

# memoria

+m

agencia tributaria  
madrid

|2017|



# Índice

<b>Presentación .....</b>	<b>4</b>
<b>Consejo Rector .....</b>	<b>6</b>
<b>La Agencia Tributaria Madrid (+m) .....</b>	<b>8</b>
■ Estructura organizativa.....	10
■ Ejecución del presupuesto.....	11
◆ Presupuesto de Gastos.....	11
◆ Presupuesto de Ingresos .....	12
■ Recursos humanos .....	13
◆ Estructura y provisión.....	13
◆ Formación.....	15
◆ Prestaciones sociales.....	18
◆ Prevención de Riesgos Laborales .....	18
■ Tecnologías de la información.....	20
◆ Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid .....	21
■ Plan de actuación anual 2017 .....	21
■ Indicadores de gestión.....	25
<b>Actuaciones realizadas .....</b>	<b>27</b>
■ Asistencia tributaria .....	28
◆ Administración electrónica.....	28
◆ Registro Agencia Tributaria Madrid .....	29
◆ Atención directa e información.....	31
◆ Campañas publicitarias .....	34
◆ Carta de Servicios de la «Atención Integral al Contribuyente» .....	36
◆ Facilidades de pago .....	39
■ Gestión Tributaria y Catastral.....	43
◆ Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) .....	43
◆ Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).....	48
◆ Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).....	49

◆	Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) .....	50
◆	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) .....	51
◆	Tasas.....	52
◆	Otros ingresos.....	58
◆	Ejecución Sustitutoria .....	58
◆	Otras gestiones: expedientes de beneficios fiscales y devoluciones .....	59
◆	Resumen de la gestión tributaria.....	59
■	<b>Gestión Recaudatoria .....</b>	<b>61</b>
◆	Recaudación tributaria.....	61
◆	Recaudación voluntaria.....	62
◆	Recaudación ejecutiva.....	66
■	<b>Gestión recursos y reclamaciones.....</b>	<b>70</b>
◆	Recursos de reposición en materia de inspección.....	72
◆	Recursos de reposición en materia catastral .....	72
■	<b>Control de los incumplimientos tributarios .....</b>	<b>73</b>
◆	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) .....	74
◆	Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) .....	76
◆	Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).....	77
◆	Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) .....	78
◆	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).....	82
◆	Tasas.....	82
◆	Otras tasas .....	86
◆	Resumen de los resultados de la Inspección Tributaria.....	86
◆	Resumen del control de los incumplimientos tributarios .....	87
■	<b>Otras actuaciones.....</b>	<b>88</b>
◆	Actividad financiera .....	88
◆	Gestión ambiental y energética .....	92
◆	Política de fomento de una vida saludable en el entorno laboral .....	93
◆	Contratación responsable.....	93
◆	Condiciones de accesibilidad a las Oficinas de la Agencia Tributaria Madrid .....	94
◆	Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos Municipales .....	94
◆	Calidad de las bases de datos.....	97
◆	Publicaciones.....	98
◆	Colaboración con Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno.....	98
◆	Colaboración en proyectos de ámbito municipal.....	99
◆	Colaboración con otras Administraciones y entidades.....	101
◆	Recomendaciones de órganos externos .....	105
◆	Actividades internacionales .....	105

<b>Abreviaturas .....</b>	<b>107</b>
---------------------------	------------



# Presentación



## Presentación

La Agencia Tributaria Madrid (+m) es el Organismo autónomo responsable de ejercer las competencias que la legislación atribuye al Ayuntamiento de Madrid para la aplicación efectiva de su sistema tributario.

Como Presidente del Consejo Rector, este año presento por primera vez la Memoria del Organismo, que recoge la información más relevante sobre la actividad desarrollada en el ejercicio 2017, dirigida principalmente a facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la mejora continua de la calidad de los servicios que prestamos, sin olvidar el control de los incumplimientos tributarios.

En el ámbito de la atención a la ciudadanía se han seguido dos líneas estratégicas:

- Consolidar el modelo de atención presencial centrado en las cinco «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente» (OAIC), que han realizado este año más de medio millón de atenciones, con reducidos tiempos de espera.
- Priorizar el uso de las nuevas tecnologías frente a los medios tradicionales de asistencia presencial, exportando en lo posible a los canales de atención a distancia (telefónico, electrónico) la experiencia adquirida, la polivalencia y el modelo de gestión de las OAIC.

Debemos hacer mención al constante incremento de la utilización de medios electrónicos por la ciudadanía, gracias, en gran parte, a la progresiva ampliación de trámites y servicios disponibles en la web municipal y al crecimiento en el uso de la «Carpeta del Ciudadano». En efecto, el número de gestiones tramitadas de forma telemática ha aumentado un 8,6% respecto al año anterior y también se ha producido un incremento considerable en la utilización del programa para el cálculo de autoliquidaciones del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, así como un aumento tanto en el número de autoliquidaciones presentadas mediante el programa como en la proporción de éstas respecto al número total de autoliquidaciones recibidas. En este apartado también es significativo el aumento del 22,1% en la atención telemática (correo electrónico) a la ciudadanía.

Con respecto a las iniciativas emprendidas en 2016 que han tenido continuidad en el presente ejercicio, deben destacarse las Campañas Publicitarias que han buscado como objetivo transmitir a la ciudadanía las ventajas de domiciliar los tributos municipales, concretamente, el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y el Impuesto sobre Bienes Inmuebles. La incidencia de estas Campañas en la domiciliación de dichos tributos ha sido notable al incrementarse las domiciliaciones en el primero de los impuestos indicados un 27,6% con respecto a 2016 y un 6% en el segundo de los impuestos.

Por otra parte, reseñar la finalización, el 31 de julio de 2017, del proceso de regularización catastral, en el que ha colaborado la Agencia Tributaria Madrid (+m) con la Dirección General del Catastro del Ministerio de Hacienda y Función Pública. Como resultado de dicho proceso se han regularizado más de 38.000 inmuebles, 2.776.724.865 euros de incremento de valor catastral y un incremento medio por inmueble de 72.624 euros.

Uno de los objetivos perseguidos por la Agencia Tributaria Madrid (+m) ha sido agilizar la resolución de las solicitudes de beneficios fiscales y devoluciones tributarias, mereciendo una significación especial la reducción en el último decenio del tiempo medio de tramitación de las devoluciones, pasando de 166 a 32 días, así como de los expedientes de beneficios fiscales de 98 a apenas 34 días.

Es destacable también la elaboración, implantación y gestión en 2017 de una nueva Carta de Servicios que afecta a todos los servicios tributarios que presta la Agencia Tributaria Madrid (+m) y que tiene el propósito de mejorar la calidad de los servicios que ofrece a los/las contribuyentes, facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, reducir y simplificar los trámites administrativos y consolidar una relación cercana y proactiva con la ciudadanía.

Merece también subrayarse la puesta en marcha de una serie de medidas destinadas a fomentar la salud y los hábitos saludables a través del Plan de Promoción de la Salud en la Agencia Tributaria Madrid (+m), que ha obtenido el premio Mi Empresa es Saludable, en la categoría «Nutrición Saludable» en el «IV Encuentro de Empresas Saludables», celebrado el 14 de marzo de 2018.

Además, ha continuado la aportación de la Agencia Tributaria Madrid (+m) en proyectos de ámbito municipal: Plan de Gobierno Municipal 2015-2019, Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres, Plan Estratégico de Derechos Humanos 2017-2019 y Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid. En particular, respecto al Plan de Igualdad, con la creación de la Unidad de Igualdad de Género y la elaboración de la «Guía del Lenguaje inclusivo en el ámbito tributario».

Es importante destacar que en 2017, con el objetivo de impulsar e institucionalizar la coordinación con los Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno que ejercen competencias tributarias por delegación del Director, se han realizado diversas actuaciones encaminadas a unificar la actuación de los distintos gestores tributarios, garantizando así la unidad de criterio en la aplicación de la normativa tributaria. Con esta finalidad, se han organizado 16 talleres tributarios y 18 talleres de información y la puesta en funcionamiento y difusión del nuevo canal en Ayre sectorial de consultas tributarias.

Para terminar, me gustaría concluir esta breve presentación con unas palabras de agradecimiento para todo el personal de la Agencia y su Consejo Rector, que quisiera hacer extensivas a los que hasta fecha reciente han sido Presidente, Carlos Sánchez Mato, y Vicepresidente, Pablo Gómez González, por su vocación de servicio público y su contribución al ambicioso proyecto de hacer de nuestra Agencia Tributaria una administración cada día más transparente, accesible, eficaz y sensible a las demandas de la ciudadanía.

Madrid, 10 de mayo de 2018  
El Presidente del Consejo Rector  
**Jorge García Castaño**

**+2**

**Consejo Rector**

# +2

## Consejo Rector

### Presidencia

**Jorge García Castaño**  
Delegado del Área de Gobierno  
de Economía y Hacienda

### Vicepresidencia

**Ana Isabel Méndez Carbajal**  
Coordinadora General de Hacienda  
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

### Dirección de la Agencia Tributaria Madrid

**José Antonio Díaz de Cerio  
Villamayor**

### Secretaría

**María Pilar Gómez Quiles**  
Jefa del Servicio de Coordinación  
Administrativa y Recursos Humanos  
AGENCIA TRIBUTARIA MADRID

### Vocalías

**María Concepción Díaz de  
Villegas Solans**  
Directora General de Comercio y  
Emprendimiento  
ÁREA DE GOBIERNO DE EQUITAD, DERECHOS  
SOCIALES Y EMPLEO

**Miguel Ángel Redondo  
Rodríguez**  
Concejal Grupo Municipal  
Ciudadanos – Partido de la  
Ciudadanía

### Intervención Delegada

**Paloma Armero Ortega**

**Pablo Gómez González**  
Director General de Hacienda  
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**Gema Rivas Díaz**  
Coordinadora General de Acción  
Territorial y Cooperación Público  
Social  
ÁREA DE GOBIERNO DE COORDINACIÓN  
TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL

**Pilar Covadonga Montero Pérez**  
Subdirectora General de Relaciones  
de Puestos de Trabajo  
GERENCIA DE LA CIUDAD

**Érika María Rodríguez Pinzón**  
Concejala Grupo Municipal  
Socialista de Madrid

### Representantes sindicales

La representación sindical de la Junta de Personal y del Comité de Empresa asiste de forma permanente a las sesiones del Consejo Rector, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 de los Estatutos del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid. (+m).

**José Luis Moreno Casas**  
Concejal Grupo Municipal Partido  
Popular

**Mauricio Valiente Ots**  
Tercer Teniente Alcalde y Concejal  
Presidente de la Junta Municipal  
Distrito Chamartín

**Javier Moscoso del Prado Herrera**  
Director General de Transparencia  
y Atención a la Ciudadanía  
ÁREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO  
ABIERTO

**+3**

**La Agencia**

**Tributaria Madrid (+m)**



# +3

## La Agencia Tributaria Madrid (+m)

La Agencia Tributaria Madrid, creada mediante acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 29 de octubre de 2004, está configurada como un Organismo Autónomo, adscrito al Área de Gobierno de Economía y Hacienda, dotado de personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio propio y autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.1 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, la Agencia Tributaria Madrid es el Organismo Autónomo responsable de ejercer como propias, en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Madrid, las competencias municipales de gestión en materia tributaria.

Corresponde a la Agencia el desarrollo de las actuaciones administrativas necesarias para que el sistema tributario del Ayuntamiento se aplique con generalidad y eficacia a las personas o entidades con obligaciones tributarias, mediante procedimientos de gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales que, tanto formal como materialmente, minimicen los costes indirectos derivados de las exigencias formales necesarias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, así como la aplicación de los demás recursos públicos cuya gestión le corresponda o se le encomiende.

En el cumplimiento de sus fines, para la consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, la Agencia Tributaria Madrid se rige por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad de gestión, y ejerce para su cumplimiento, entre otras, las siguientes competencias:

- La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales.
- La recaudación en período ejecutivo de los demás ingresos de derecho público del Ayuntamiento, y de aquellos otros cuya gestión se le encomiende.
- La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios relativos a los tributos cuya competencia gestora tenga atribuida, y la de los expedientes sancionadores relativos a la recaudación del resto de ingresos públicos cuya gestión recaudatoria le corresponda.
- El análisis de las previsiones de ingresos públicos y el diseño de la política global de ingresos tributarios.
- La propuesta, elaboración, e interpretación de las normas tributarias propias del Ayuntamiento.
- El seguimiento y la ordenación de la ejecución del presupuesto de ingresos en lo relativo a ingresos tributarios y transferencias corrientes vinculadas a estos.
- La colaboración con otras instituciones públicas en las materias objeto de la Agencia.

# +3

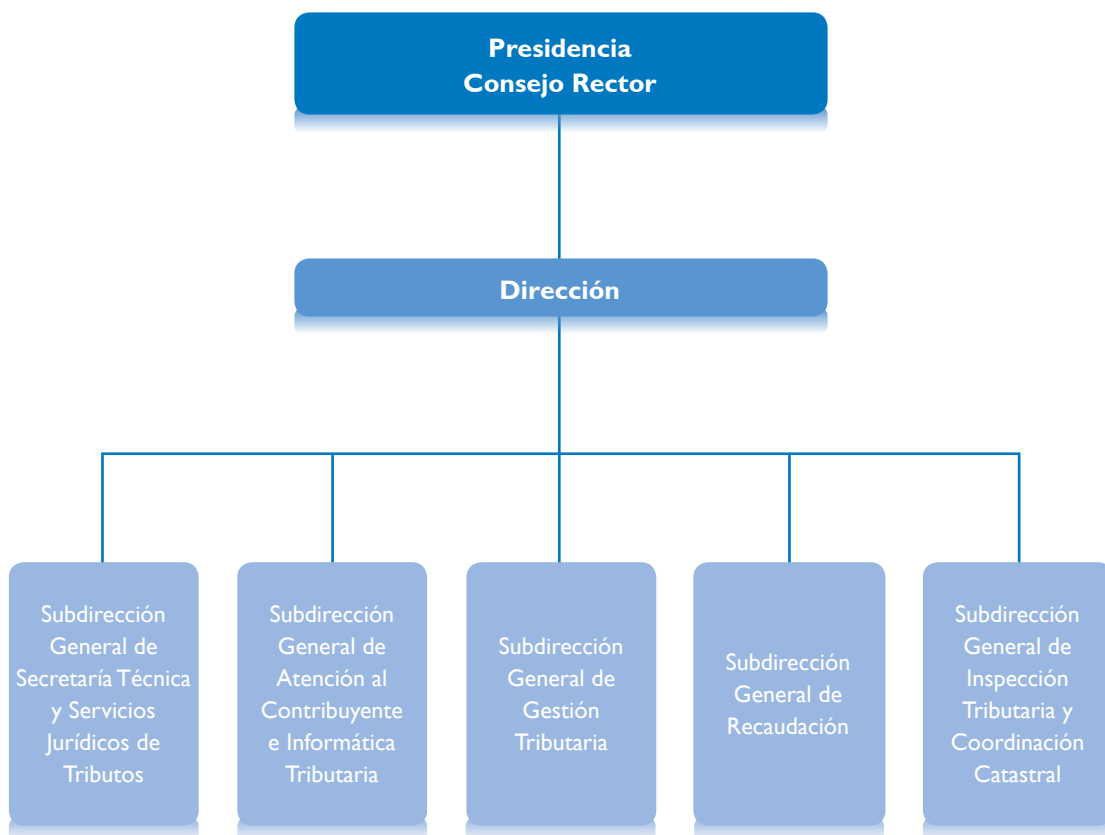
## La Agencia Tributaria Madrid (+m)

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Agencia Tributaria Madrid tiene como órganos de dirección: el Consejo Rector, la Presidencia, la Vicepresidencia y la Dirección.

La estructura organizativa de la Agencia se refleja en el siguiente organigrama:

El Consejo Rector es el máximo órgano de gobierno y dirección de la Agencia y su presidencia corresponde a la persona titular del Área de Gobierno de Economía y Hacienda del Ayuntamiento de Madrid.



### Titularidad de las Subdirecciones de la Agencia Tributaria Madrid:

En el orden en que figuran en el organigrama: María Belén Méndez Carbajal, Luis Maestre Avilés, Julia Gil Segade, Ana María Herranz Mate y Rocío Catalina Fernández.

La ejecución del Presupuesto del ejercicio 2017 de la Agencia Tributaria Madrid se ha efectuado en los términos recogidos en los artículos 191 y 192 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

La ejecución y liquidación de dicho Presupuesto, así como la gestión contable de todo el ejercicio, se ha realizado de acuerdo con la Orden HAP/1.781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del Modelo Normal de Contabilidad Local.

## Presupuesto de Gastos

La ejecución del Estado de Gastos del Ejercicio Corriente de 2017 del Presupuesto de la Agencia Tributaria Madrid ha alcanzado un importe de **52.123.688,61** euros, lo que supone una ejecución del **87,07%** en términos de obligaciones reconocidas sobre créditos definitivos.

En cuanto a la ejecución en fase de Créditos Dispuestos sobre Créditos Definitivos es en global del **87,27%**, que asimismo se subdivide en un **88,09%** de ejecución en Gastos Corrientes y un **18,53%** referido a Gastos de Capital.

Asimismo, se ha producido una economía de gasto en Obligaciones Reconocidas sobre Créditos Definitivos por importe de **7.740.413,10** euros y ha habido un mayor gasto de Obligaciones Reconocidas en 2017 sobre 2016 en una cuantía de **1.783.283,96** euros, un 3,54% de incremento.

### Presupuesto de Gastos

CAPÍTULOS	CRÉDITO DEFINITIVO	CRÉDITO DISPUESTO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	C. DISPUESTO SOBRE C. DEFINITIVO %	O. RECONOCIDAS SOBRE C. DEFINITIVO %
I Gastos de Personal	45.612.964,90	43.129.695,58	43.129.695,58	94,56	94,56
II Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	12.313.204,54	7.844.013,44	7.722.572,25	63,70	62,72
III Gastos Financieros	205.000,00	120.603,66	120.603,66	58,83	58,83
IV Transferencias Corrientes	1.027.655,81	1.020.155,81	1.020.155,81	99,27	99,27
<b>Total Gastos Corrientes</b>	<b>59.158.825,25</b>	<b>52.114.468,49</b>	<b>51.993.027,30</b>	<b>88,09</b>	<b>87,89</b>
VI Inversiones Reales	705.276,46	130.661,33	130.661,31	18,53	18,53
VII Transferencias de Capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VIII Activos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IX Pasivos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total Gastos Capital</b>	<b>705.276,46</b>	<b>130.661,33</b>	<b>130.661,31</b>	<b>18,53</b>	<b>18,53</b>
<b>Total</b>	<b>59.864.101,71</b>	<b>52.245.129,82</b>	<b>52.123.688,61</b>	<b>87,27</b>	<b>87,07</b>

## Presupuesto de Ingresos

La ejecución del Estado de Ingresos del Ejercicio Corriente de 2017 del Presupuesto de la Agencia Tributaria Madrid, con una cuantía de **52.543.933,16** euros, representa un porcentaje de ejecución del

**87,77**, en términos de Derechos Reconocidos Netos sobre Previsiones Definitivas. Por su parte, la Recaudación sobre Derechos Reconocidos Netos ha supuesto en porcentaje un **100,00**.

### Presupuesto de Ingresos

CAPÍTULOS	PREVISIÓN DEFINITIVA	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDADO	D. RECONOCIDOS NETOS SOBRE P. DEFINITIVA %	RECAUDADO SOBRE D. RECONOCIDOS NETOS %
I Impuestos Directos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
II Impuestos Indirectos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
III Tasas, Precios Públicos y Otros Ingresos	2.000,00	20.589,97	20.589,97	1.029,50	100,00
IV Transferencias Corrientes	58.409.790,90	52.362.049,15	52.362.049,15	89,65	100,00
V Ingresos Patrimoniales	9.555,00	8.669,04	8.669,04	90,73	100,00
<b>Total Ingresos Corrientes</b>	<b>58.421.345,90</b>	<b>52.391.308,16</b>	<b>52.391.308,16</b>	<b>89,68</b>	<b>100,00</b>
VI Enajenación de Inversiones Reales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VII Transferencias de Capital	422.600,00	152.625,00	152.625,00	36,12	0,00
VIII Activos Financieros	1.020.155,81	0,00	0,00	0,00	0,00
IX Pasivos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total Ingresos Capital</b>	<b>1.442.755,81</b>	<b>152.625,00</b>	<b>152.625,00</b>	<b>10,58</b>	<b>0,00</b>
<b>Total</b>	<b>59.864.101,71</b>	<b>52.543.933,16</b>	<b>52.543.933,16</b>	<b>87,77</b>	<b>100,00</b>

El **Resultado Presupuestario** al cierre del ejercicio 2017, diferencia entre los Derechos y las Obligaciones Reconocidas Netas, ha sido de **420.244,55** euros, que corregido con los gastos financiados con Remanente de Tesorería da un **Resultado Presupuestario Ajustado** de **1.440.400,36** euros.

De dicho Resultado Presupuestario se deduce asimismo un Remanente de Tesorería del ejercicio 2017 por importe de **1.440.400,36** euros.

La aportación corriente municipal se ha incrementado, en relación a 2016, en **2.133.274,81** euros, un 4,25% más.

Nuestra política de recursos humanos se fundamenta en la colaboración y la responsabilidad compartida para alcanzar las metas y objetivos de la Agencia Tributaria Madrid.

Desde este punto de vista, la relación profesional se fundamenta sobre el respeto y la confianza, así como en la transparencia y la honestidad, se busca potenciar la comunicación interna e impulsar la puesta en práctica de medidas que fomenten la igualdad entre mujeres y hombres.

