente la siguiente documentación:

DOCUMENTOS A PRESENTAR:

- Extracto emitido por entidad bancaria de todos los **movimientos de la cuenta corriente** en la que se hubiera realizado el embargo, del periodo comprendido del **XX-XX-20XX al XX-XX-20XX**. Este debe reflejar el número de la cuenta, la titularidad y los saldos parciales de los movimientos recogidos en el mismo.
No se admitirán “impresiones de pantalla”, documentos modificables, ilegibles y/o con enmiendas ni aquellos que no contengan los requisitos mínimos exigidos.
- En caso de que en el extracto no quede convenientemente identificada la percepción de salario, subsidio o pensión, **documentación acreditativa de estas percepciones** (nómina, resolución administrativa o lo que proceda en su caso).
- En caso de que en la cuenta **existan cotitulares**, documentación acreditativa de su vinculación (libro de familia, capitulaciones matrimoniales, certificado de fe de vida y estado o lo que corresponda en su caso). En defecto de acreditación se entenderá cotitularidad de matrimonio en régimen de gananciales.

REQUERIMIENTO DE NÚMERO DE CUENTA PARA DEVOLUCIÓN (PERSONAS FÍSICAS)

Hemos recibido su **recurso de reposición**, en relación con el expediente indicado arriba.

Para poder continuar con su tramitación, necesitamos que **aporte** cierta **documentación**.

Le explicamos, a continuación, qué debe presentar, cómo hacerlo, en qué plazo y, si necesita más información, dónde puede encontrarla.



Documentación que debe presentar:

Documento T de comunicación de datos bancarios para pagos por transferencia.

- Debe facilitar el **número de cuenta bancaria** (IBAN).
- **Debe incluir la referencia de su expediente** 20X/XXXX/XXXXX, que consta en el cuadro superior, o una copia de este requerimiento.
- **Y dirigirlo a la Agencia Tributaria Madrid**, al Servicio que se indica en la parte superior derecha.

-Algunas acciones relevantes: Medir y sensibilizar.

Seguimiento periódico (semestral) de cumplimiento de accesibilidad

-Dentro del contrato de mantenimiento de Portales municipales de IAM:

- **Informes semestrales** con indicación de actuaciones a realizar para cumplir y mejorar la accesibilidad
- **Auditoría anual**

-A iniciativa de la ATM: Solicitud automática de **informes de seguimiento simplificado al Observatorio de accesibilidad**

Resultados en el Informe de Febrero 2026

	Resultado
Puntuación media del sitio web	8.77
Nivel de adecuación estimado	AA
Situación de cumplimiento estimada	Parcialmente conforme
Puntuación media de páginas HTML	8.77
Puntuación media de documentos PDF	No aplica

-Algunas acciones relevantes: Medir y sensibilizar.

Herramientas de detección de áreas/actuación de mejora:

Encuestas de satisfacción

En las encuestas se recoge la variable de persona con/sin discapacidad, para poder analizar en detalle su satisfacción con el servicio

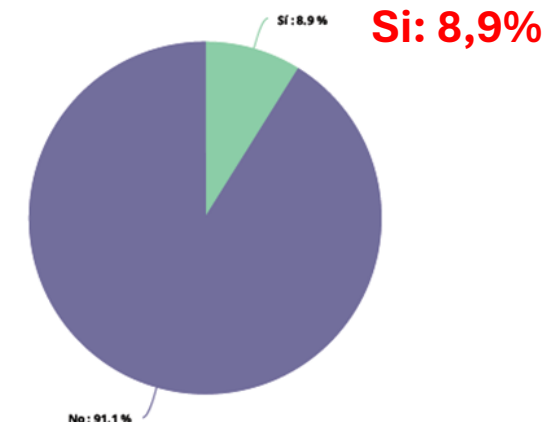
Sugerencia y reclamaciones: SYR

SYR 502/2025/035996: “...con un número de asientos que impedía estar sentado a la mayor parte de las personas”

Actuación por parte de la ATM: se amplía el número de sillas en la sala de espera de varias OAIC

Por último, únicamente con fines estadísticos, responda a estas preguntas:
Por favor indique si tiene alguna discapacidad reconocida

Número de respuestas 192



Valor	Porcentaje	Cantidad
Sí	8.9%	17
No	91.1%	175
Número de respuestas		192

..... y seguimos.

¡ Muchas
gracias!.