En esta línea de comunicación interna, y con el objetivo de impulsar la participación de las empleadas y los empleados de la Agencia Tributaria Madrid, en junio de 2016 se puso a su disposición un canal de atención personalizada en el que se garantiza la confidencialidad de las comunicaciones, tras unos inicios de participación moderada en 2016, a lo largo de 2017 se ha triplicado el número de personas de la Agencia que ha utilizado este canal.

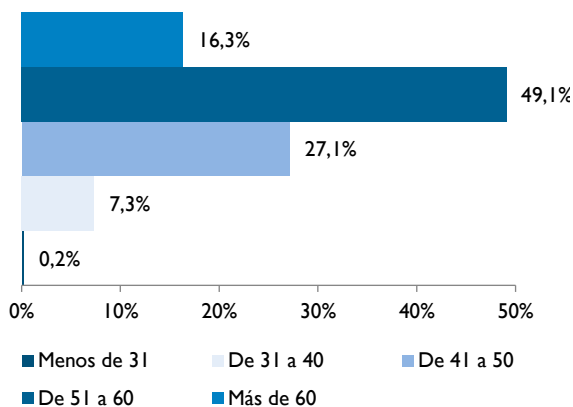
### Estructura y provisión

La Relación de Puestos de Trabajo, excluidos los relativos a los órganos de dirección, responde a la siguiente distribución:

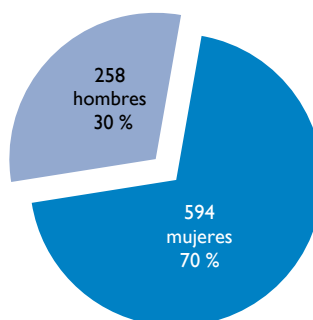
PUESTOS DE TRABAJO	
767	Personal funcionario
136	Personal Laboral
903	Total

En materia de provisión de puestos de trabajo se han resuelto 5 concursos generales de méritos, 1 convocado en 2016, en los que se han adjudicado 65 plazas; 5 concursos específicos, 1 convocado en 2016, con 13 plazas adjudicadas, y se han realizado 14 convocatorias por el procedimiento de libre designación en las que se han adjudicado 50 plazas.

### Distribución del personal por edad



### Distribución del personal por sexo



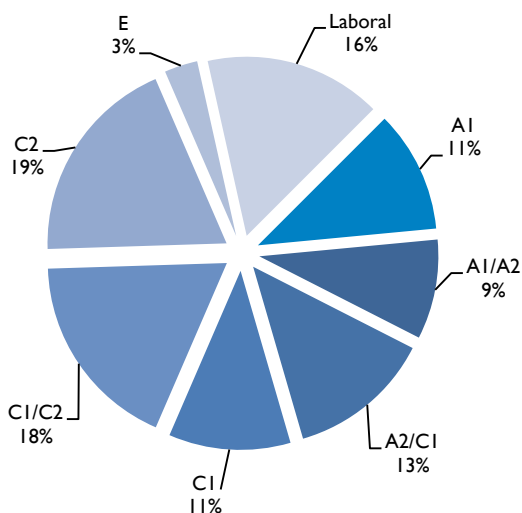
## Evolución de la plantilla

	PLANTILLA	EFFECTIVOS
Plantilla a 31/12/16	903	845
Variación 2017	0	7
Plantilla a 31/12/17	903	852

Además se hallan pendientes de resolución 1 concurso general, 1 concurso específico y 2 convocatorias de libre designación.

A 31 de diciembre de 2017 la Agencia Tributaria Madrid contaba con una plantilla de 852 personas, de las cuales el 70 por ciento son mujeres y el 30 por ciento hombres, con una edad media de 53 años.

## Distribución del personal por grupo profesional



## Distribución de puestos de trabajo por grupo de clasificación profesional

GRUPO	TOTALES	OCUPADAS
AI	96	93
AI/A2	81	79
A2/CI	111	108
CI	114	96
CI/C2	161	150
C2	176	166
E	26	25
Personal laboral	138	135
<b>Total</b>	<b>903</b>	<b>852</b>

## Formación

De acuerdo con las directrices de la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid, anualmente se programa un plan formativo específico, con el fin de aumentar los conocimientos, habilidades y aptitudes de las personas que trabajan en la Agencia Tributaria Madrid.

La formación incluida en este plan se complementa con la correspondiente al Plan General de Formación

del Ayuntamiento de Madrid, a la cual también accede el personal de la Agencia, y tiene tres líneas básicas de actuación: aprendizaje, orientación y reciclaje.

Estas actuaciones, que son abordadas como una inversión, tienen como objetivo mejorar la productividad y alcanzar la máxima eficacia.

### Plan Específico de Formación de la Agencia Tributaria Madrid en colaboración con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid

Se han celebrado 41 ediciones, correspondientes a 12 cursos y 8 sesiones formativas en los que han participado 740 personas, habiéndose impartido 509 horas lectivas y un total de 9.040 horas, que, frente a las 7.425 horas impartidas en 2016, supone un incremento del 21,75%, respecto al año anterior.

ACCIÓN FORMATIVA	N.º DE EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
El Ordenamiento Jurídico y los Tributos Locales	2	30	21	42	630
El ciudadano y el sistema tributario municipal: la atención al contribuyente	2	40	12	24	480
Contenidos tributarios en la atención presencial al contribuyente	6	90	12	72	1.080
El Procedimiento de Recaudación	2	40	24	48	960
Gestión recaudatoria en período voluntario	3	45	24	72	1.080
La inspección de los impuestos municipales: aspectos teóricos y prácticos	1	15	12	12	180
La inspección de las tasas municipales: aspectos teóricos y prácticos	1	15	12	12	180
Inspección tributaria: cuestiones conflictivas y/o novedosas	1	45	16	16	720
Bases de datos y procedimientos de actuación de la inspección tributaria	1	15	12	12	180
El Catastro.Actualización de la normativa y procedimientos. Aspectos generales	2	30	6	12	180
El Catastro.Actualización de la normativa y procedimientos. Aspectos técnicos	2	30	10	20	300
Aplicación de Gestión Catastral, SIGECA y SIGCA3 y sede electrónica del catastro	2	30	12	24	360
Ley Concursal	1	15	5	5	75
Protección de datos tributarios	3	60	5	15	300

ACCIÓN FORMATIVA	N.º DE EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Datawarehouse tributario. Iniciación	3	45	10	30	450
Conocimiento y manejo de la aplicación AS/400 de Recaudación Ejecutiva	2	40	10	20	400
Gestión de aplazamientos y fraccionamientos en la aplicación de la Recaudación Ejecutiva	2	30	5	10	150
La tecnología de la información y la comunicación en la AEAT	1	45	3	3	135
Coordinación personal y de equipos de trabajo en la gestión con el contribuyente	2	40	18	36	720
Liderazgo inspirador en el desempeño de la gestión tributaria	2	40	12	24	480
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>740</b>	<b>241</b>	<b>509</b>	<b>9.040</b>

### Acciones formativas de la aplicación +til en colaboración con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid

Han tenido lugar 3 ediciones del curso básico de la aplicación +til y 2 ediciones de la sesión formativa de la aplicación +til para las «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente» a las que asistieron 75

personas habiéndose impartido un total de 1.275 horas lectivas, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Aplicación +til. Básico	3	45	25	75	1.125
BI y Aplicación +til para las OAIC	2	30	5	10	150
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>75</b>	<b>30</b>	<b>85</b>	<b>1.275</b>

### Acciones formativas de prevención de riesgos laborales

Se han celebrado 16 ediciones, correspondientes a 4 cursos en los que han participado 314 personas con un total de 1.061 horas impartidas.

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Práctico de extinción de incendios	5	103	5	25	515
Primeros auxilios (primer respondiente más Desa)	1	26	5	5	130
Reciclaje de primeros auxilios (primer respondiente más Desa)	4	77	4	16	308
Charlas formativas a los equipos de emergencia de 6 edificios de la Agencia Tributaria Madrid	6	108	1	6	108
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>314</b>	<b>15</b>	<b>52</b>	<b>1.061</b>



## Acciones formativas de gestión ambiental y energética

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Sesión formativa para gestores del Sistema de Gestión Ambiental y Energética	1	7	10	10	70

## Acciones formativas destinadas a fomentar la salud y los hábitos saludables en la plantilla

Se han impartido 16 sesiones formativas de 1h 30' de duración a las que asistieron 235 personas, suponiendo un total de 352,5 horas lectivas. Su finalidad ha sido concienciar a la plantilla sobre la importancia de la alimentación y el ejercicio físico, y fomentar el establecimiento de hábitos saludables.

ACCIÓN FORMATIVA	NÚM. EDICIONES	TOTAL PERSONAS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Hábitos saludables	16	235	1,5	24	352,5

## Otras acciones formativas

En la línea de impulsar la formación virtual se ha fomentado tanto la participación del personal en este tipo de cursos, como el aprendizaje de las herramientas necesarias para su aplicación en el ámbito de la formación tributaria.

Por otra parte, el 5 de abril de 2017 se ha realizado una visita al Parque Tecnológico de Valdemingómez para conocer de primera mano el proceso de reciclado, con la finalidad de elaborar un informe económico más completo sobre la Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA). A esta actividad han asistido 15 personas.

Además, el personal adscrito a la Agencia Tributaria Madrid ha participado en otras acciones formativas dirigidas a actualizar los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto de trabajo, entre otras:

- Seminario de Gobierno y Derecho Local: El alquiler turístico de pisos: posibles medidas municipales – Madrid, 19 de septiembre de 2017
- Administración electrónica, simplificación del procedimiento, mejora de la calidad de los servicios públicos, gestión del conocimiento y transparencia - Madrid, del 2 al 10 de octubre de 2017
- Contratación en las Entidades Locales. Cuestiones prácticas específicas por modalidades - Madrid, del 9 al 20 de octubre de 2017
- Curso de Gestión Tributaria y Recaudación en las Entidades Locales – Sevilla, del 8 al 10 de noviembre de 2017
- Conferencia y coloquio Tributación Local y Fundaciones – Madrid, 14 de noviembre de 2017
- Conferencia y coloquio sobre Fiscalidad Municipal y Derecho Comunitario – Getafe, 20 de noviembre de 2017
- Seminario Exenciones fiscales a favor de la Iglesia Católica y ayudas fiscales prohibidas – Madrid, 30 de noviembre de 2017
- Seminario de Gobierno y Derecho Local: El IIVTNU, inconstitucionalidad y efectos en el Ayuntamiento de Madrid – Madrid, 24 de abril de 2017
- Seminario El nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos y las Entidades Locales – Madrid, 23 de mayo de 2017

## Prestaciones sociales

Las solicitudes de prestación social concedidas en el año 2017 han sido las siguientes:

- Seguro de vida e invalidez (1).
- Abono de Transporte Anual (938).
- Ayuda de transporte en metálico (111).
- Ayuda de transporte para personas con discapacidad (4).
- Ayudas asistenciales (pago aprobado 1.486, en proceso 457).
- Ayuda educación infantil (25).
- Ayuda estudios para la formación de personal (26).
- Ayuda estudios para la formación de descendientes (435).
- Ayuda de comedor escolar para descendientes de 3 a 16 años (179).
- Ayuda por discapacidad física, intelectual o sensorial (18).
- Ayuda para tratamiento psicológico (29).
- Ayuda promoción interna del personal (36).
- Anticipos reintegrables (7).
- Actualización de datos cadena familiar/domicilio (156).
- Flexibilidad horaria (214).
- Permisos matrimonio/unión de hecho (8).
- Permisos sin sueldo (58).
- Reducción de jornada (9).
- Reducción de jornada por enfermedad grave (3).
- Premio servicio –económico– (105).
- Premio especial antigüedad (11).
- Reconocimiento de servicios previos (8).
- Seguimiento actualización variaciones de personal (325).

Estas prestaciones han supuesto un gasto total de 1.634.266 euros, distribuidos según los siguientes conceptos:

- Transporte del personal: 559.094 euros.
- Acción Social: 573.019 euros.
- Premios por años de servicio: 502.153 euros.

## Prevención de Riesgos Laborales

En el diseño de las estrategias en materia de prevención de riesgos laborales se parte de principios fundamentales tales como la necesidad de proteger la vida, la integridad y la salud de todas las personas que trabajan en la Agencia Tributaria Madrid, tanto integradas en la plantilla, como en empresas colaboradoras.

En esta línea se promueve la mejora continua en todos los ámbitos de gestión como variable fundamental para el futuro del Organismo Autónomo, asumiendo un modelo de prevención integral y colaborativa, basado en el derecho a participar activamente en todo aquello que pueda afectar a nuestra salud en el trabajo.

## SEGURIDAD

Planes de Emergencia y Autoprotección de los edificios de la Agencia Tributaria Madrid:

- Simulacro de Emergencia en el edificio de la «Oficina de Atención Integral al Contribuyente» de la calle del Hierro n.º 27 (6/10/2017).
- Simulacro de Emergencia en el edificio de la «Oficina de Atención Integral al Contribuyente» de la calle de Ramón Power n.º 24 (16/10/2017).
- Simulacro de Emergencia en el edificio de la calle del Sacramento, n.º 3 y n.º 5 (24/10/2017).
- Simulacro de Emergencia en el edificio de la calle del Sacramento n.º 1 (17/11/2017).
- Simulacro de Emergencia en el edificio de la calle del Sacramento n.º 7 (21/11/2017).
- Simulacro de Emergencia en el edificio de la calle del Sacramento n.º 9 (28/11/2017).

Todas estas actuaciones se han acompañado de formación específica en materia preventiva, tal como se detalla en el apartado de formación.

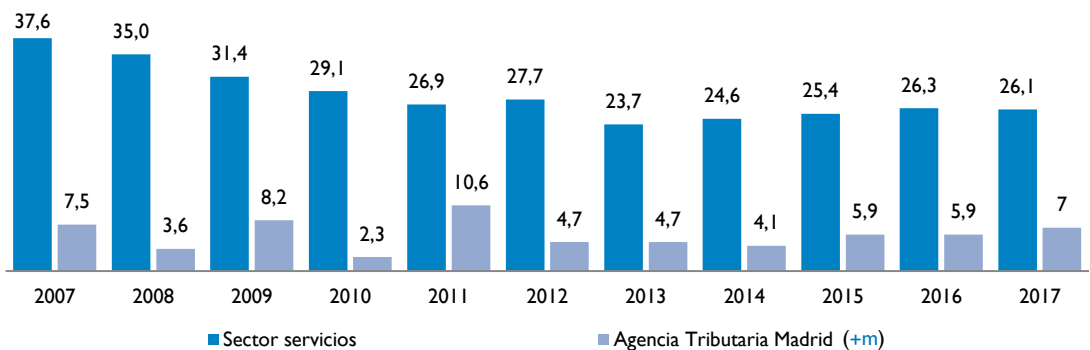
## EVALUACIONES INICIALES DE RIESGOS E INFORMES DE ASESORAMIENTO

- Evaluación de riesgos psicosociales de la «Oficina de Atención Integral al Contribuyente» de la calle de Alcalá n.º 45.
- Evaluación de riesgos psicosociales de la «Oficina de Atención Integral al Contribuyente» de la calle del Hierro n.º 27.

## SINIESTRALIDAD LABORAL

- Accidentes en el centro de trabajo que han causado incapacidad temporal superior a un día de trabajo: 6.
- Accidentes que no han causado la incapacidad temporal: 13.
- Accidentes en itinere con baja superior a un día de trabajo: 11.
- Investigaciones realizadas de accidentes en el centro de trabajo: 6.

Índice de incidencia de accidentes con baja en jornada de trabajo  
(Número de accidentes por cada 1.000 personas trabajadoras)



El sistema +til, que tiene como objeto el desarrollo de un aplicativo para la gestión integrada de todo el ciclo tributario, incluyendo la gestión, recaudación voluntaria y recaudación en período ejecutivo, continúa siendo el proyecto más importante para la Agencia Tributaria Madrid en el ámbito de las nuevas tecnologías.

El proyecto se está ejecutando bajo la dirección del Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM), que ha continuado en 2017 el proceso de internalización del equipo de desarrollo iniciado el año anterior; cuestión que ha afectado a la planificación prevista. El nuevo personal informático ya ha adquirido el nivel de formación y conocimiento que permitirá alcanzar el rendimiento esperado.

Durante el año 2017 entraron en vigor nuevas figuras tributarias que obligaron a dedicar los esfuerzos al diseño y puesta en marcha de los módulos correspondientes. Así se han incorporado a +til los módulos de la tasa de cajeros y la tasa de telefonía fija, que ya se gestionan con este aplicativo. También se ha incorporado el módulo correspondiente a la gestión de autorizaciones del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) y han continuado los trabajos de mantenimiento de la aplicación y los adaptativos o mejoras necesarios para incluir los cambios normativos en las ordenanzas fiscales.

Sin embargo, la necesidad de abordar las nuevas figuras tributarias y las novedades normativas, junto con la dificultad encontrada por los equipos del IAM para el desarrollo de las interconexiones de la aplicación +til con los diferentes sistemas de gestión implicados en la tramitación del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO), las tasas de prestación de servicios urbanísticos y las tasas de ocupación, han obligado a retrasar la puesta en marcha de los módulos de estos tributos al año 2018.

En lo que se refiere a la aplicación de Recaudación Ejecutiva, se ha realizado un esfuerzo para incorporar mejoras a la espera del inicio del nuevo módulo, integrando al equipo bajo la coordinación del equipo de desarrollo tributario del IAM y reforzando temporalmente el número de efectivos.

Por otra parte, señalar que como consecuencia de los resultados del Grupo Técnico Personas para recuperación de domicilios y personas fallecidas, se ha creado una utilidad para la gestión unificada de los datos sobre fallecimientos y se ha trabajado coordinadamente con el IAM para mejorar la actualización de los domicilios fiscales.

Por último, tal como se desarrolla en el apartado específico de formación, la formación continua del proyecto +til se ha organizado de nuevo en colaboración con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid. Además, dentro de la formación tecnológica tributaria, hay que señalar que se han celebrado tres sesiones de Protección de Datos Tributarios y las primeras jornadas destinadas a explicar el funcionamiento de la nueva funcionalidad de Gestión de Aplazamientos y Fraccionamientos en la Aplicación de Recaudación Ejecutiva.

## Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid

En 2017 se ha elaborado una nueva Carta de Servicios que afecta a todos los servicios tributarios que presta este Organismo Autónomo y que fue aprobada el 23 de marzo de 2018 por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Con el proceso de elaboración, implantación y gestión de esta Carta de Servicios, la Agencia Tributaria Madrid tiene el propósito de mejorar la calidad de los servicios que ofrece a los/las contribuyentes, facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, reducir y simplificar los trámites administrativos y consolidar una relación cercana y proactiva con la ciudadanía.

A través de esta Carta de Servicios la Agencia Tributaria Madrid quiere informar a la ciudadanía de los servicios ofrecidos, así como del conjunto de compromisos con los que se pretenden alcanzar mayores niveles de calidad en su prestación.

Algunos de estos compromisos son calificados por las personas usuarias mediante encuestas de satisfacción, en las que valoran, dentro de una escala de 0 a 10 puntos, la calidad de los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid.

Esta es la segunda Carta de Servicios que elabora la Agencia Tributaria Madrid, ya que con anterioridad, y en el ámbito específico de la atención a la ciudadanía, se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 4 de enero de 2007 la Carta de Servicios de Atención Integral al Contribuyente, cuyo propósito es informar del conjunto de servicios que se prestan en sus Oficinas de Atención Tributaria. Carta de Servicios que obtuvo, con fecha 15 de enero de 2016, el Certificado AENOR Norma UNE 932000:2008 y cuya evaluación se desarrolla en el apartado correspondiente a la atención tributaria.

# +3

**La Agencia  
Tributaria Madrid (+m)**

**PLAN DE ACTUACIÓN  
ANUAL 2017**

El Plan de Actuación de la Agencia Tributaria Madrid contiene una relación detallada de la actividad que ha de llevar a cabo la Agencia durante el año, con indicación de los principales objetivos que se propone alcanzar con dichas actuaciones.

A la hora de establecer las actividades y de fijar estos objetivos, se prestó especial atención a aquellos aspectos más estrechamente vinculados con la calidad de los servicios que la Agencia Tributaria Madrid presta a las/los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, dirigidos a la simplificación de los trámites administrativos, la mayor cercanía con la ciudadanía y el incremento en el uso de las tecnologías en el ámbito de la gestión.

Otro de los ejes centrales del Plan lo constituía el conjunto de actividades de control para intensificar la

lucha contra el fraude, ya sea a través de actuaciones de control general o especial, dado su efecto positivo tanto desde el punto de vista recaudatorio como de la deseable equidad tributaria.

Por otra parte, dentro de las actuaciones de organización interna se programaron una serie de acciones de carácter organizativo, tanto en el plano interno como en el de las relaciones con otras administraciones y entidades.

Los resultados obtenidos en la ejecución del Plan de actuación del año 2017, su grado de cumplimiento y los indicadores de gestión que permiten evaluar la actividad de la Agencia Tributaria Madrid se reflejan en los siguientes cuadros.

I. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	OBJETIVO 2017	REALIZADO 2017	% CUMPLIMIENTO
Tiempo medio de espera en las «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente» (OAIC)	≤ 5'	4'31"	110,70
Tiempo medio de espera con cita previa en las OAIC	≤ 3'	3'20"	90
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa	≤ 3 días	4,5 días	66,67
Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid	Elaboración	Sí	100
% de autoliquidaciones del IIVTNU a través de la página web <sup>(1)</sup>	41%	43,81%	106,85
% de autoliquidaciones del ICIO a través de la página web	70%	64,18%	91,69
% de autoliquidaciones del TPSU a través de la página web	97%	97,38%	100,39
Domiciliaciones bancarias	2.045.000	2.089.174	102,16
Sistema personalizado de Pago a la Carta	290.000	317.989	109,65
Pagos y trámites tributarios por Internet	2.800.000	2.949.848	105,35
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos	85%	84%	98,82
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la «Carpeta del Ciudadano»	Implantación personas jurídicas	Funcionamiento en GIIM	30
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva	Implantación	----	----
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de proyectos de autoliquidación mecanizados	Análisis, desarrollo e implantación	Análisis y desarrollo	70
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	22.000	23.608	107,31
Realización campañas informativas	9	9	100
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año <sup>(2)</sup>	100%	114,73%	114,73
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM <sup>(2)</sup>	6%	7,29%	82,30
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días <sup>(2)</sup>	40%	53,21%	133,03
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días <sup>(2)</sup>	55%	73,92%	134,40
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días <sup>(2)</sup>	70%	92,63%	132,33

<sup>(1)</sup> Se ha actualizado el porcentaje de autoliquidaciones del IIVTNU realizadas a través de la web a 43,81 ya que no estaban contabilizadas todas las autoliquidaciones cuando se realizó el Plan de Actuación.

<sup>(2)</sup> Recursos de revisión.

2. GESTIÓN TRIBUTARIA <sup>(3)</sup>	OBJETIVO 2017	REALIZADO 2017	% CUMPLIMIENTO
IBI – N° de inscripciones en matrícula	2.166.000	2.168.524	100,12
IBI – N° de liquidaciones	110.000	143.583	130,53
IAE – N° de inscripciones en matrícula	34.000	34.730	102,15
IAE – N° de liquidaciones	6.000	7.474	124,57
IVTM – N° de inscripciones en matrícula	1.712.000	1.732.961	101,22
IVTM – N° de liquidaciones	22.000	62.294	283,15
IVTM – N° de autoliquidaciones	80.000	79.286	99,11
ICIO – N° de liquidaciones	1.900	1.635	86,05
ICIO – N° de autoliquidaciones	20.000	23.587	117,94
IVTNU – N° liquidaciones	12.000	13.344	111,20
IVTNU – N° de autoliquidaciones	101.000	101.931	100,92
TRU – N° de liquidaciones	5.000	3.659	73,18
TRUA – N° de inscripciones en matrícula	150.000	153.312	102,21
TRUA – N° de liquidaciones	1.000	9.535	953,50
TPSU – N° de liquidaciones	1.500	1.606	107,07
TPSU – N° de autoliquidaciones	17.000	19.514	114,79
Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (TUPDL) – N° de liquidaciones	300	359	119,67
TUPDL – Cajeros Automáticos – N° de liquidaciones	2.084	1.599	76,73
Otras tasas – N° de liquidaciones	900	844	93,78

<sup>(3)</sup> Los objetivos de las liquidaciones solo hacen referencia a las realizadas por los servicios de gestión tributaria.

3. CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE	OBJETIVO 2017	REALIZADO 2017	% CUMPLIMIENTO
Unidades urbanas omitidas descubiertas	17.750	24.139	135,99
Unidades urbanas omitidas incorporadas	17.750	30.511	171,89
Núm. documentos control tributario IAE	1.100	873	79,36
Núm. documentos control tributario ICIO	3.500	3.204	91,54
Núm. documentos control tributario IIVTNU	19.000	19.189	100,99
Núm. documentos control tributario IVTM	800	810	101,25
Núm. documentos control tributario tasa 1,5%	300	350	116,67
Núm. documentos control tributario TPSU	700	684	97,71
Núm. documentos control tributario otras tasas	1.250	1.176	94,08
Importe derechos reconocidos en millones de €	121	108,02	89,27
Deuda recuperada control tributario (millones de €) <sup>(4)</sup>	137	99,49	72,62
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €) <sup>(5)</sup>	200	189,8	94,90

<sup>(4)</sup> Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 13,47 millones de euros.

<sup>(5)</sup> Se incluyen 1,08 millones correspondientes a un ingreso realizado por una empresa en concurso de acreedores.

4. ORGANIZACIÓN INTERNA	OBJETIVO 2017	REALIZADO 2017	% CUMPLIMIENTO
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Comprobación del 90% de las unidades urbanas incorporadas por el procedimiento de regularización catastral en 2017	Sí	100
	Escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes catastrales de datos físicos tramitados en 2017 y de inspección de 2008 a 2012	Sí	100
Proyecto Aproximación Postal Segunda (APS) incluido en el Proyecto «Elaboración de un Censo de Viviendas y Locales en altura» (Plan de Gobierno 2015-2019)	Hacer coincidir el 95% de la información catastral sobre el APP (vía, nº) con la información municipal	Sí	100
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	52.000	53.073	102,06
Matriculación electrónica de vehículos	Implantación	Colaboración matriculación electrónica	15
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.233.500	987.524	80,06
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	19 (39 ediciones)	20 (41 ediciones)	105,26
Talleres tributarios	16	16	100
Reducción del consumo energético en los edificios de Sacramento I y 3-5	2%	2,84%	142
Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental	Mantenimiento estándares de calidad	Sí	100
Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética	Mantenimiento estándares de calidad	Sí	100
Adjudicación de contratos administrativos a centros especiales de empleo o empresas de reinserción	3% del importe total contratado. 228.000 (IVA incluido)	3%	100



# +3

## La Agencia Tributaria Madrid (+m)

## INDICADORES DE GESTIÓN

### Indicadores de gestión

INDICADORES		RATIO 2017	RATIO 2016
<b>GENERALES DE PRODUCTIVIDAD</b>			
<b>Coste de la Agencia Tributaria Madrid</b>			
$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Recaudación ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{52.123.689}{4.524.173.421} \times 100$	1,15	1,17
<b>Rendimiento medio por empleado</b>			
$\frac{\text{Recaudación ingresos corrientes}}{\text{Media número de empleados}}$	$\frac{4.524.173.421}{853}$	5.303.836	5.045.297
<b>ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>			
<b>Afluencia a las oficinas</b>			
$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{518.742}{504.970}$	1,03	1,03
<b>Atención cita previa en las OAIC</b>			
$\frac{\text{Personas atendidas con cita previa}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{128.734}{503.533}$	0,26	0,29
<b>Administración electrónica o telemática</b>			
$\frac{\text{Núm. trámites tributarios en el año}}{\text{Núm. trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{2.949.848}{2.716.980}$	1,09	1,15
<b>CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS</b>			
<b>Actividades de control</b>			
$\frac{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas en el año}}{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas año anterior}}$	$\frac{11.543}{10.981}$	1,05	1,01
<b>TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES</b>			
<b>Proporción de recursos resueltos respecto de los recursos interpuestos<sup>(1)</sup></b>			
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. de recursos interpuestos}}$	$\frac{38.765}{34.021}$	1,14	1,19
<b>Proporción de recursos resueltos sobre el total de los existentes<sup>(1)</sup></b>			
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. recursos resueltos y no resueltos}}$	$\frac{38.765}{49.086}$	0,79	0,86
<b>Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM<sup>(2)</sup></b>			
$\frac{\text{Núm. de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Núm. total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{2.448}{33.556}$	0,07	0,05

<sup>(1)</sup> Recursos y reclamaciones en período voluntario, en vía ejecutiva, en materia de inspección y en materia catastral.

<sup>(2)</sup> Recursos interpuestos en período voluntario y en vía ejecutiva.

## Indicadores de gestión

INDICADORES			RATIO 2017	RATIO 2016
<b>GESTIÓN CATASTRAL</b>				
<b>Rendimiento en Actualización Catastral</b>				
$\frac{\text{Unidades urbanas incorporadas en el año}}{\text{Total unidades urbanas}} \times 100$	$\frac{15.577}{2.164.447} \times 100$		0,72	0,63
<b>Plazo de procesamiento declaraciones presentadas</b>				
$\frac{\text{Unidades urbanas correctas procesadas en 60 días}}{\text{Total unidades urbanas presentadas}}$	$\frac{11.994}{15.577}$		0,77	0,67
<b>Calidad en la presentación de declaraciones</b>				
$\frac{\text{Número Requerimientos}}{\text{Declaraciones presentadas}} \times 100$	$\frac{90}{4.297} \times 100$		2,09	3,08
<b>GESTIÓN RECAUDATORIA</b>				
<b>Recaudación voluntaria tributos periódicos en miles de euros</b>				
$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.491.603}{1.593.505}$		0,94	0,92
<b>Recaudación ejecutiva en miles de euros<sup>(3)</sup></b>				
$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{168.059}{1.260.176} \times 100$		13,34	11,80
<b>Recaudación total en miles de euros</b>				
$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{2.420.388}{2.799.674}$		0,86	0,89

<sup>(3)</sup> Datos contables según la gestión del cargo en ejecutiva. No se incluyen las deudas cobradas en fase de preapremio.

**+4**

**Actuaciones  
realizadas**

# +4

## Actuaciones realizadas

## ASISTENCIA TRIBUTARIA

### Administración electrónica

En el año 2017 se ha incrementado nuevamente el número de gestiones tramitadas de forma telemática, en gran parte gracias a la progresiva ampliación de trámites y servicios disponibles en la web municipal y al crecimiento en el uso de la «Carpeta del Ciudadano». Se han realizado por estos medios un total de 2.949.848 trámites, un 8,6% más que en 2016. Debemos resaltar que el pago a través de Internet sigue siendo el trámite más utilizado, un 59,7% del total de los trámites electrónicos, habiéndose contabilizado en este ejercicio 1.761.084 pagos telemáticos.

Por otra parte, la disminución en los trámites relacionados con las domiciliaciones de pago en entidades financieras es debido a que, por un cambio en la configuración de la web, no se han contabilizado las operaciones realizadas en línea entre marzo y diciembre de 2017 (162.186 trámites en 2016), aunque

sí están incluidas las operaciones efectuadas a través de la «Carpeta del Ciudadano» tanto con certificado digital como con usuario registrado.

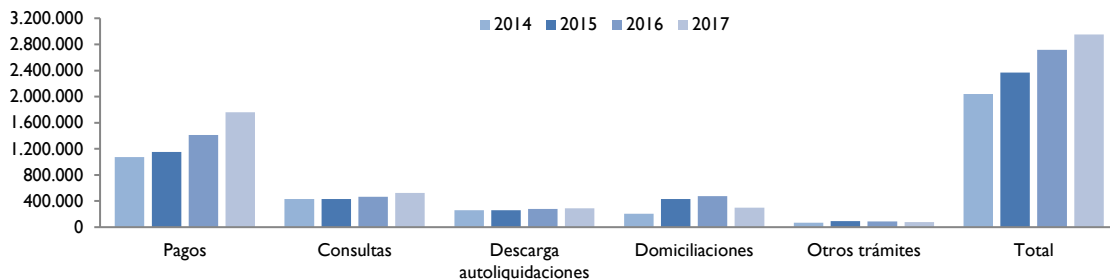
En lo que respecta al programa para el cálculo de autoliquidaciones del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) se ha producido en 2017 un aumento tanto en el número de autoliquidaciones presentadas mediante el programa (44.654) como en la proporción de éstas respecto al número total de autoliquidaciones de IIVTNU recibidas (44% en 2017 frente a un 40% en 2016).

En los cuadros siguientes se incorporan los detalles y la evolución de los trámites realizados por medio de Internet en los cuatro últimos años, así como la evolución del programa de autoliquidaciones del IIVTNU.

TIPO DE TRÁMITE	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2016
Pagos	1.072.154	1.153.415	1.411.449	1.761.084	24,77%
Consulta general tributos	428.723	431.811	464.255	523.222	12,70%
Descarga autoliquidaciones	261.411	257.333	277.044	289.905	4,64%
Domiciliaciones	206.908	432.302	476.733	298.198 <sup>(1)</sup>	-37,45%
Otras gestiones	68.808	94.605	87.499	77.439	-11,50%
<b>Total</b>	<b>2.038.004</b>	<b>2.369.466</b>	<b>2.716.980</b>	<b>2.949.848</b>	<b>8,57%</b>

<sup>(1)</sup> No están incluidos los trámites realizados en línea entre marzo y diciembre de 2017 por un cambio en la configuración de la web.

## Trámites por Internet



## Evolución en la utilización del programa de autoliquidaciones del IIVTNU

	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2016
Total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	92.012	104.668	98.326	101.931	3,67%
Autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	27.792	36.223	39.352	44.654	13,47%
% Núm. autoliquidaciones por Internet	30,20%	34,61%	40,02%	43,81%	+3,79
Importe total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	510.261.236	575.602.527	574.337.067	583.748.303	1,64%
Importe autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	194.642.059	247.003.323	253.495.707	274.123.216	8,14%
% Importe autoliquidaciones por Internet	38,15%	42,91%	44,14%	46,96%	+2,82

## Registro Agencia Tributaria Madrid

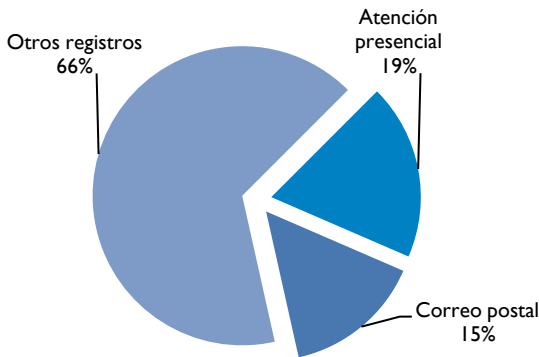
La Agencia Tributaria Madrid cuenta con cuatro oficinas de registro ubicadas en las calles del Sacramento n.º 3, de Raimundo Fernández Villaverde n.º 32, del Hierro n.º 27 y de Ramón Power n.º 24, integradas todas ellas en el sistema de Registros del Ayuntamiento de Madrid.

La entrada total recibida en 2017 por la oficina de registro de la calle del Sacramento n.º 3 ha ascendido a 194.993 anotaciones, de las cuales 36.688 han sido

recogidas de forma presencial y 28.941 por correo postal. De las presentadas de forma presencial, un 87,6% han sido tramitadas por vía electrónica.

La oficina de la calle del Sacramento n.º 3 ha sido en 2017 la tercera del Ayuntamiento de Madrid en volumen de entrada directa, ascendiendo a 69.174 las anotaciones recibidas, un 35,5% del volumen de documentación total gestionado por este registro.

## Canales de entrada de documentos



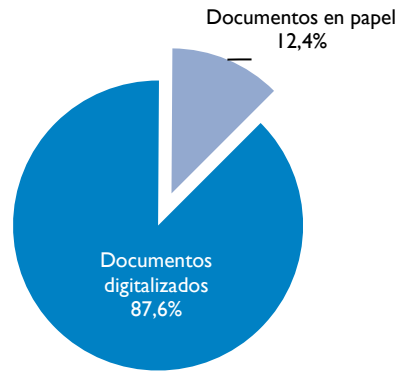
El tiempo medio de atención fue de 4' 22" y el tiempo medio de espera de 5' 14".

Asimismo, se ha realizado la acreditación oficial para la obtención del certificado de firma electrónica de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre a 1.933 personas físicas, y se han gestionado 599 acreditaciones de firma electrónica de «Empleado Público» para personal del Organismo Autónomo.

En las oficinas de registro de la Agencia situadas en las calles del Hierro n.º 27, de Raimundo Fernández Villaverde n.º 32 y de Ramón Power n.º 24, se realizaron 21.072, 30.700 y 10.736 anotaciones, respectivamente.

Las solicitudes que la ciudadanía dirigió con más frecuencia a la Agencia Tributaria Madrid (+m) siguiendo la codificación establecida en el sistema de registro, se distribuyen de la siguiente forma:

## Soporte de la documentación presentada presencialmente



- Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU): 17,91%.
- Solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos en período ejecutivo: 12,40%.
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI): 9,30%.
- Gestión recaudatoria en vía ejecutiva (avales, concursos de acreedores, embargos...): 8,20%.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM): 7,86%.
- Recursos IVTM, multas e ingresos no tributarios: 6,60%.
- Devoluciones, aplazamientos y fraccionamientos en período voluntario: 4,96%.
- Tratamiento de datos: 4,96%.

## CARTA DE SERVICIOS DE REGISTRO

Los responsables de los registros de la Agencia Tributaria Madrid (+m) forman parte del equipo que ha elaborado la Carta de Servicios de Registro del Ayuntamiento de Madrid y, periódicamente, realizan la evaluación de dicha Carta.

En la evaluación de 2017, que ofrece datos a nivel agregado de todos los registros municipales, el grado de satisfacción de la ciudadanía, en base a los indicadores establecidos, ha sido:

- Satisfacción general con el servicio: 8,42.
- Amabilidad y trato del personal: 9,08.
- Tiempo de espera: 7,98.
- Tiempo empleado en hacer la gestión: 8,63.
- Cualificación profesional: 8,97.

## Atención directa e información

### CONSULTAS ATENDIDAS

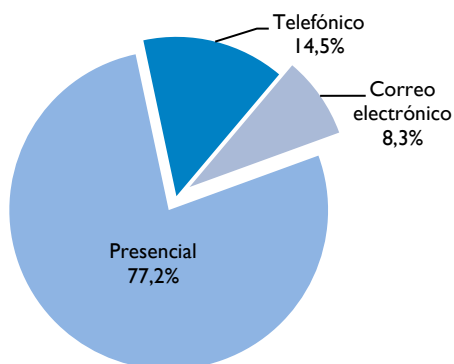
En el año 2017 se han atendido 671.370 consultas o peticiones de información efectuadas por contribuyentes, tanto en las «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente» (OAIC) como en el resto de los servicios adscritos a la Agencia Tributaria Madrid.

En la atención telefónica hay que tener en cuenta que la información general está centralizada a través del 010, por lo que los datos reflejados son las llamadas atendidas por los distintos servicios tributarios de la Agencia.

En cuanto a la atención telemática, cabe destacar el incremento del 22,1% sobre el año 2016.

El desglose por canal de atención se refleja en el siguiente cuadro:

Canales de atención



CANAL DE ATENCIÓN	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2016
Presencial	506.784	491.653	504.970	518.742	2,73%
Telefónico	87.584	114.613	108.060	97.085	-10,16%
Correo electrónico	43.465	45.923	45.500	55.543	22,07%
<b>Total</b>	<b>637.833</b>	<b>652.189</b>	<b>658.530</b>	<b>671.370</b>	<b>1,95%</b>

### ATENCIÓN PRESENCIAL

En el año 2017 se ha atendido directamente, en alguna de las dependencias de la Agencia, a 518.742 contribuyentes, un 2,7% más que en 2016. La evolución desde el año 2014 se refleja en el siguiente cuadro:

OFICINA DE ATENCIÓN	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2016
OAIC	479.818	462.327	478.725	503.533	5,18%
Otras oficinas de la Agencia	26.966	29.326	26.245	15.209	-42,05%
<b>Total</b>	<b>506.784</b>	<b>491.653</b>	<b>504.970</b>	<b>518.742</b>	<b>2,73%</b>

## «OFICINAS DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE» (OAIC)

Uno de los objetivos de las OAIC es la mejora continua de los servicios prestados a la ciudadanía, ampliando no solo los servicios de información y asistencia sino también el número de trámites y gestiones que se puedan realizar en las oficinas para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Con este objetivo, se han incorporado como nuevos servicios prestados en las OAIC los siguientes trámites y gestiones:

- Aplazamientos y Fraccionamientos de deudas en período voluntario de pago. Gestión de Desistimientos: entrega de documento de pago en caso de que el contribuyente desista y trámite de dicho desistimiento.
- Aplazamientos y Fraccionamientos de deudas en período ejecutivo de pago. Entrega de duplicados de calendarios de pago: se ha dado acceso al aplicativo del Servicio de Recaudación Ejecutiva que gestiona los expedientes de solicitud de aplazamientos y fraccionamientos de deudas en período ejecutivo, para poder entregar a los/las contribuyentes los duplicados de calendarios de pagos una vez concedida su solicitud.

En 2017, la Agencia Tributaria Madrid ha mantenido abiertas cinco «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente». Las direcciones y fechas de apertura son las siguientes:

- C/ de Alcalá n.º 45 (enero de 2005).
- C/ del Sacramento n.º 3 (abril de 2007).
- C/ del Hierro n.º 27 (septiembre de 2009).
- C/ de Raimundo Fernández Villaverde n.º 32 (marzo de 2010).
- C/ de Ramón Power n.º 24 (febrero 2016).

En 2017 se ha atendido en alguna de las OAIC a 503.533 personas, lo que representa un 5,2% más que en el año 2016.

El desglose por tipo de consulta se refleja en el cuadro siguiente:

TIPO DE CONSULTA	PERSONAS ATENDIDAS EN LAS OAIC	%	AFLUENCIA MEDIA POR DÍA	TIEMPO MEDIO DE ESPERA
Documento de pago	158.636	31,50	645	6'29"
Registro	107.908	21,43	439	5'31"
IIVTNU	76.427	15,18	311	3'16"
Información	61.262	12,17	249	0'00"
IBI/Catastro	28.760	5,71	117	3'49"
Ejecutiva	16.092	3,20	65	2'52"
Aplazamientos y fraccionamientos	11.655	2,31	47	4'14"
Domiciliaciones	10.676	2,12	43	5'32"
Embargos	9.859	1,96	40	5'37"
Otros tributos	7.455	1,48	30	3'10"
Otras consultas	14.803	2,94	60	3'40"
<b>Total</b>	<b>503.533</b>	<b>100,00</b>	<b>2.046</b>	<b>4'31"</b>



Asimismo, de acuerdo con el Convenio de colaboración suscrito entre la AEAT y el Ayuntamiento de Madrid, se han instalado diversos puntos de atención en 9 centros municipales entre los que se encuentran las OAIC de Alcalá, Sacramento y Hierro en los que se ha prestado asistencia a 23.608 contribuyentes para la presentación de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del año 2016. El 29% del total de las declaraciones presentadas en el Ayuntamiento de Madrid han sido realizadas en alguna de las OAIC de la Agencia Tributaria Madrid.

Cabe destacar que, en 2017, la atención presencial en las OAIC se ha visto incrementada por las siguientes campañas y servicios:

- Colaboración con la Gerencia del Catastro en la Campaña de Cartas por Discrepancias de Renta de este año correspondiente al cruce con IRPF 2015.

### Tiempo medio de espera

En las OAIC el tiempo medio de espera por contribuyente ha sido de 4'31", lo que ha supuesto un descenso del 6,6% sobre el valor correspondiente a 2016.

### Atención con cita previa

Las OAIC tienen establecidos diversos sistemas para reducir al máximo el tiempo que deben esperar las personas antes de ser atendidas. Con el sistema de cita previa, las OAIC tienen el compromiso de un tiempo medio de espera para ser atendido inferior a cuatro minutos y medio.

Con carácter general, es necesario la petición de cita para acceder a la atención presencial. Sin embargo, este trámite previo no se exige para aquellos tipos de consultas o peticiones de información que requieren un tiempo de atención reducido.

PERSONAS ATENDIDAS CON CITA PREVIA	
2014	128.829
2015	131.169
2016	138.448
2017	128.734

- La entrega en las OAIC de notificaciones del Catastro: por notificación electrónica en la Sede Electrónica del Catastro, por comparencia presencial en una Administración y por correo postal.
- Colaboración en la convocatoria de ayudas sociales para el pago del IBI, dirigidas a las personas que pueden tener mayor dificultad para el pago de los impuestos que recaen sobre su vivienda habitual.
- Desde la segunda quincena de enero se han notificado las liquidaciones derivadas de la regularización catastral correspondientes a los ejercicios 2013, 2014 y 2015. Desde las OAIC se ha dado entrega de duplicados solicitados así como información sobre el procedimiento excepcional de catastro.

Es posible concertar citas a través de los tres canales de atención a la ciudadanía/contribuyente del Ayuntamiento de Madrid:

1. Telemático, accediendo al Portal del Contribuyente o a través de los servicios generales de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)
2. Telefónico, llamando al teléfono 010.
3. Presencial, en cualquiera de las OAIC y Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

En 2017 se ha atendido en las OAIC a 128.734 contribuyentes mediante cita, un 7% menos que en 2016, este descenso se debe principalmente tanto al aumento de la oferta de información y gestiones que se atienden sin cita como al incremento en los trámites realizados a través de la web sin tener que desplazarse a nuestras oficinas.

El desglose por materias de las 128.734 personas atendidas previa petición de cita se refleja en el siguiente cuadro:

El tiempo medio de espera de las personas que han solicitado cita en 2017 ha sido de 3'20".

CONCEPTO	PERSONAS ATENDIDAS	%
IIVTNU	76.427	59,37
IBI/Catastro	28.760	22,34
Ejecutiva	16.092	12,50
Otros tributos	7.455	5,79
<b>Total</b>	<b>128.734</b>	<b>100,00</b>

## Campañas publicitarias

Como continuación a la campaña publicitaria «Acuérdate de olvidarte, domicilia el IBI» desarrollada en 2016, la Agencia Tributaria Madrid ha realizado en 2017 dos campañas, también en colaboración con la Dirección General de Comunicación, para transmitir a la ciudadanía las ventajas de domiciliar los tributos municipales, en concreto las campañas se han centrado en dos de los impuestos con mayor relevancia: el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) y el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).

A través de estas campañas publicitarias, la Agencia Tributaria Madrid ha querido transmitir a la ciudadanía la imagen de una «administración amiga», cercana, ágil y accesible, con voluntad de ayudar y vocación de servicio público, centrándose en transmitir los esfuerzos que realiza la Agencia Tributaria Madrid para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y difundir los medios con los que contamos para hacer más fácil el pago de los tributos municipales.

La campaña del IVTM se ha realizado del 16 al 31 de mayo de 2017, coincidiendo con la etapa final del período voluntario de pago del impuesto, y su objetivo ha sido transmitir a las madrileñas y a los madrileños lo fácil que es domiciliar los recibos del impuesto y las mejores condiciones de pago que ello conlleva. Las acciones publicitarias se han realizado a través de distintos medios, destacando la inserción de anuncios en radio y prensa; carteles y vinilos, tanto en autobuses como en aparcamientos de centros comerciales e hipermercados; inserciones en aplicaciones específicas para el pago de la ORA; difusión en las redes sociales y otros medios digitales, y la exposición de folletos informativos en todas las dependencias del Ayuntamiento de Madrid.

El resultado de la campaña publicitaria ha supuesto un incremento del 27,7% sobre las domiciliaciones del año 2016, tal como se refleja en el siguiente cuadro:

IVTM	2016	2017	% INCREMENTO
Número de domiciliaciones	14.865	18.974	27,64

Cabe destacar que el 44,3% de las domiciliaciones se han realizado a través del servicio telefónico 010, el 43,5% a través de la web municipal y el 12,2% restante de forma presencial.

En cuanto a la campaña del IBI, además de informar a las vecinas y a los vecinos de Madrid de las ventajas de domiciliar los tributos municipales, se ha hecho

especial hincapié en los beneficios económicos que pueden obtener por acogerse a alguno de los sistemas de pago que ofrece este impuesto: Sistema Especial de Pago (SEP) y Pago a la Carta (PAC). La campaña se ha realizado del 1 al 30 de noviembre, coincidiendo con el último mes del período voluntario de pago del IBI.

Con el objetivo de maximizar la cobertura de esta campaña, se ha intentado crear una vinculación más estrecha entre el mensaje y la ciudadanía a través de *micromedios* de proximidad (anuncios en la prensa de los distintos distritos de Madrid capital); de cuñas publicitarias en programas locales de las cadenas de radio con mayor difusión; de inserciones de anuncios en prensa digital, y de carteleras de gran formato en el interior de las estaciones de Metro de Madrid,

contactando de este modo con un perfil de población muy diverso.

El incremento del sistema de domiciliación del Pago a la Carta durante los meses de campaña ha sido del 11,4%, sustancialmente superior al porcentaje del resto de domiciliaciones, un 6,9% en las domiciliaciones de pago único y un 1% en el SEP, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

TIPO DOMICILIACIÓN	INSCRIPCIONES DOMICILIADAS IBI 2017	DOMICILIACIONES IBI PERÍODO CAMPAÑA	% INCREMENTO
Pago único	686.687	47.087 <sup>(2)</sup>	6,86
PAC <sup>(1)</sup>	286.672	32.720	11,41
SEP	422.946	4.222	1,00
<b>Total</b>	<b>1.396.305</b>	<b>84.029</b>	<b>6,02</b>

<sup>(1)</sup> Número de inscripciones PAC. Una inscripción puede contener varios recibos.

<sup>(2)</sup> Domiciliaciones efectos 2018 y complementarias 2017.

También se debe destacar el incremento de casi un 11% en las domiciliaciones del Pago a la Carta comparando datos absolutos de las domiciliaciones captadas en el segundo semestre de 2017 frente a las que había hasta ese momento.

Como complemento a ambas campañas, y con el objetivo de promocionar e incentivar la solicitud de domiciliaciones bancarias a través de Internet, se ha publicitado la página [www.madrid.es/domiciliaciones](http://www.madrid.es/domiciliaciones) en distintos canales y subcanales de la web del Ayuntamiento de Madrid y se ha incorporado, en su

página inicial, un vínculo directo para poder localizar de una forma sencilla toda la información referida a las domiciliaciones tributarias.

Además de estas campañas específicas, se han realizado otras campañas informativas para transmitir a la ciudadanía información que se considera de interés, como son la exposición al público de las matrículas de tributos y el censo del Impuesto sobre Actividades Económicas, a través de anuncios en prensa escrita, y el inicio y finalización de los períodos voluntarios de pago cuyo medio de difusión fue la radio.

TIPO DOMICILIACIÓN	2017 <sup>(1)</sup>	2018 <sup>(2)</sup>	% INCREMENTO
Número Inscripciones PAC	286.672	317.989	10,92
Número de Inscripciones IBI	438.130	483.040	10,25

<sup>(1)</sup> Emisión de julio de 2017.

<sup>(2)</sup> Emisión de enero 2018.

## Carta de Servicios de la «Atención Integral al Contribuyente»

La Carta de Servicios de la «Atención Integral al Contribuyente» de la Agencia Tributaria Madrid fue aprobada por la Junta de Gobierno el 4 de enero de 2007 y evaluada por última vez en marzo de 2017.

El detalle de los compromisos de calidad para 2017, sus indicadores asociados y el grado de cumplimiento se recogen en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2017	RESULTADO 2017	% CUMPLIMIENTO
Las «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente» se comprometen a prestar un <b>servicio global de calidad</b> , de manera que el nivel de satisfacción de las/los ciudadanas/os será igual o superior a 6 y el número de quejas presentadas sobre el servicio recibido en las oficinas sea inferior a 30 por cada 100.000 usuarias/os y, además, se reciban al menos 9 felicitaciones por cada 100.000 usuarias/os.	Ratio de quejas presentadas por el servicio recibido en las OAIC.	30	38,55	77,82
	Ratio de felicitaciones recibidas por el servicio prestado en las OAIC.	9	11,19	124,33
	Satisfacción de la ciudadanía con los servicios de atención en las OAIC	6	6,40	106,67
A través de un <b>personal debidamente cualificado y permanentemente actualizado</b> –mediante la realización anual de un mínimo de 10 sesiones de coordinación y un tiempo medio de formación de al menos 20 horas– en las «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente» se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por las/los ciudadanas/os.	Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida en las OAIC.	10	6,23	160,51
	Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido en las OAIC.	10	13,08	76,45
	Horas de formación recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.	20	29,57	147,85
Se atenderá al contribuyente de <b>forma clara y precisa</b> , dispensando un <b>trato amable y cortés</b> , utilizando un <b>lenguaje claro y comprensible</b> , y garantizando una atención personal y una <b>respuesta segura</b> a las consultas realizadas, logrando que el número de quejas presentadas sobre la información o el trato recibido sea inferior a 10 por cada 100.000 usuarias/os.	Sesiones de coordinación realizadas en las OAIC.	10	38	380,00

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2017	RESULTADO 2017	% CUMPLIMIENTO
<p>El <b>tiempo medio de espera</b> en las «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente» no superará los 5 minutos y, además, el 80% de las/los usuarias/os será atendido en menos de 10 minutos y el 95% en menos de 30 minutos.</p> <p>El número de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC será inferior a 2 por cada 100.000 usuarias/os.</p>	Tiempo medio de espera en las OAIC.	<5'	4' 31"	110,70
	Porcentaje de contribuyentes atendidos en las OAIC en menos de 10 minutos.	80	85,90	107,38
	Porcentaje de contribuyentes atendidos en las OAIC en menos de 30 minutos.	95	99,08	104,29
	Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC.	2	0,80	250,00
<p>Al menos el 90% de las/los contribuyentes que soliciten <b>cita previa</b>, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días hábiles y el 100% en un plazo máximo de 6 días hábiles, salvo casos excepcionales que serían justificados convenientemente.</p> <p>El <b>tiempo medio de demora</b> para obtener una cita previa será de 2 días hábiles.</p> <p>El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 4 minutos, y, además, el 95% será atendido en menos de 15 minutos.</p>	Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en las OAIC en un plazo de 4 días hábiles como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	90	70	77,78
	Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en las OAIC en un plazo de 6 días hábiles como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	100	76	76,00
	Tiempo medio de demora para obtener una cita previa.	2	4,5	44,44
	Porcentaje de usuarios atendidos con cita previa en las OAIC en menos de 15 minutos.	95	97,85	103,00
	Tiempo medio de espera, una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC.	<4'	3' 20"	120,00
<p>En las «Oficinas de Atención Integral al Contribuyente», el <b>tiempo de atención efectiva</b> será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente; además, el trámite solicitado, cuando su resolución sea competencia de la Agencia Tributaria Madrid, deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 95% de las/los usuarias/os.</p>	Porcentaje de usuarias/os que han resuelto de forma íntegra el trámite solicitado en las OAIC.	95	96,12	101,18

DESCRIPCIÓN COMPROMISO	INDICADOR	COMPROMISO 2017	RESULTADO 2017	% CUMPLIMIENTO
	Servicios tributarios realizados a través de la web.	2.800.000	2.949.848	105,35
Se incrementará anualmente en al menos un 3% el número de <b>servicios tributarios</b> (información y gestiones) realizados a través de la web, y en al menos un 5% el número de estos mismos servicios disponibles en madrid.es.	Incremento en porcentaje de los servicios tributarios realizados a través de la web.	3	8,57	285,67
	Servicio tributarios disponibles en madrid.es	153	167	109,15
	Incremento en porcentaje de los servicios tributarios disponibles en madrid.es	5	9,1	182,00
	Satisfacción de las/los usuarias/os con el «Portal del Contribuyente».	6	7,59	126,50
Se prestará un servicio de calidad, con una <b>información actualizada</b> a disposición de las/los contribuyentes en la web www.madrid.es.				
En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de las/los ciudadanas/os con el servicio prestado por madrid.es, el 70% de las/los usuarias/os del «Portal del Contribuyente» estará satisfecho o muy satisfecho con el servicio recibido y la valoración media global de su satisfacción será igual o superior a 6 puntos, en una escala de 0 a 10.	Porcentaje de usuarias/os satisfechos con el «Portal del Contribuyente»	70	88,40	126,29
Se recibirán y tramitarán las <b>sugerencias, reclamaciones y felicitaciones</b> presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestaran de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio.	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	75	97,83	130,44
Se contestarán el 75% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. <b>El tiempo medio</b> de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 35 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días desde su presentación.	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	100	100	100,00
	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	56,76	83,33	146,81
	Tiempo medio de contestación de las sugerencias y reclamaciones y felicitaciones.	35	11,36	308,10

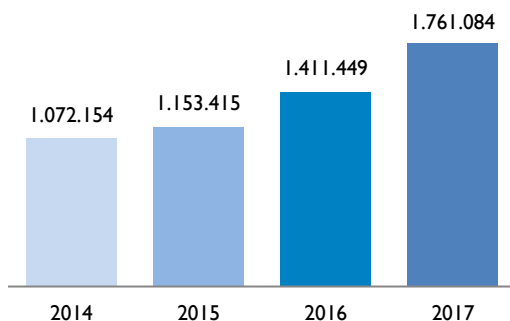
## Facilidades de pago

### PAGOS TELEMÁTICOS

En 2017 ha continuado la evolución al alza de los pagos telemáticos, convirtiéndose en un canal cada vez más utilizado por la ciudadanía.

En total se han realizado 1.761.084 pagos por un importe de 178,96 millones de euros. De estos pagos, 576.569 corresponden a tributos pagados en período voluntario, por un importe de 110,10 millones de euros.

**Pagos telemáticos**  
(número de pagos)



El desglose de los pagos telemáticos por concepto y la comparativa con el año 2016 se reflejan en los siguientes cuadros:

### Número de pagos telemáticos

	BANCA ELECTRÓNICA	TARJETA	CERTIFICADO DIGITAL	TOTAL
Recaudación voluntaria	39.414	500.464	36.691	576.569
Recaudación ejecutiva	5.728	57.845	1.384	64.957
Multas	39.204	654.636	10.091	703.931
Resto		415.627		415.627
<b>Total</b>	<b>84.346</b>	<b>1.628.572</b>	<b>48.166</b>	<b>1.761.084</b>

### Pagos telemáticos

	Nº DE PAGOS 2016	Nº DE PAGOS 2017	VARIACIÓN 2017/2016	IMPORTE 2016	IMPORTE 2017	VARIACIÓN 2017/2016
Recaudación voluntaria	451.982	576.569	27,56%	90.339	110.103	21,88%
Recaudación ejecutiva	52.457	64.957	23,83%	14.092	17.132	21,57%
Multas	547.074	703.931	28,67%	30.391	39.781	30,90%
Resto	359.936	415.627	15,47%	11.345	11.946	5,30%
<b>Total</b>	<b>1.411.449</b>	<b>1.761.084</b>	<b>24,77%</b>	<b>146.167</b>	<b>178.962</b>	<b>22,44%</b>

Importes en miles de euros.

## DOMICILIACIONES BANCARIAS

Como consecuencia de las campañas realizadas para favorecer la domiciliación bancaria de los tributos periódicos, se observa un incremento en el porcentaje sobre matrícula de los recibos domiciliados en todos los tributos. El volumen total de domiciliaciones ha pasado de 1.967.670 en 2015 a 2.082.886 en 2017. Hay que tener en cuenta al analizar los datos de 2017 que la TPV no se ha gestionado por matrícula sino mediante liquidación, por lo que no se han contabilizado domiciliaciones, y que en la TRUA, al ser el primer año que se gestiona a través de matrícula, el volumen de domiciliaciones bancarias no ha sido muy elevado.

En cuanto a las domiciliaciones instantáneas, sistema que posibilita la domiciliación de los tributos periódicos dentro de su período voluntario de pago y surte efecto en el mismo período en que se domicilia, puede apreciarse un incremento del 32,4% de recibos domiciliados respecto al ejercicio anterior.

La evolución de las domiciliaciones bancarias desde 2015 y el resultado del sistema de domiciliación instantánea y su comparativa con el ejercicio anterior se reflejan en los siguientes cuadros:

### Domiciliaciones bancarias

TRIBUTOS	RECIBOS 2015	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2016	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2017	% SOBRE MATRÍCULA	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2017/2015	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2017/2016
IVTM	482.155	29,50	504.189	29,51	518.275	29,90	0,40	0,39
IBI	1.447.066	68,60	1.487.638	69,00	1.530.470	70,58	1,98	1,58
IAE	12.341	37,28	12.899	38,24	13.499	38,85	1,57	0,61
T. Ocupación	128	68,45	129	65,48	134	69,07	0,62	3,59
TPV <sup>(1)</sup>	25.980	51,47	28.719	55,31	---	---	---	---
TRUA <sup>(2)</sup>					20.508	13,37	---	---
<b>Total</b>	<b>1.967.670</b>	<b>51,41</b>	<b>2.033.574</b>	<b>51,46</b>	<b>2.082.886</b>	<b>50,92</b>	<b>-0,49</b>	<b>-0,54</b>

### Domiciliaciones instantáneas

TRIBUTOS	RECIBOS 2016	RECIBOS 2017	VARIACIÓN 2017/2016	IMPORTE 2016	IMPORTE 2017	VARIACIÓN 2017/2016
IVTM	27.021	33.351	23,43%	2.345.542	2.824.878	20,44%
IBI	21.958	25.223	14,87%	21.027.729	19.014.713	-9,57%
IAE	530	621	17,17%	1.409.946	1.433.054	1,64%
TPV <sup>(1)</sup>	581	---	---	397.681	---	---
TRUA <sup>(2)</sup>	---	7.110	---	---	3.502.091	---
<b>Total</b>	<b>50.090</b>	<b>66.305</b>	<b>32,37%</b>	<b>25.180.898</b>	<b>26.774.736</b>	<b>6,33%</b>

<sup>(1)</sup> En 2017 no hubo matrícula de la TPV, se gestionó la tasa mediante liquidaciones.

<sup>(2)</sup> 2017 es el primer año que se gestiona la TRUA a través de matrícula, por lo que es también el primer año en el que hay domiciliaciones bancarias.



## SISTEMA ESPECIAL DE PAGO FRACCIONADO CON DOMICILIACIÓN BANCARIA (SEP)

La adhesión a este sistema ha ido disminuyendo año tras año desde 2013 como consecuencia directa de la implantación del sistema de Pago a la Carta (PAC) que permite una mayor flexibilidad en los pagos y otorga

un mayor porcentaje de bonificación. En el siguiente cuadro se muestran el número de recibos pagados a través de este sistema en 2017 y la comparativa con los dos años anteriores.

### Sistema Especial de Pago

RECIBOS PAGADOS	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
IBI	447.097	428.729	420.882	-5,86%	-1,83%

## SISTEMA DE PAGO A LA CARTA (PAC)

La adhesión al PAC requiere domiciliación bancaria y la tramitación de la oportuna solicitud.

Por acuerdo de 23 de diciembre de 2015 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid se aprobó, con efectos de 1 de enero de 2016, la imposición de la Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).

Al igual que ocurría con la TRU, tasa que se suprimió el 1 de enero de 2015, se permite el acogimiento de la TRUA a los sistemas especiales de pago SEP y PAC.

Esta modalidad permite fraccionar el pago de los tributos acogidos hasta en 9 plazos, en función de la periodicidad elegida por cada contribuyente (mensual, bimestral, trimestral o semestral). Las personas o entidades acogidas al PAC disfrutan de una bonificación de hasta el 5% de la cuota tributaria, con un límite por recibo de 70 euros en el IBI y 15 euros en la TRUA, aplicándose la bonificación máxima cuando se acepte alguno de los planes propuestos por la Administración, en los que el importe total de los pagos fraccionados coincide con el 90% de las cuotas de los tributos acogidos al PAC en el ejercicio anterior.

Hasta 2016, el día 30 de noviembre de cada año, o inmediato hábil posterior, se procedía a la liquidación

de cada una de las deudas tributarias, aplicándose la bonificación y ordenando el abono o cargo en cuenta, según proceda, de la diferencia entre la liquidación definitiva y las cantidades anticipadas. A partir de 2017 esta liquidación se realiza el 15 de diciembre o inmediato hábil siguiente.

El 10 de diciembre de 2016 se realizó la emisión para su cobro el 5 de enero de 2017. A esa fecha se contabilizaron 286.951 altas de PAC (incluidos 41 con cuota cero), que integraban 438.130 recibos de IBI y 4.874 recibos de TRUA. Un año después, en la emisión correspondiente al 10 de diciembre de 2017, el número de PAC dados de alta ascendía a 317.989, que incluían 483.040 recibos de IBI y 9.027 recibos de TRUA. De estos se pusieron al cobro el 5 de enero de 2018 317.879 PAC, pues 110 resultaron con cuota cero.

En el siguiente cuadro se muestra la evolución en los dos ejercicios, diferenciando por tipos de plan, periodicidad y recibos de IBI y TRUA incluidos. Puede apreciarse el incremento, respecto al ejercicio anterior, tanto en el número de contribuyentes, un 10,8%, como en el número de recibos incluidos en el sistema, un 10,3% en el IBI y un 85,2% en la TRUA.

## Pago a la Carta

TIPO DE PLAN	PERIODICIDAD	Nº DE CONTRIBUYENTES		RECIBOS IBI		RECIBOS RTRUA	
		2016	2017	2017	2018	2017	2018
Máximo ahorro	Mensual	137.265	152.456	206.413	227.723	1.869	3.707
	Bimestral	28.857	31.788	41.761	45.730	426	731
	Trimestral	46.252	51.068	70.984	77.937	622	1.232
	Semestral	73.024	80.837	116.801	129.125	1.942	3.327
Plan Personalizado	Mensual	887	1.028	1.253	1.423	4	11
	Bimestral	134	155	172	197	0	2
	Trimestral	183	225	270	329	0	1
	Semestral	349	432	476	576	11	16
<b>Total</b>		<b>286.951</b>	<b>317.989</b>	<b>438.130</b>	<b>483.040</b>	<b>4.874</b>	<b>9.027</b>
<b>Incremento anual</b>		<b>10,82%</b>		<b>10,25%</b>		<b>85,21%</b>	

### APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS DE PAGO

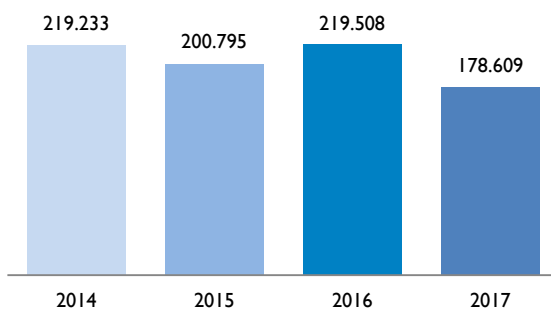
Los datos que se reflejan en período voluntario se refieren a la totalidad de los expedientes tramitados durante el ejercicio, por lo que están incluidos tanto las solicitudes que han tenido entrada en el año 2017 como aquellas que estaban pendientes de trámite del ejercicio anterior. En este ejercicio se aprecia un ligero incremento tanto en los aplazamientos como en los fraccionamientos del 2% con respecto a 2016.

Por lo que respecta a las deudas fraccionadas en período ejecutivo se distinguen dos conceptos, las «entregas a cuenta», que se refieren a aquellos casos en los que, voluntariamente, el deudor realiza ingresos con los que cancela parcialmente la deuda total, lo que implica un fraccionamiento de pago de la deuda

sin que medie la tramitación de expediente, y las solicitudes explícitas de fraccionamiento.

Para solventar el desbordamiento de la gestión administrativa, como consecuencia del aumento exponencial de las solicitudes de aplazamiento y

### Aplazamientos y fraccionamientos



### Aplazamientos y fraccionamientos

		2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2016
Período voluntario	Aplazamientos	3.994	7.200	6.761	6.892	1,94%
	Fraccionamientos	24.179	20.455	20.284	20.678	1,94%
Período ejecutivo	Entregas a cuenta	171.182	155.689	157.555	126.846	-19,49%
	Fraccionamientos	19.878	17.451	34.908	24.193	-30,69%
<b>Total</b>		<b>219.233</b>	<b>200.795</b>	<b>219.508</b>	<b>178.609</b>	<b>-18,63%</b>

fraccionamiento de pago, se han venido adoptando una serie de medidas para resolver las solicitudes atrasadas y asumir las nuevas solicitudes en un plazo inferior al establecido en la normativa recaudatoria. Entre las medidas adoptadas, que han tenido ya su reflejo en la gestión de 2017, podríamos destacar las siguientes:

- Se ha reforzado la plantilla destinada de forma definitiva en las unidades que tramitan estos expedientes, mediante la oportuna modificación de la relación de puestos de trabajo; se han incrementado los efectivos de Productividad para la resolución de estas solicitudes; y se ha reforzado la colaboración del personal que atiende en las OAIC.
- Se ha implementado una aplicación informática para la tramitación de fraccionamientos de ejecutiva de forma transitoria que agiliza notablemente la tramitación hasta tanto se establezca la aplicación definitiva.
- Se están realizando análisis para la mejora de la aplicación informática de fraccionamientos y aplazamientos de deudas en período voluntario de pago que permitirán una resolución más ágil.
- Se ha implantado la posibilidad de solicitar aplazamientos y fraccionamientos a través de la web municipal.

+4

Actuaciones realizadas

GESTIÓN TRIBUTARIA Y CATASTRAL

## Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

En el año 2017 se han aprobado las siguientes matrículas del IBI:

- Urbana: 2.164.447 inscripciones por importe de 1.310.376.911 euros.
- Rústica: 3.818 inscripciones por importe de 688.665 euros.
- BICES: 259 inscripciones por importe de 51.268.582 euros.

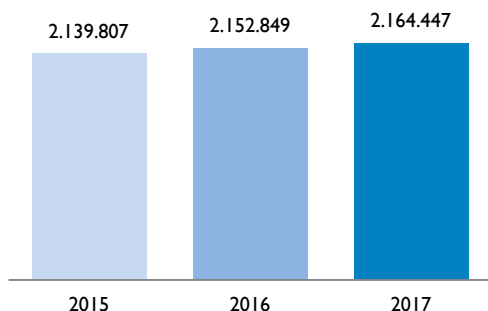
El total de las matrículas ha sido de 2.168.524 inscripciones por importe de 1.362.334.158 euros.

La evolución del número de inmuebles que constituyen la matrícula del IBI de naturaleza urbana y el importe de esta se reflejan en el siguiente cuadro:

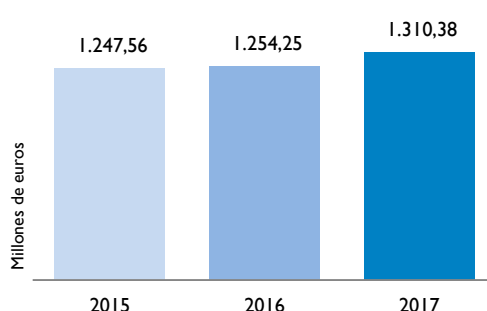
### Evolución de la matrícula del Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbana

	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Núm. recibos	2.139.807	2.152.849	2.164.447	1,15%	0,54%
Importe	1.247.563.573	1.254.247.489	1.310.376.911	5,03%	4,48%

### Número de Recibos



### Importe



Por otra parte, se han practicado 143.859 liquidaciones por valor de 133,79 millones de euros. Dichas liquidaciones comprenden las procedentes de alteraciones catastrales físicas y jurídicas (82.588 por valor de 56,02 millones de euros), las derivadas de la regularización catastral (60.995 por valor de 74,33 millones de euros) y las derivadas por actuaciones inspectoras (276 por valor de 3,44 millones de euros).

Asimismo, se han efectuado los trabajos necesarios para solicitar al Estado la compensación por los beneficios fiscales que han de aplicarse a los centros docentes privados acogidos al régimen de conciertos educativos, en tanto mantengan su condición de centros total o parcialmente concertados, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 7 de la Ley 22/1995, de 28 de diciembre, por la que se determina el alcance y concesión de la exención establecida en el IBI a los centros educativos concertados y se fija el procedimiento para satisfacer la compensación a los Ayuntamientos. En 2017 se ha presentado la

petición de compensación por el ejercicio 2016 y se ha realizado la preparación y depuración de estas exenciones, por un importe de 6,95 millones de euros que corresponden a 365 colegios.

Por otra parte, y en base al Convenio suscrito entre la Agencia Tributaria Madrid y el Ilustre Colegio Notarial de Madrid, de colaboración en la aplicación de los tributos municipales, en 2016 se han realizado 33.768 consultas de deudas de IBI. Según este convenio, el Colegio de Notarios de Madrid, utilizando la plataforma tecnológica corporativa del Consejo General del Notariado, ofrece la posibilidad de obtener en la misma Notaría en la cual se otorga la escritura pública que recoge el negocio jurídico, la información de las deudas pendientes por el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de las cuales haya de responder la persona que adquiera un inmueble, por afección del bien.

## UNIDADES URBANAS INCORPORADAS POR TRAMITACIÓN DE DECLARACIONES DE ALTERACIÓN

Durante el año 2017, al igual que en los últimos ejercicios, la actividad inmobiliaria se ha mantenido relativamente baja, produciéndose un incremento de un 13,2% en la entrada de declaraciones. Este incremento se debe a un repunte de la actividad constructora.

Por otra parte, se han incorporado 15.577 nuevas inscripciones catastrales en la base de datos

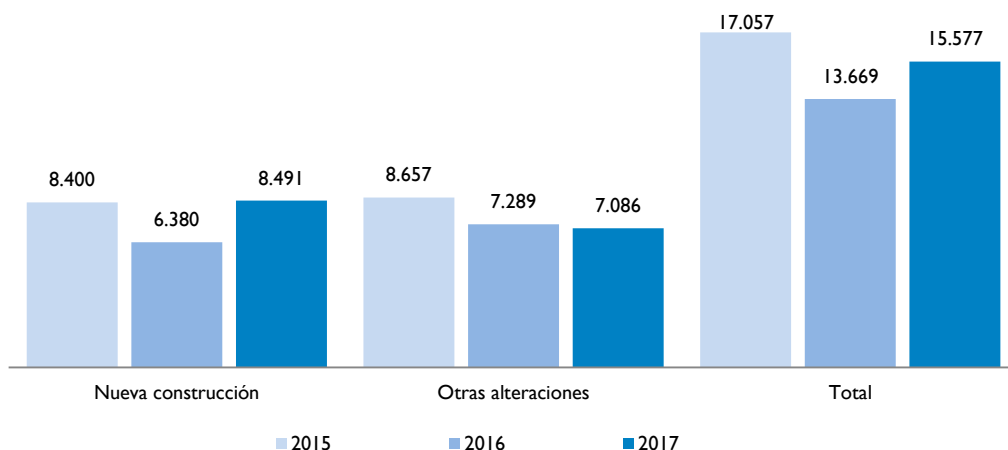
catastral, de las que el 54,5% corresponden a nuevas construcciones y el 45,5% a otras alteraciones (segregaciones, divisiones horizontales, etc.).

En el siguiente cuadro se refleja la incorporación de unidades urbanas en virtud del Convenio de Colaboración con la Dirección General del Catastro, del 2015 al 2017.

## Unidades urbanas incorporadas

	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Por nueva construcción	8.400	6.380	8.491	1,08%	33,09%
Otras alteraciones	8.657	7.289	7.086	-18,15%	-2,79%
<b>Total</b>	<b>17.057</b>	<b>13.669</b>	<b>15.577</b>	<b>-8,68%</b>	<b>13,96%</b>

### Declaraciones de alteración Unidades urbanas incorporadas



Con independencia de las actuaciones realizadas por la Inspección Catastral para incorporar los inmuebles omitidos en el Catastro Inmobiliario, cuya información se incorpora en el apartado específico de Control de los incumplimientos tributarios, se han incorporado

mediante declaraciones ordinarias, presentadas espontáneamente por la persona interesada, 14.611 unidades urbanas, con un incremento de valor catastral de 1.028,87 millones de euros.

### PLAZO DE PROCESAMIENTO DE LAS DECLARACIONES

Constituye una aspiración de la Agencia Tributaria Madrid, en cuanto a la incorporación de unidades urbanas a la base de datos catastral, la tramitación de todas las declaraciones de alta por obra nueva presentadas en el plazo estricto necesario para el proceso administrativo de incorporación. En el cuadro siguiente se recogen los tiempos medios de tramitación desde 2013, contados desde la presentación al cierre del expediente, donde puede apreciarse una disminución del 19% con respecto a 2016.

### Tiempos medios de tramitación

EJERCICIO DE TRAMITACIÓN	DÍAS DE TRAMITACIÓN
2013	49
2014	47
2015	46
2016	42
2017	34

## Expedientes de alta por obra nueva tramitados en menos de 60 días

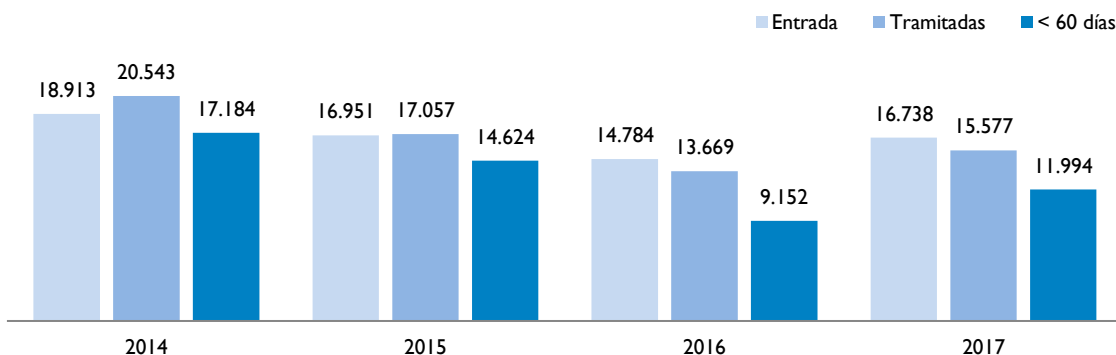
EJERCICIO DE TRAMITACIÓN	ENTRADA	SALIDA	MENOS DE 60 DÍAS	%
2017	360	319	265	83,07%

En el cuadro y gráfico siguientes se recoge el número de unidades urbanas y porcentaje de tramitación en las declaraciones catastrales, tanto de obra nueva como de otras alteraciones y la comparación con los cuatro ejercicios anteriores.

## Unidades tramitadas en menos de 60 días

AÑO	ENTRADA	TRAMITADAS	MENOS DE 60 DÍAS	RATIO MENOS DE 60 DÍAS
2013	21.413	22.013	13.162	59,79%
2014	18.913	20.543	17.184	83,65%
2015	16.951	17.057	14.624	85,74%
2016	14.784	13.669	9.152	66,95%
2017	16.738	15.577	11.994	77,00%

### Tramitación en menos de 60 días



## TRAMITACIÓN DE ALTERACIONES DE TITULARIDAD CATASTRAL

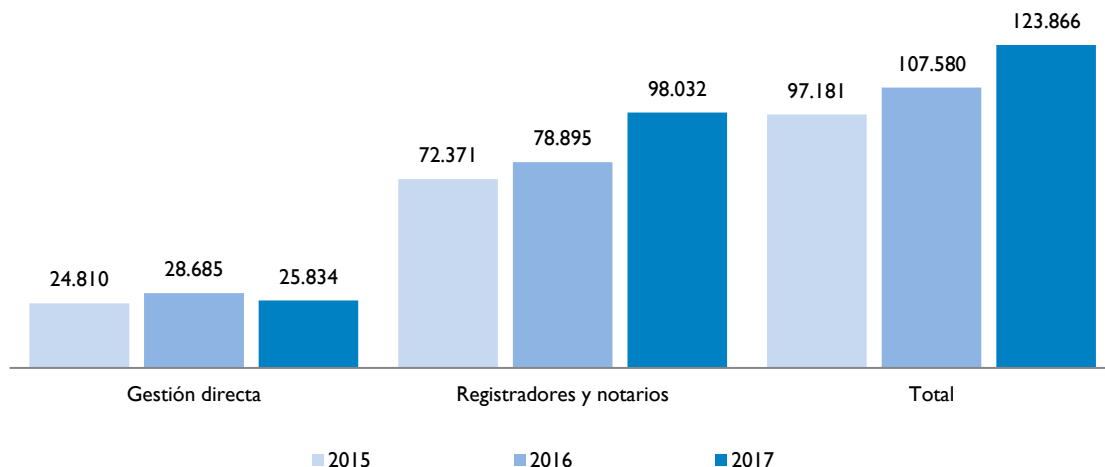
El cuadro siguiente indica el número de alteraciones de orden jurídico que se han tramitado en el ejercicio 2017, mostrándose asimismo los datos de los años anteriores y comparándolos entre sí.

cambios de titularidad, de aquellas cuya información es incorporada por la Gerencia del Catastro de acuerdo con la información facilitada por los registros y las notarías.

Se distinguen las que se han derivado de declaración o solicitud, que se materializan en la grabación de 25.834

CAMBIOS DE TITULARIDAD	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Gestión directa	24.810	28.685	25.834	4,13%	-9,94%
Registros y notarías	72.371	78.895	98.032	35,46%	24,26%
<b>Total</b>	<b>97.181</b>	<b>107.580</b>	<b>123.866</b>	<b>27,46%</b>	<b>15,14%</b>

### Alteraciones de Titularidad Catastral

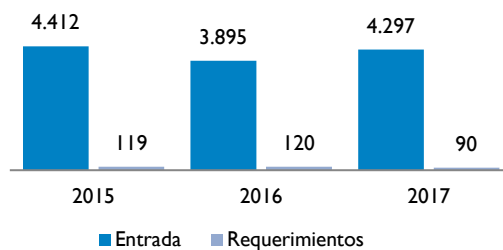


### CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

La calidad en la presentación de documentos se evalúa por el porcentaje de expedientes en los que se requiere la aportación de documentación adicional para su correcta tramitación. Por otro lado, la calidad en los trabajos de actualización de la base de datos se valora por el número de recursos de reposición presentados contra las resoluciones de inscripción en relación al número de unidades urbanas incorporadas.

En los siguientes cuadros se reflejan, por tipos de expediente, los requerimientos presentados en 2017 y la comparativa con años anteriores.

### Requerimientos



### Requerimientos

	ENTRADA	REQUERIMIENTOS	%
Declaraciones otras alteraciones	1.137	36	3,17
Declaraciones nueva construcción	360	24	6,67
Recursos ordinarios	269	1	0,37
Correcciones	2.531	29	1,15
<b>Porcentaje</b>	<b>4.297</b>	<b>90</b>	<b>2,09</b>

	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Entrada	4.412	3.895	4.297	-2,61%	10,32%
Requerimientos	119	120	90	-24,37%	-25,00%
<b>Porcentaje</b>	<b>2,70</b>	<b>3,08</b>	<b>2,09</b>	<b>-0,61</b>	<b>-0,99</b>

## CALIDAD DE LA DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN CATASTRAL

Mide la calidad de los trabajos de actualización de la base de datos en función del número de recursos de reposición presentados contra los

acuerdos de incorporación en relación al número de unidades urbanas incorporadas por tramitación de declaraciones de alteración.

	TRAMITACIONES (UNIDADES URBANAS)	RECURSOS PRESENTADOS	%
Nueva construcción y otras alteraciones	15.577	202	1,30

## Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

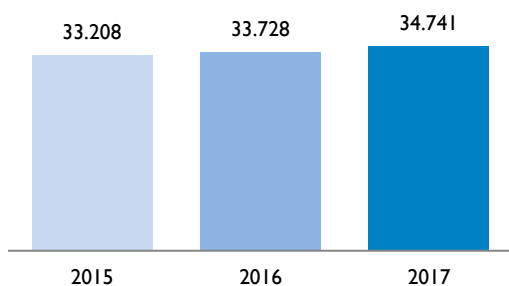
La evolución de la matrícula del impuesto en los últimos tres años, en número de recibos y en importe, es la siguiente:

### Evolución de la matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas

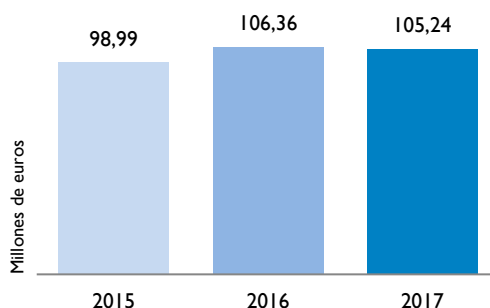
	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Núm. recibos	33.208	33.728	34.741	4,62%	3,00%
Importe <sup>(1)</sup>	98.994.712	106.362.374	105.245.813	6,31%	-1,05%

<sup>(1)</sup> En 2017, debido a la modificación en el índice fiscal de calles y a la baja de recibos de elevada cuantía por encontrarse incurso en procedimientos de inspección, el importe de la matrícula ha descendido, respecto a 2016, en algo más de un 1%.

### Número de Recibos



### Importe





En el año 2017 se han realizado 8.347 liquidaciones, por un importe total de 16,96 millones de euros.

Por otra parte se han llevado a cabo las labores necesarias para solicitar al Estado la compensación por los beneficios fiscales que han de aplicarse a las cooperativas protegidas y especialmente protegidas

a tenor de la Ley 20/1990, de 19 de diciembre, sobre Régimen Fiscal de las Cooperativas.

En el año 2017 se ha realizado la preparación y depuración de los beneficios correspondientes a 2016 de 124 cooperativas, por importe de 737.771 euros.

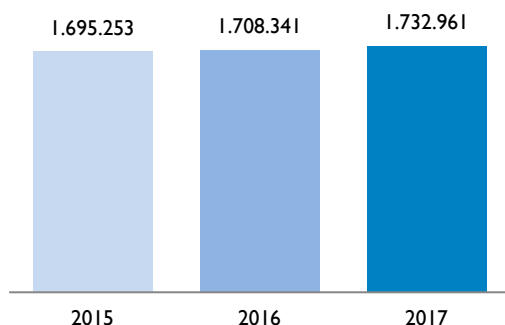
## Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

La evolución del número de recibos y el importe de los mismos se reflejan en el cuadro siguiente:

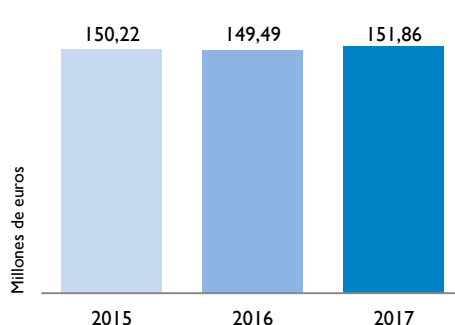
### Evolución de la matrícula del IVTM

	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Núm. recibos	1.695.253	1.708.341	1.732.961	2,22%	1,44%
Importe	150.220.843	149.488.391	151.862.459	1,09%	1,59%

#### Número de Recibos



#### Importe



El número de liquidaciones giradas, incluyendo las liquidaciones complementarias, las correspondientes a las cuotas prorrateadas como consecuencia de la baja definitiva de los vehículos, y las que se derivan de la comprobación de omisiones en la matrícula general, ha sido de 62.294 por valor de 4.303.616 euros.

En este ejercicio se ha producido un significativo incremento respecto a las liquidaciones de 2016, un 271,60% más, debido a la tarea de depuración de bases de datos anulando los recibos no abonados de los años 2013, 2014 y 2015 correspondientes a titulares que habían fallecido y emitiendo nuevas liquidaciones a nombre de «herederos de».

El número de autoliquidaciones abonadas ha sido 79.286 por importe de 3.426.040 euros. El aumento de un 2,8% en el número de autoliquidaciones con respecto a 2016 confirma la tendencia ascendente en la matriculación de vehículos, si bien es cierto que este incremento muestra una deceleración que tiende a estabilizarse.

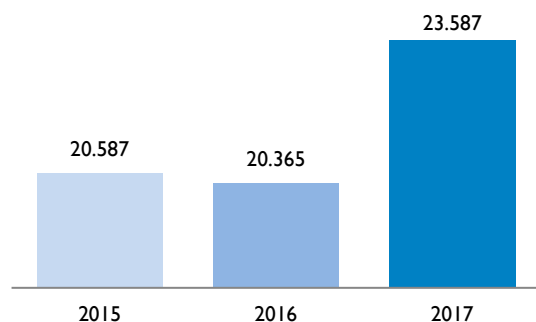
En cuanto al Convenio de colaboración con la Jefatura Provincial de Tráfico (JPT) para el intercambio de información y mutua colaboración, en 2017 se han tramitado, a través de las oficinas de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, 53.073 solicitudes de comunicación a la JPT del cambio de domicilio en permisos de circulación o conducción.

## Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

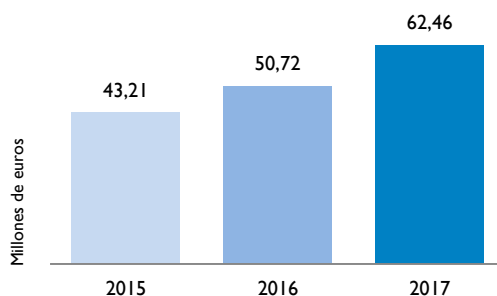
En los siguientes cuadros, se muestra el número e importe de autoliquidaciones y liquidaciones de este impuesto, así como los datos de los años precedentes.

AUTOLIQUIDACIONES ICIO	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	20.587	20.365	23.587	14,57%	15,82%
Importe	43.211.782	50.720.062	62.463.646	44,55%	23,15%

Número de Autoliquidaciones



Importe de las Autoliquidaciones

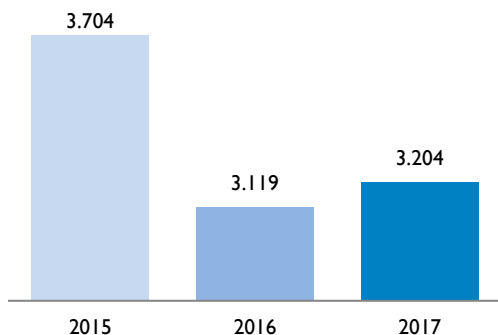


LIQUIDACIONES ICIO	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	3.704	3.119	3.204	-13,50%	2,73%
Importe	28.344.821	20.128.675	21.121.647	-25,48%	4,93%

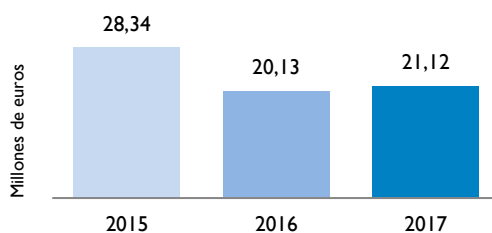
Tal y como se puede apreciar, este año se ha producido un incremento tanto en número como en importe de autoliquidaciones y liquidaciones, siendo especialmente significativo respecto a los importes. Dicha circunstancia debe atribuirse a que, si bien la

mejora de la coyuntura económica se está trasladando al mercado inmobiliario de manera paulatina, lo está haciendo respecto a aquellas actuaciones sólidas que ofrecen una clara viabilidad y que, por ello, presentan unos elevados presupuestos.

Número de Liquidaciones



Importe de las Liquidaciones



## Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

Se han practicado 21.097 liquidaciones, de las cuales 10.670 son liquidaciones directas, relativas en su mayoría a expedientes del IIVTNU que en el momento de la presentación de la declaración carecían de valor catastral o el que tenían determinado no era el adecuado a las circunstancias reales de la finca en la fecha de la transmisión; 2.674 son liquidaciones complementarias resultantes de la comprobación de las autoliquidaciones, y 7.753 son consecuencia de las actuaciones inspectoras.

Este año, la gestión del impuesto ha sido inestable ya que a partir de la publicación de la Sentencia del Tribunal Constitucional mencionada anteriormente, en el segundo semestre del año no han podido tramitarse las declaraciones en las que, además de otras posibles indicaciones, se alegase la existencia de minusvalías.

Por otra parte, en el año 2017 se han presentado y abonado 101.931 autoliquidaciones del IIVTNU por importe de 583,75 millones de euros.

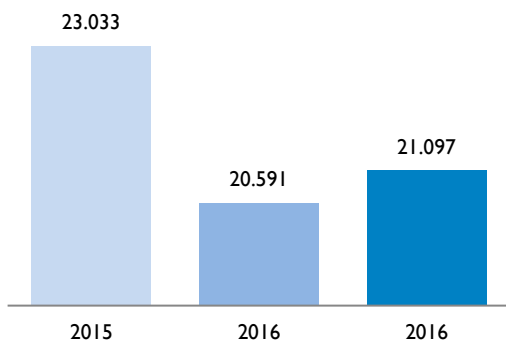
El mercado inmobiliario ha continuado su evolución favorable, como indican los indicadores de otros

tributos asociados a éste. Sin embargo, y respecto al IIVTNU, la Sentencia del Tribunal Constitucional que declaraba inconstitucional parcialmente al impuesto ha generado inestabilidad en su gestión y, por tanto, en los indicadores asociados al mismo. En este sentido, ha de destacarse la tarea desarrollada para colaborar con la Asesoría Jurídica municipal en aquellos procedimientos judiciales que, con origen en la presunta minusvalía producida, requerían de un informe complementario que desmontara dicha tesis, tanto en los aspectos jurídicos a esgrimir como en las valoraciones inmobiliarias que coadyuvasen con aquellos.

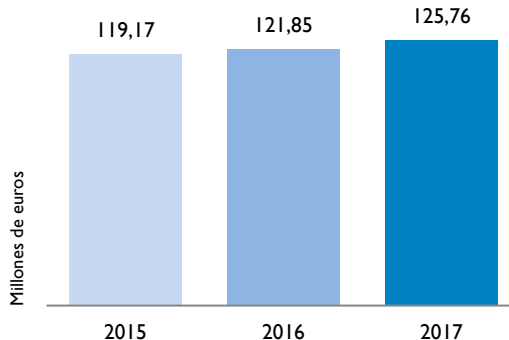
En el siguiente cuadro se muestra la distinta tipología de autoliquidaciones del IIVTNU: proyectos de autoliquidación (autoliquidaciones cuantificadas por la Administración a petición de parte interesada), autoliquidaciones calculadas a través del programa de Internet y autoliquidaciones calculadas en el correspondiente impreso normalizado.

LIQUIDACIONES IIVTNU	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	23.033	20.591	21.097	-8,41%	2,46%
Importe	119.165.287	121.852.956	125.758.072	5,53%	3,20%

Número de Liquidaciones

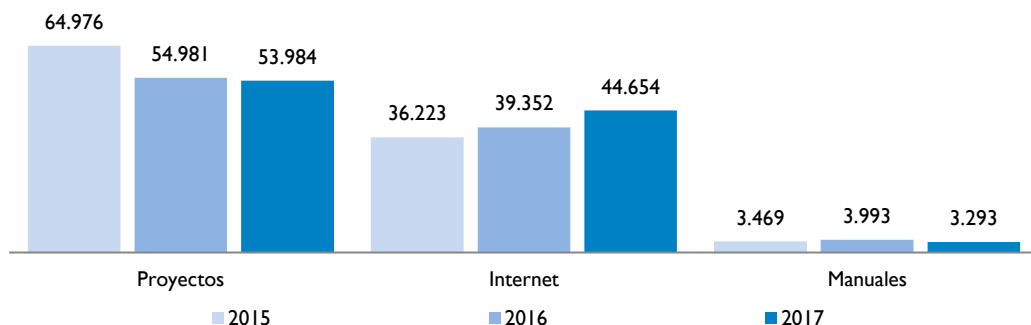


Importe de las Liquidaciones



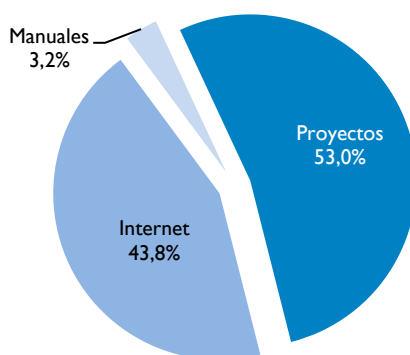
AUTOLIQUIDACIONES IIVTNU	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Proyectos	64.976	54.981	53.984	-16,92%	-1,81%
Internet	36.223	39.352	44.654	23,28%	13,47%
Manuales	3.469	3.993	3.293	-5,07%	-17,53%
<b>Total</b>	<b>104.668</b>	<b>98.326</b>	<b>101.931</b>	<b>-2,61%</b>	<b>3,67%</b>

### Evolución de las Autoliquidaciones IIVTNU



Asimismo, tal como se refleja en el siguiente gráfico, casi un 44% del total de las autoliquidaciones han sido generadas a través del programa a disposición de la ciudadanía en la web municipal madrid.es.

### Autoliquidaciones IIVTNU Año 2017



## Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU)

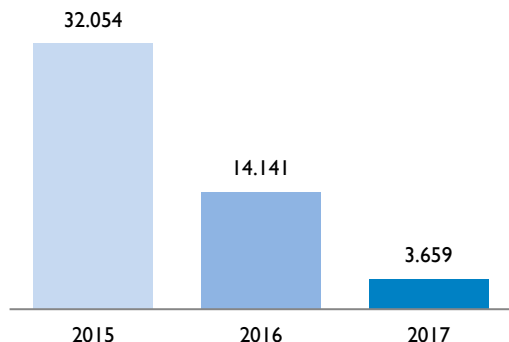
Esta Tasa se suprimió el 1 de enero de 2015, pero las actualizaciones catastrales de cambios de titularidad, uso, valor, omisiones, etc. han provocado la generación de liquidaciones con carácter retroactivo aunque con

una evolución descendente, tal como se aprecia en el siguiente cuadro, lo que permite suponer un número testimonial para el próximo año.

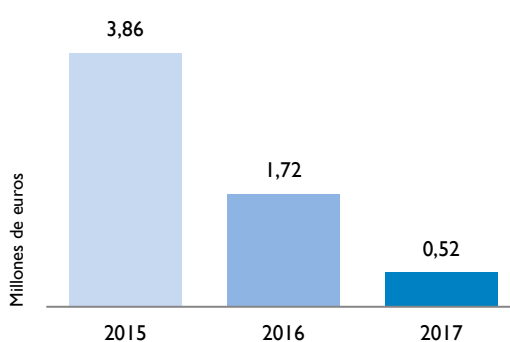
## Evolución de las liquidaciones

	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	32.054	14.141	3.659	-88,58%	-74,12%
Importe	3.862.667	1.721.305	516.141	-86,64%	-70,01%

### Número de Recibos



### Importe



## Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)

Por acuerdo de 23 de diciembre de 2015 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid se aprobó, con efectos 1 de enero de 2016, la imposición de la Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos de Actividades.

2017 ha sido el primer año gestionado por matrícula, ya que en 2016, tal como exige la normativa tributaria, se notificó de manera individual la primera liquidación para su posterior inclusión en la matrícula de la tasa.

Además, la regularización realizada por Catastro, con la consiguiente modificación en las inscripciones de la

MATRÍCULA TRUA	2017
Número	153.312
Importe	40.601.219

matrícula, ha obligado a practicar 9.535 liquidaciones correspondientes fundamentalmente a modificaciones que se han realizado sobre los datos de los recibos por lo que el importe real de la matrícula se habría incrementado en algo más del 2%. A continuación se adjuntan los cuadros que muestran esta situación.

## Evolución de las liquidaciones

TRUA	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2016
Número	151.678	9.535	-93,71%
Importe	45.589.819	5.940.621	-86,97%

## Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local con Paso de Vehículos (TPV)

Como consecuencia de la nueva ordenanza fiscal de la tasa, este año, y por ser el primer año de aplicación, la normativa tributaria exige que la primera liquidación

se notifique de manera individual por lo que se han notificado 50.616 liquidaciones por importe de 29.030.680 euros.

TPV	MATRÍCULA 2016	LIQUIDACIONES 2017	VARIACIÓN 2017/2016
Número	51.924	50.616	-2,52%
Importe	32.897.405	29.030.680	-11,75%

La reducción del 11,75% en el importe se debe tanto a la depuración de la base de datos, con anulación de registros incorrectos, como a la aplicación de la nueva fórmula de cálculo.

de un vado, anulándose las de origen. Además, se han practicado tanto por los servicios de gestión como de inspección otras 218 liquidaciones, por importe de 394.842 euros.

Por otra parte, respecto a la matrícula original, se han detectado 3.200 inscripciones que poseían más

### Evolución de las liquidaciones

LIQUIDACIONES TPV	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	544	26	218	-59,93%	738,46%
Importe	511.105	133.256	394.842	-22,75%	196,30%

## Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el Uso de Cajeros Automáticos Propiedad de las Entidades Financieras

Por acuerdo de 29 de diciembre de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid se aprobó la nueva Ordenanza fiscal reguladora de la Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el Uso de Cajeros Automáticos Propiedad de las Entidades Financieras.

De la matrícula inicial de 1.599 liquidaciones, tal como se reflejaba en el Plan de Actuación, y tras las labores de depuración de la matrícula en las que se han detectado sucursales bancarias que habían desaparecido, finalmente se han notificado 1.566 liquidaciones por un importe de 499.624 euros.

En 2017, al ser el primer año de aplicación, la normativa tributaria exige que la primera liquidación se notifique de manera individual.

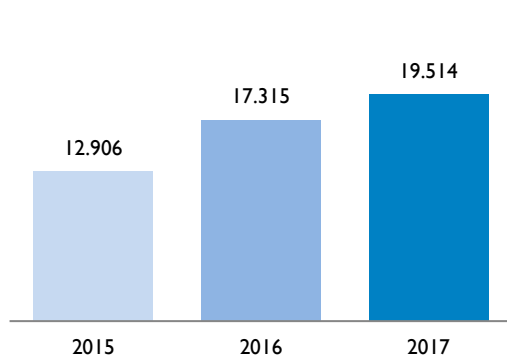
## Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos (TPSU)

En los siguientes cuadros se muestra el número e importe de autoliquidaciones y liquidaciones de esta tasa, así como los datos de los años precedentes:

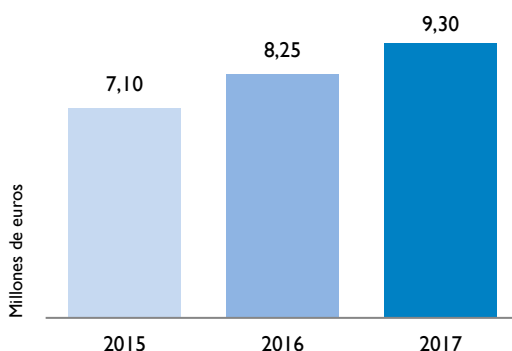
## Evolución de las autoliquidaciones

TPSU	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	12.906	17.315	19.514	51,20%	12,70%
Importe	7.101.953	8.251.382	9.295.740	30,89%	12,66%

### Número de Autoliquidaciones



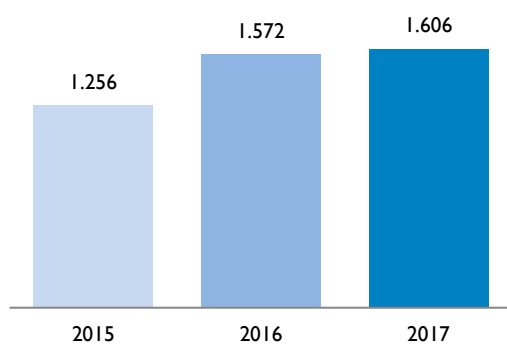
### Importe de las Autoliquidaciones



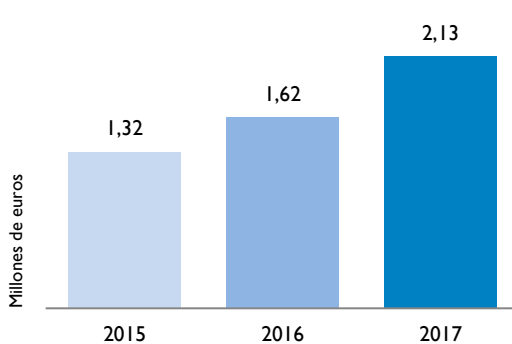
## Evolución de las liquidaciones

TPSU	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	1.256	1.572	1.606	27,87%	2,16%
Importe	1.323.785	1.616.042	2.131.774	61,04%	31,91%

### Número de Liquidaciones



### Importe de las Liquidaciones



Como se puede comprobar, y en línea con lo descrito respecto al ICIO, se consolida una recuperación del mercado inmobiliario, recuperación que se centra en actuaciones viables y solventes. Esta circunstancia ha supuesto que, al igual que en el precitado Impuesto, se haya puesto una especial vigilancia en la comprobación de la adecuación entre lo declarado en las

autoliquidaciones respecto a los parámetros por los que se calcula la cuota y la realidad. Por ello, y ya que las obras lo son para actuaciones de tamaño mediano y grande, dicha tarea ha supuesto que, pese al leve incremento de las liquidaciones producidas, el importe reconocido supere en casi el 32% al año anterior.

## Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (Vallas y andamios y Reservas de espacio)

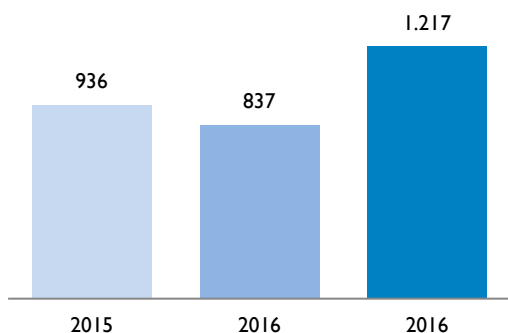
En el siguiente cuadro puede apreciarse un incremento significativo, en línea con el aumento en la actividad inmobiliaria reflejada en el ICIO y la TPSU, en el número e importe de las liquidaciones de esta tasa vinculadas específicamente a obras en la vía pública, como son:

- Vallas, andamios y otras ocupaciones de similar naturaleza, sin o con publicidad (epígrafe A).
- Reservas de espacio del dominio público local para aparcamiento exclusivo de vehículos o para su ocupación con otro tipo de maquinaria, equipos, casetas y otros elementos (epígrafe C).

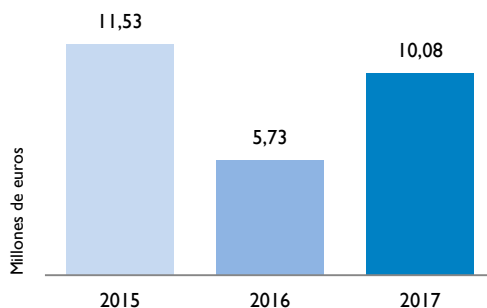
### Evolución de las liquidaciones

	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	936	837	1.217	30,02%	45,40%
Importe	11.524.615	5.724.690	10.078.913	-12,54%	76,06%

#### Número de Liquidaciones



#### Importe de las Liquidaciones



## Tasa por Ocupaciones del Suelo, Vuelo o Subsuelo para usos particulares con cajas registradoras, bocas de carga de combustible, arquetas y transformadores, cables, tuberías, rieles y otros elementos análogos (Tasa de ocupación)

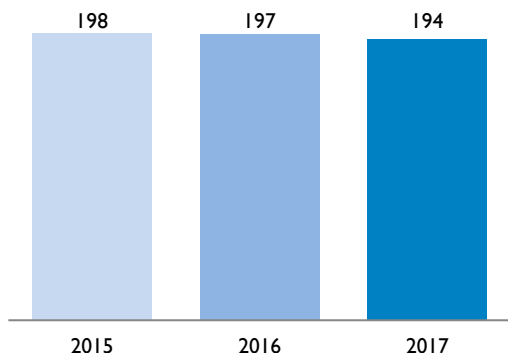
Esta tasa está incluida dentro de la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local. La evolución de la matrícula de esta tasa en los últimos tres años se refleja en el cuadro siguiente:

### Evolución de la matrícula

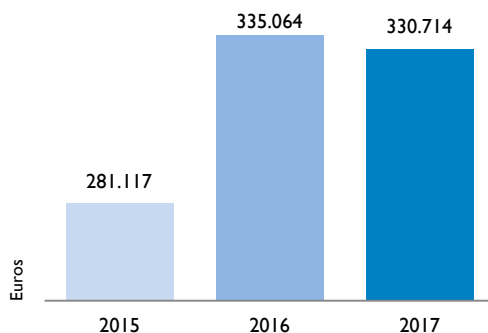
	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	198	197	194	-2,02%	-1,52%
Importe	281.117	335.064	330.714	17,64%	-1,30%



### Número de Recibos



### Importe



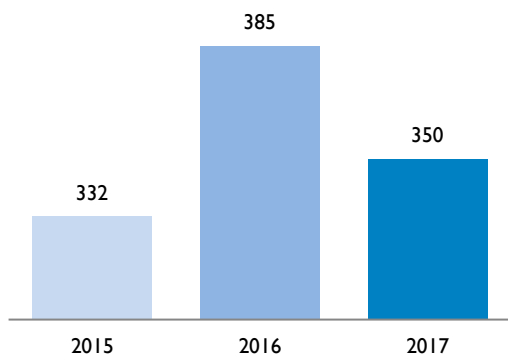
## Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Explotadoras de Servicios de Suministros (1,5%)

En el siguiente cuadro se muestra el número e importe de las liquidaciones practicadas como consecuencia de la actividad gestora e inspectora así como los datos de los dos ejercicios anteriores.

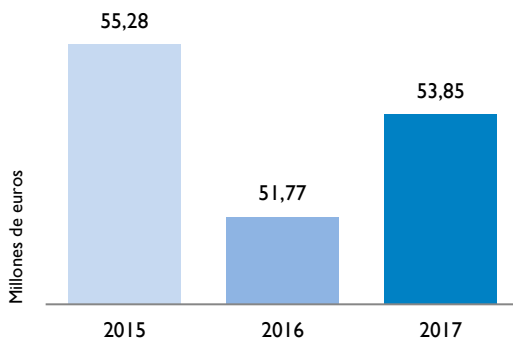
### Evolución de las liquidaciones

	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	332	385	350	5,42%	-9,09%
Importe	55.278.902	51.772.893	53.854.002	-2,58%	4,02%

### Número de Liquidaciones



### Importe de las Liquidaciones



## Otros ingresos

En este grupo se incluyen otras tasas gestionadas en la Agencia, como son la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local con Terrazas y con Surtidores de gasolina, la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local para el Desarrollo de

Acciones Publicitarias Especiales, la Tasa por Prestación de otros Servicios y Actividades relacionados con el Medio Ambiente y la Tasa por Prestación de Servicios en Galerías Municipales, así como otros ingresos obtenidos por los servicios de gestión e inspección tributaria.

### Evolución de las liquidaciones

OTROS INGRESOS	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	1.796	1.445	1.163	-35,24%	-19,52%
Importe	7.816.300	7.941.904	17.795.913	127,68%	124,08%

Debe destacarse el incremento en las liquidaciones por la prestación de servicios en Galerías Municipales que de 35 liquidaciones por importe de 3.910.596 euros en 2016 ha pasado a 87 liquidaciones por importe de 13.769.237 euros en 2017.

## Ejecución Sustitutoria

En el siguiente cuadro se muestra el número e importe de liquidaciones realizadas en el Servicio de ICIO por Ejecución Sustitutoria en 2017 y en los dos años precedentes.

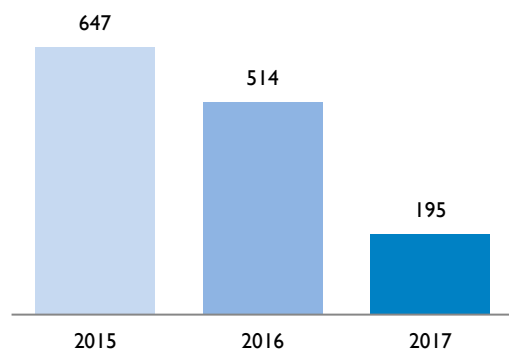
La evolución negativa en estas liquidaciones es debida a la reducción en este tipo de actuaciones por

parte del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible y, además respecto a los importes, cabe reseñar que se ha modificado a la baja el cuadro de precios con el que se realizan los presupuestos de este tipo de actuaciones.

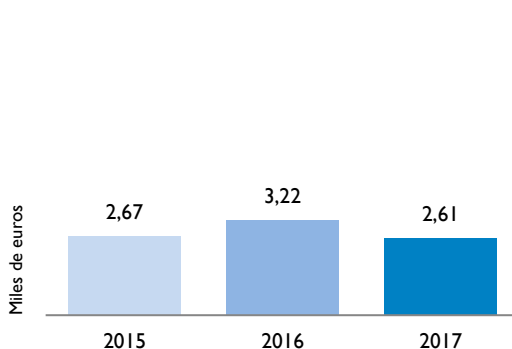
### Evolución de las liquidaciones

	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número	647	514	195	-69,86%	-62,06%
Importe	2.672.580	3.224.465	2.605.242	-2,52%	-19,20%

#### Número de Liquidaciones



#### Importe de las Liquidaciones



## Otras gestiones: expedientes de beneficios fiscales y devoluciones

Uno de los objetivos de la Agencia Tributaria Madrid es 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.

Para conseguir este objetivo, se han ido adaptando tanto las ordenanzas fiscales como los impresos existentes para eliminar aquellos aspectos que se habían detectado como ineficaces en la gestión, así como facilitar la incorporación de datos de tratamiento directo. También se han introducido algunas modificaciones en los sistemas informáticos que han aumentado la eficiencia en la tramitación de los referidos expedientes.

Así, en estos últimos años se ha reducido el tiempo medio de tramitación de los expedientes de solicitud de devoluciones tributarias de ingresos indebidos, pasando de 166 días el 31/12/2007 a 32 días el 31/12/2017, un 80,7% menos.

En el mismo sentido, se ha reducido el plazo medio de tramitación de los expedientes de solicitudes de beneficios fiscales, pasando de 98 días el 31/12/2007 a 34,6 días el 31/12/2017, un 64,7% menos.

Estos plazos se computan desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro de la Agencia Tributaria Madrid hasta la fecha de remisión del expediente a Intervención.

## Resumen de la gestión tributaria

Evolución matrícula tributos vencimiento periódico por número de recibos

TRIBUTO	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
IBI Urbana	2.139.807	2.152.849	2.164.447	1,15%	0,54%
IAE	33.208	33.728	34.741	4,62%	3,00%
IVTM	1.695.253	1.708.341	1.732.961	2,22%	1,44%
TRUA	---	---	153.312	---	---
TPV (I)	51.336	51.924	---	---	---
Tasa Ocupación	198	197	194	-2,02%	-1,52%
<b>Total</b>	<b>3.919.802</b>	<b>3.947.039</b>	<b>4.085.655</b>	<b>4,23%</b>	<b>3,51%</b>

Evolución número de autoliquidaciones

AUTOLIQUIDACIONES	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
IVTM	71.720	77.147	79.286	10,55%	2,77%
ICIO	20.587	20.365	23.587	14,57%	15,82%
IIVTNU	104.668	98.326	101.931	-2,61%	3,67%
TPSU	12.906	17.315	19.514	51,20%	12,70%
<b>Total</b>	<b>209.881</b>	<b>213.153</b>	<b>224.318</b>	<b>6,88%</b>	<b>5,24%</b>

## Evolución número de liquidaciones

LIQUIDACIONES	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
IBI	66.290	79.308	143.859	117,01%	81,39%
IAE	7.683	7.233	8.347	8,64%	15,40%
IVTM	25.817	22.936	62.294	141,29%	171,60%
ICIO	3.704	3.119	3.204	-13,50%	2,73%
IIVTNU	23.033	20.591	21.097	-8,41%	2,46%
TRU	32.054	14.141	3.659	-88,58%	-74,12%
TRUA	---	151.678	9.535	---	-93,71%
TPV (I)	544	26	50.834	9.244,49%	195.415,38%
Tasa Cajeros Automáticos <sup>(1)</sup>	---	---	1.566	---	---
Tasa 1,5%	332	385	350	5,42%	-9,09%
TPSU	1.256	1.572	1.606	27,87%	2,16%
Ejecución Sustitutoria	647	514	195	-69,86%	-62,06%
Otros ingresos <sup>(2)</sup>	2.744	2.294	2.391	-12,86%	4,23%
<b>Total</b>	<b>164.104</b>	<b>303.797</b>	<b>308.937</b>	<b>88,26%</b>	<b>1,69%</b>

<sup>(1)</sup> En 2017 se han notificado individualmente las liquidaciones de ambas tasas, en 2018 se gestionarán mediante matrícula.

<sup>(2)</sup> En este apartado se han incluido las liquidaciones que no están desglosadas en el cuadro.

## Evolución matrícula tributos vencimiento periódico por importe

TRIBUTO	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
IBI Urbana	1.247.463.573	1.254.247.489	1.310.376.911	5,04%	4,48%
IAE	98.994.712	106.362.374	105.245.813	6,31%	-1,05%
IVTM	150.220.843	149.488.391	151.862.459	1,09%	1,59%
TRUA	---	---	40.601.219	---	---
TPV (I)	32.444.901	32.897.405	---	---	---
Tasa Ocupación	281.117	335.064	330.714	17,64%	-1,30%
<b>Total</b>	<b>1.529.405.146</b>	<b>1.543.330.723</b>	<b>1.608.417.116</b>	<b>5,17%</b>	<b>4,22%</b>

## Evolución importe de las autoliquidaciones

AUTOLIQUIDACIONES	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
IVTM	3.268.597	3.382.378	3.426.040	4,82%	1,29%
ICIO	43.211.782	50.720.062	62.463.646	44,55%	23,15%
IIVTNU	575.602.527	574.337.067	583.748.303	1,42%	1,64%
TPSU	7.101.953	8.251.382	9.295.740	30,89%	12,66%
<b>Total</b>	<b>629.184.859</b>	<b>636.690.889</b>	<b>658.933.729</b>	<b>4,73%</b>	<b>3,49%</b>

## Evolución importe de las liquidaciones

LIQUIDACIONES	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
IBI	61.873.799	66.704.135	133.793.931	116,24%	100,58%
IAE	18.184.527	16.852.669	16.962.913	-6,72%	0,65%
IVTM	1.198.168	1.044.545	4.303.616	259,18%	312,01%
ICIO	28.344.821	20.128.675	21.121.647	-25,48%	4,93%
IIVTNU	119.165.287	121.852.956	125.758.072	5,53%	3,20%
TRU	3.862.667	1.721.305	516.141	-86,64%	-70,01%
TRUA	-	45.589.819	5.940.621	---	-86,97%
TPV (I)	511.105	133.256	29.425.522	5.657,24%	21.981,95%
Tasa Cajeros Automáticos <sup>(1)</sup>	-	-	499.624	-	-
Tasa 1,5%	55.278.902	51.772.893	53.854.002	-2,58%	4,02%
TPSU	1.323.785	1.616.042	2.131.774	61,04%	31,91%
Ejecución Sustitutoria	2.672.580	3.224.465	2.605.242	-2,52%	-19,20%
Otros ingresos <sup>(2)</sup>	32.249.309	27.054.530	35.544.687	10,22%	31,38%
<b>Total</b>	<b>324.664.950</b>	<b>357.695.290</b>	<b>432.457.792</b>	<b>33,20%</b>	<b>20,90%</b>

<sup>(1)</sup> En 2017 se han notificado individualmente las liquidaciones de ambas tasas, en 2018 se gestionarán mediante matrícula.

<sup>(2)</sup> En este apartado se han incluido las liquidaciones que no están desglosadas en el cuadro.

# +4

## Actuaciones realizadas

## GESTIÓN RECAUDATORIA

## Recaudación tributaria

La recaudación líquida en este ejercicio ha sido de 2.420,39 millones de euros, lo que representa un incremento del 3,2% sobre la obtenida en el ejercicio anterior.

Los derechos reconocidos netos han pasado de 2.643,85 millones de euros en el año 2016 a 2.799,67

millones de euros en 2017, lo que supone un incremento del 5,9%.

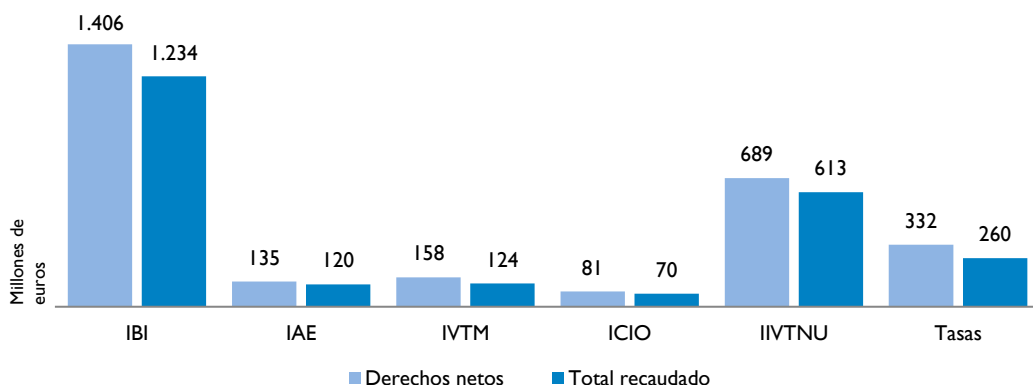
El desglose de la recaudación respecto a los derechos netos reconocidos, y la comparativa con el año anterior, se reflejan en el cuadro siguiente:

## Datos contables de los ingresos tributarios

	AÑO 2016			AÑO 2017			VARIACIÓN	
	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN LÍQUIDA	%	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN LÍQUIDA	%	% 2017/2016	RECAUDACIÓN 2017/2016
IBI	1.287.380	1.167.906	90,72	1.405.930	1.233.891	87,76	-2,96	5,65%
IAE	134.385	120.966	90,01	134.778	120.461	89,38	-0,63	-0,42%
IVTM	152.068	121.672	80,01	157.543	123.633	78,48	-1,53	1,61%
ICIO	68.229	61.265	89,79	80.867	70.013	86,58	-3,21	14,28%
IIVTNU	679.722	607.963	89,44	688.883	612.747	88,95	-0,49	0,79%
Tasas	322.061	264.863	82,24	331.673	259.644	78,28	-3,96	-1,97%
<b>Total</b>	<b>2.643.845</b>	<b>2.344.635</b>	<b>88,68</b>	<b>2.799.674</b>	<b>2.420.389</b>	<b>86,45</b>	<b>-2,23</b>	<b>3,23%</b>

Importes en miles de euros.

### Recaudación líquida 2017 Datos contables de los ingresos tributarios



## Recaudación voluntaria

En el ejercicio 2017 se ha producido un incremento de la recaudación de los tributos de vencimiento periódico, destacando el IBI con un porcentaje de variación en relación a 2016 del 4,4%. El importe total de la recaudación ha ascendido a 1.514 millones de euros, que supone un aumento del 3,1% respecto al ejercicio anterior.

Los siguientes cuadros muestran la evolución de la recaudación en los últimos tres años así como el desglose de la recaudación de 2017 por tributo.

## Evolución de la recaudación por tributos vencimiento periódico

TRIBUTOS	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
IBI	1.180.731.661	1.198.266.087	1.251.380.696	5,98%	4,43%
IAE	87.681.470	95.556.262	95.044.001	8,40%	-0,54%
IVTM	110.571.624	112.092.472	112.918.937	2,12%	0,74%
TRUA <sup>(1)</sup>	---	32.674.041	31.949.043	---	-2,22%
TPV <sup>(2)</sup>	27.617.147	29.134.561	22.465.241	-18,65%	-22,89%
Tasa Ocupación	157.373	324.722	310.130	97,07%	-4,49%
<b>Total</b>	<b>1.406.759.275</b>	<b>1.468.048.145</b>	<b>1.514.068.048</b>	<b>7,63%</b>	<b>3,13%</b>

<sup>(1)</sup> La TRUA en 2016 no se gestionó mediante matrícula sino que se gestionó por liquidaciones.

<sup>(2)</sup> La TPV en 2017 no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

## Desglose de la recaudación por tributos vencimiento periódico. Importes

TRIBUTOS	IMPORTE MATRÍCULA NETA	IMPORTE RECAUDACIÓN	%
IBI	1.300.124.541	1.251.380.696	96,25
IAE	104.409.746	95.044.001	91,03
IVTM	150.543.367	112.918.937	75,01
TRUA	38.111.631	31.949.043	83,83
TPV <sup>(1)</sup>	28.709.290	22.465.241	78,25
Tasa Ocupación	315.968	310.130	98,15
<b>Total</b>	<b>1.622.214.543</b>	<b>1.514.068.048</b>	<b>93,33</b>

<sup>(1)</sup> La TPV en 2017 no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

## Desglose de la recaudación por tributos vencimiento periódico. Número de recibos

TRIBUTOS	Nº DE RECIBOS MATRÍCULA NETA	Nº DE RECIBOS RECAUDADOS	%
IBI	2.108.708	1.983.019	94,04
IAE	34.394	28.747	83,58
IVTM	1.652.390	1.229.941	74,43
TRUA	146.208	112.135	76,70
TPV <sup>(1)</sup>	49.246	37.631	76,41
Tasa Ocupación	186	160	86,02
<b>Total</b>		<b>3.391.633</b>	<b>84,98</b>

<sup>(1)</sup> La TPV en 2017 no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

En cuanto al porcentaje de cobro sobre la matrícula neta, tanto en importes como en número de recibos, se ha continuado el incremento porcentual en todos los tributos.

En los siguientes cuadros se muestra la evolución de los porcentajes en importes y número de recibos cobrados en relación con la matrícula neta.

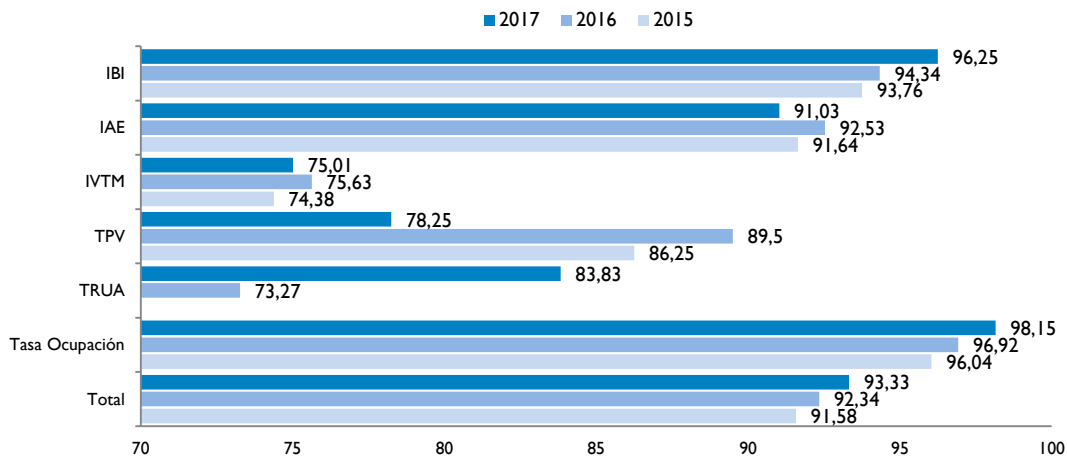
## Porcentaje del importe cobrado sobre matrícula neta

TRIBUTOS	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
IBI	93,76	94,34	96,25	2,49	1,91
IAE	91,64	92,53	91,03	-0,61	-1,50
IVTM	74,38	75,63	75,01	0,63	-0,62
TRUA <sup>(1)</sup>	---	73,27	83,83	---	10,56
TPV <sup>(2)</sup>	86,25	89,50	78,25	-8,00	-11,25
Tasa Ocupación	96,04	96,92	98,15	2,11	1,23
<b>Total</b>	<b>91,58</b>	<b>92,34</b>	<b>93,33</b>	<b>1,75</b>	<b>0,99</b>

<sup>(1)</sup> La TRUA en 2016 no se gestionó mediante matrícula sino que se gestionó por liquidaciones.

<sup>(2)</sup> La TPV en 2017 no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.

## Porcentaje de importes cobrados



## Porcentaje de recibos cobrados sobre matrícula neta

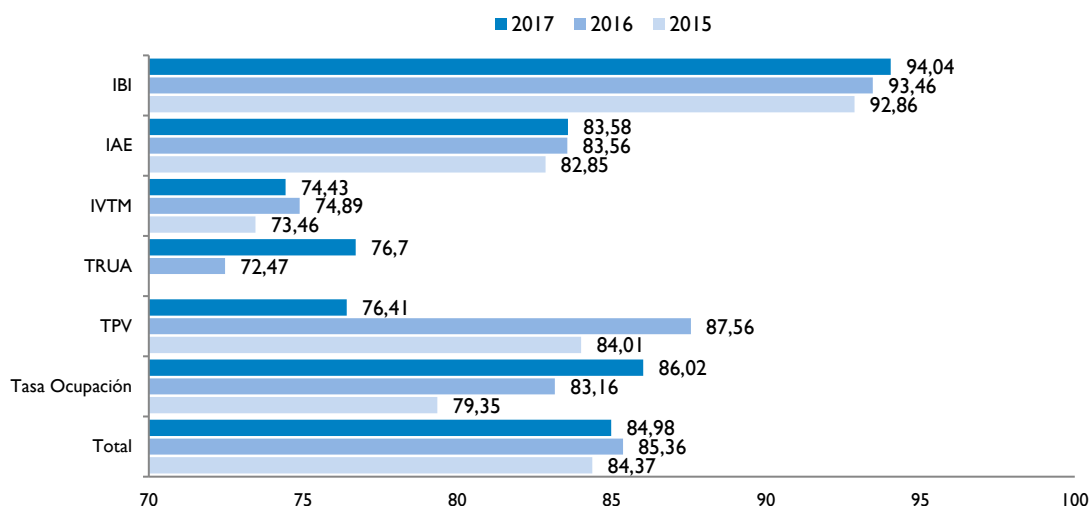
TRIBUTOS	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
IBI	92,86	93,46	94,04	1,18	0,58
IAE	82,85	83,56	83,58	0,73	0,02
IVTM	73,46	74,89	74,43	0,97	-0,46
TRUA <sup>(1)</sup>	---	72,47	76,70	---	4,23
TPV <sup>(2)</sup>	84,01	87,56	76,41	-7,60	-11,15
Tasa Ocupación	79,35	83,16	86,02	6,67	2,86
<b>Total</b>	<b>84,37</b>	<b>85,36</b>	<b>84,98</b>	<b>0,61</b>	<b>-0,38</b>

<sup>(1)</sup> La TRUA en 2016 no se gestionó mediante matrícula sino que se gestionó por liquidaciones.

<sup>(2)</sup> La TPV en 2017 no se ha gestionado mediante matrícula sino por liquidaciones.



## Porcentaje de recibos cobrados



Por tratarse del tributo con mayor relevancia, se incorporan a continuación los datos correspondientes a los recibos del IBI cobrados en período voluntario en los tres últimos años, desglosados por medios de pago y con indicación del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta.

En ellos puede apreciarse el incremento continuado de la domiciliación bancaria como medio de pago,

habiéndose abonado en 2017 el 72,1% del total de recibos emitidos mediante algún tipo de domiciliación, frente al 70,2% del año 2016, y el 21,9% se ha abonado sin domiciliación bancaria, frente al 23,3% de 2016. Se debe destacar el incremento en el sistema de Pago a la Carta (PAC) en detrimento del Sistema especial de pago (SEP).

### IBI - Desglose por medio de pago y porcentaje de cobro sobre matrícula neta

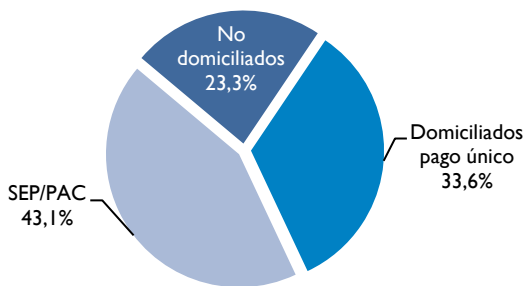
	2015		2016		2017	
	COBRADOS	%	COBRADOS	%	COBRADOS	%
Número de recibos	2.087.339		2.099.896		2.108.708	
No domiciliados	500.592	23,98	489.162	23,29	462.523	21,93
Domiciliados pago único	670.929	32,14	661.062	31,48	665.726	31,57
Sistema especial de pago	447.097	21,42	428.729	20,42	420.882	19,96
Pago a la carta	319.687	15,32	383.676	18,27	433.888	20,58
<b>Total</b>	<b>1.938.305</b>	<b>92,86</b>	<b>1.962.629</b>	<b>93,46</b>	<b>1.983.019</b>	<b>94,04</b>

En la matrícula neta están descontados los recibos exentos.

En 2017 se han pagado por el Sistema de Pago a la Carta 433.888 recibos del IBI frente a los 319.687 del ejercicio 2015. En total el número de recibos pagados a través de los sistemas especiales PAC/SEP asciende a 854.770

Asimismo, puede observarse en el cuadro y gráfico siguientes que el 76,7% de los recibos pagados en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles ha sido mediante domiciliación bancaria, siendo el 43,1% a través de los sistemas de pago fraccionado con bonificación (SEP y PAC).

### IBI - Formas de pago y porcentaje sobre recibos cobrados



### IBI - Formas de pago y porcentaje sobre recibos cobrados

	NÚM. RECIBOS PAGADOS	% DE COBRO
No domiciliados	462.523	23,32
Domiciliado pago único	665.726	33,57
SEP/PAC	854.770	43,10
<b>Total</b>	<b>1.983.019</b>	<b>100,00</b>

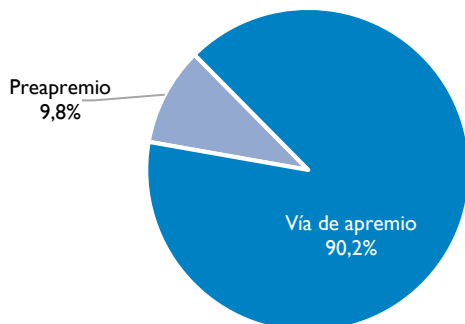
## Recaudación ejecutiva

### Desglose de la recaudación

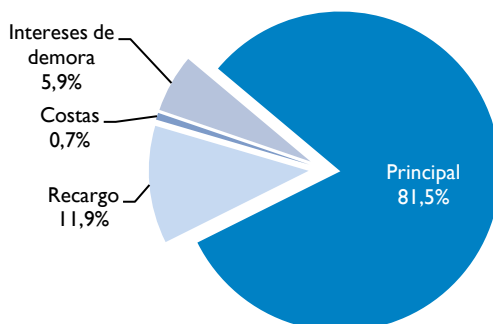
RECAUDACIÓN <sup>(1)</sup>	PRINCIPAL	RECARGO	INTERESES DE DEMORA	COSTAS	TOTAL
Vía de apremio	168.058.600	26.639.914	13.661.741	1.631.324	209.991.579
Preapremio	21.786.987	1.088.287			22.875.274
<b>Total</b>	<b>189.845.587</b>	<b>27.728.201</b>	<b>13.661.741</b>	<b>1.631.324</b>	<b>232.866.853</b>

<sup>(1)</sup> La recaudación se refiere a los cobros producidos en el ejercicio con independencia de la fecha de contabilización.

### Desglose de los Ingresos



### Desglose de los Ingresos



## Evolución de la recaudación por conceptos

CONCEPTO	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Principal	189.205.492	207.304.812	189.845.587	0,34%	-8,42%
Recargo	28.529.269	32.226.271	27.728.201	-2,81%	-13,96%
Intereses de demora	13.762.697	14.854.729	13.661.741	-0,73%	-8,03%
Costas	1.661.722	1.494.054	1.631.324	-1,83%	9,19%
<b>Total</b>	<b>233.159.180</b>	<b>255.879.866</b>	<b>232.866.853</b>	<b>-0,13%</b>	<b>-8,99%</b>

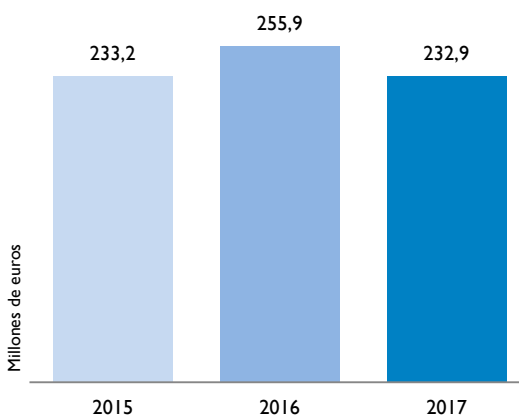
En el siguiente gráfico se refleja la evolución en los cobros de 2015 a 2017.

## EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR TIPO DE RECURSO

Analizando la evolución de los ingresos por tipo de recurso se puede observar un incremento considerable del importe recaudado en IBI que en el año 2017 ha superado los 74 millones de euros, lo que supone un 22,6% respecto al año anterior. A este resultado ha contribuido fundamentalmente la cancelación de deudas de diferentes Organismos Oficiales a lo largo del ejercicio, propiciada por los esfuerzos que se han hecho en los últimos años para facilitar a las distintas Administraciones Públicas el pago en período voluntario de los tributos periódicos.

En cuanto a los ingresos en el concepto «otros ingresos» se aprecia un significativo descenso con respecto al año 2016. Este descenso está motivado porque en 2016 se realizó un importante ingreso que cancelaba la deuda en concepto de «cuotas de urbanización» de una empresa inmersa en un procedimiento concursal.

## Evolución de los ingresos



En el resto de conceptos, la recaudación en período ejecutivo se ha estabilizado respecto a los años anteriores.

TIPO DE RECURSO	2015	2016	2017	%	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
IBI	57.445.837	60.784.178	74.502.748	31,99	29,69%	22,57%
IAE	6.176.119	6.055.147	5.902.167	2,53	-4,44%	-2,53%
IVTM	27.724.436	27.434.149	25.301.345	10,87	-8,74%	-7,77%
IIVTNU	12.111.689	13.694.536	13.140.363	5,64	8,49%	-4,05%
TRU	9.725.356	4.130.319	4.540.755	1,95	-53,31%	9,94%
Otros ingresos	45.193.164	77.574.604	43.426.404	18,65	-3,91%	-44,02%
Multas de tráfico	74.782.579	66.206.933	66.053.071	28,37	-11,67%	-0,23%
<b>Total</b>	<b>233.159.180</b>	<b>255.879.866</b>	<b>232.866.853</b>	<b>100,00</b>	<b>-0,13%</b>	<b>-8,99%</b>

## GESTIÓN DEL CARGO

El siguiente cuadro refleja la comparativa de los tres últimos años de la gestión del cargo en ejecutiva.

Las cantidades figuran por el principal de la deuda, sin incluir las deudas cobradas en fase de preapremio.

### Gestión del cargo

	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Cargo contable a l/l	1.304.195.387	1.378.621.782	1.333.383.914	2,24%	-3,28%
Cargos año	410.517.963	333.848.383	366.805.751	-10,65%	9,87%
Cargo total año	1.714.713.350	1.712.470.165	1.700.189.665	-0,85%	-0,72%
Cargo gestionable <sup>(1)</sup>	1.360.060.192	1.368.310.623	1.260.176.217	-7,34%	-7,90%
Cobrado	162.237.829	161.515.723	168.058.599	3,59%	4,05%
% Cobro/c. gestionable	11,93	11,80	13,34	1,41	1,54

<sup>(1)</sup> Para el cálculo del cargo gestionable se descuenta el importe de los créditos suspendidos, paralizados por aplazamientos o fraccionamientos de pago, paralizados por concurso de acreedores y las bajas.

En las cantidades pendientes de cobro debe tenerse en cuenta que un alto porcentaje de ellas corresponden a deudas de Administraciones Públicas, cuyo desglose por concepto de ingreso se refleja en el siguiente cuadro:

### Deudas Administraciones Públicas por concepto de ingreso

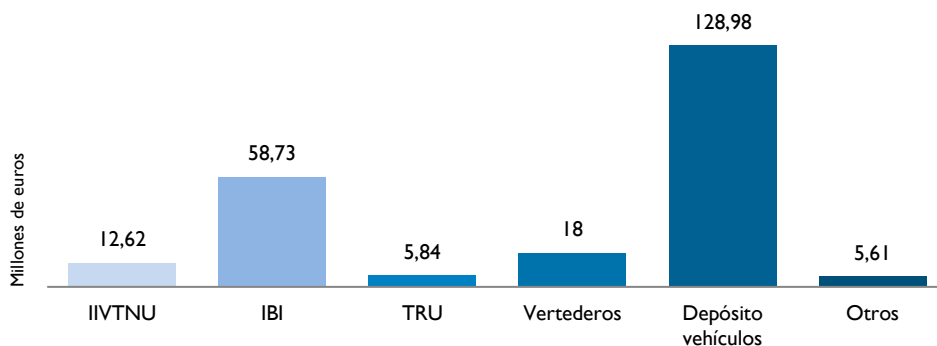
IIVTNU	IBI	ICIO	IVTM	TPV	TRU	VERTE- DEROS	EJEC. SUST.	DEPÓSITO VEHÍCULOS	MULTAS DE TRÁFICO	RESTO	TOTAL
12.616	58.729	673	157	120	5.835	17.995	1.011	128.977	502	3.149	229.764

Importes en miles de euros

En términos absolutos, en 2017 la deuda de Organismos oficiales ha disminuido en 6,5 millones de euros. Por otra parte, los ingresos procedentes del cobro de la deuda a las administraciones se han situado en 2017 en casi 24,5 millones de euros, 14

millones de euros más que en el ejercicio anterior. Esto es el resultado principalmente de la colaboración entre la Agencia y el resto de administraciones públicas encaminada a obtener el cobro y disminuir la deuda pendiente.

### Deudas Administraciones Públicas por concepto de ingreso



## NOTIFICACIONES

A lo largo del año 2017 se han realizado casi 3,5 millones de notificaciones, correspondientes a actos dictados en los procedimientos de apremio. Se sigue trabajando en la línea iniciada en ejercicios anteriores para la reagrupación y unificación de expedientes.

TIPO DE NOTIFICACIÓN	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Postal	3.306.106	2.971.966	2.994.138	-9,44%	0,75%
Edicto	622.170	559.846	467.503	-24,86%	-16,49%
Personal	8.482	20.216	10.408	22,71%	-48,52%
<b>Total</b>	<b>3.936.758</b>	<b>3.552.028</b>	<b>3.472.049</b>	<b>-11,80%</b>	<b>-2,25%</b>

## RECAUDACIÓN POR EMBARGO

La recaudación obtenida por actuaciones de embargo ha aumentado en términos generales respecto del año 2016.

En el importe recaudado mediante las actuaciones de embargo de dinero sobre cuentas corrientes, embargo de créditos y derechos, y embargo de bienes inmuebles, se observa un ligero incremento.

Durante el presente ejercicio se ha comenzado a impulsar la actuación de embargo de vehículos, con la finalidad de, en un futuro cercano, generalizar y mecanizar estos procedimientos para el cobro de deudas de aquellas personas obligadas al pago de deudas tributarias y/o sanciones de tráfico, a las que no haya sido posible cancelar las deudas mediante otro tipo de embargos.

En cuanto al aumento de los ingresos obtenidos mediante compensación de créditos/deudas, se ha debido a que ha aumentado considerablemente el reconocimiento de créditos a favor de otras administraciones que son deudoras del Ayuntamiento de Madrid y susceptibles de ser compensadas. Hay que tener en cuenta que en el año 2017, por medio del instrumento de las compensaciones a otras Administraciones, se ingresaron 2,2 millones de euros.

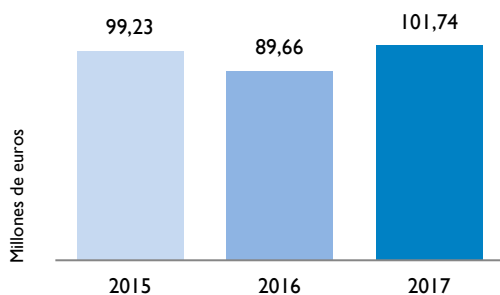
El resumen de los importes obtenidos por estas actuaciones del procedimiento de apremio, en millones de euros, se refleja en el cuadro siguiente, en el que se incluye la actuación de embargo de vehículos por primera vez.

## Embargos

TIPO DE EMBARGO	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Cuentas corrientes y de ahorro	47,81	37,66	42,60	-10,90%	13,12%
Bienes inmuebles	23,01	26,26	31,27	35,90%	19,08%
Devoluciones AEAT	14,80	11,68	11,70	-20,95%	0,17%
Sueldos y salarios	7,90	9,96	9,06	14,68%	-9,04%
Créditos y derechos	4,98	3,75	4,09	-17,87%	9,07%
Embargo de vehículos			0,30	-	-
Compensaciones	0,73	0,35	2,72	272,60%	677,14%
<b>Total</b>	<b>99,23</b>	<b>89,66</b>	<b>101,74</b>	<b>2,53%</b>	<b>13,47%</b>

Importes en millones de euros.

## Recaudación por embargo



La variación en el año 2017 del dato obtenido por la contabilización del número de gestiones realizadas ante los Registros Públicos, actuación directamente relacionada con el embargo de bienes inmuebles, no ha sufrido variación destacable, y en su cuantificación influyen el número de expedientes de embargos en tramitación, su importe y los efectivos destinados a esta tarea.

GESTIONES REGISTROS PÚBLICOS	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número de gestiones	25.977	20.416	19.369	-25,44%	-5,13%

# +4

## Actuaciones realizadas

## GESTIÓN RECURSOS Y RECLAMACIONES

La interposición de recursos en el año 2017 ha disminuido nuevamente respecto al año anterior, pasando de 37.755 en 2016 a 34.021 en 2017, un 9,9% menos.

En los siguientes cuadros se detalla la evolución y desglose de los recursos. Además, se refleja la

proporción que representan respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes, así como el desglose de las resoluciones tanto las judiciales como las dictadas por el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM).

### Evolución de los recursos de reposición resueltos

INGRESO	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2016
Revisión	43.261	36.405	-15,85%
Inspección	1.044	997	-4,50%
Catastral <sup>(1)</sup>	634	1.363	114,98%
<b>Total</b>	<b>44.939</b>	<b>38.765</b>	<b>-13,74%</b>

<sup>(1)</sup> Están incluidos los recursos resueltos que derivaban del Procedimiento de Regularización Catastral (PRC) y del Procedimiento de Valoración Colectiva Parcial (PVCP).

## Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

INGRESO	RESUELTOS 2017	INTERPUESTOS 2017	TOTAL RECURSOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS	% RESUELTOS/ TOTAL RECURSOS
Revisión	36.405	31.731	45.988	114,73	79,16
Inspección	997	850	1.617	117,29	61,66
Catastral <sup>(1)</sup>	1.363	1.440	1.481	94,65	92,03
<b>Total</b>	<b>38.765</b>	<b>34.021</b>	<b>49.086</b>	<b>113,94</b>	<b>78,97</b>

<sup>(1)</sup> Se incluyen los recursos resueltos que derivaban del Procedimiento de Regularización Catastral (PRC) y del Procedimiento de Valoración Colectiva Parcial (PVCP).

## Resoluciones del TEAMM por tipo de resolución

INGRESO	INADMISIBLES		SATISFACCIÓN EXTRAPROCESAL		DESESTIMA- TORIAS		PARCIALMENTE ESTIMATORIAS		ESTIMATORIAS		ARCHIVO		TOTAL
	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	NÚM.	%	
IIVTNU	96	11,02	15	1,72	671	77,04	0	0,00	80	9,18	9	1,03	871
IBI	43	11,26	23	6,02	253	66,23	5	1,31	33	8,64	25	6,54	382
ICIO	4	12,12	2	6,06	15	45,45	0	0,00	7	21,21	5	15,15	33
IAE	3	9,68	3	9,68	16	51,61	0	0,00	8	25,81	1	3,23	31
IVTM	26	25,49	4	3,92	51	50,00	0	0,00	11	10,78	10	9,80	102
Tasas	47	18,43	12	4,71	133	52,16	0	0,00	60	23,53	3	1,18	255
Ejecución Sustitutoria	2	22,22	2	22,22	1	11,11	0	0,00	2	22,22	2	22,22	9
Multas	480	14,19	11	0,33	1.961	57,97	0	0,00	503	14,87	428	12,65	3.383
Varios	80	27,30	12	4,10	133	45,39	0	0,00	56	19,11	12	4,10	293
<b>Total</b>	<b>781</b>	<b>14,57</b>	<b>84</b>	<b>1,57</b>	<b>3.234</b>	<b>60,35</b>	<b>5</b>	<b>0,09</b>	<b>760</b>	<b>14,18</b>	<b>495</b>	<b>9,24</b>	<b>5.359</b>

Los datos reflejados se refieren a las resoluciones del TEAMM con independencia del momento en que se encontraba el acto reclamado (gestión, revisión, recaudación o inspección).

## Resoluciones judiciales por tipo de resolución

INGRESO	INADMISIBLES	SATISFACCIÓN EXTRAPROCESAL	DESESTIMATORIAS	PARCIALMENTE ESTIMATORIAS	ESTIMATORIAS	ARCHIVO	TOTAL
Período voluntario	IIVTNU	3	35	121	0	156	315
	IBI	1	21	55	0	15	92
	ICIO	0	2	3	0	3	8
	IAE	0	1	1	0	1	3
	IVTM	0	0	0	0	0	0
	Tasas	1	12	23	0	10	46
	Ejec. Sust.	0	0	0	0	0	0
Período ejecutivo	Tributos	2	11	15	0	10	38
	Multas	4	8	23	0	12	47
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>90</b>	<b>241</b>	<b>0</b>	<b>207</b>	<b>0</b>	<b>549</b>

Los datos reflejados en este cuadro no contabilizan las resoluciones judiciales que resuelven recursos contencioso-administrativos contra resoluciones del TEAMM dictadas respecto de reclamaciones contra actos resultantes de procedimientos de inspección.

Plazo de remisión de expedientes al TEAMM para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas municipales

	EXPEDIENTES ENVIADOS ANTES DE 1 MES	EXPEDIENTES ENVIADOS EN TOTAL	% ENVIADOS <1 MES/ TOTAL ENVIADOS
<b>Total</b>	<b>3.388</b>	<b>4.166</b>	<b>81,32</b>

## Recursos de reposición en materia de inspección

En los cuadros siguientes se detalla la evolución y desglose por tipo de ingreso de los recursos de reposición en materia de inspección. Igualmente se

refleja la proporción que representan respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes.

### Recursos de reposición en materia de inspección

INGRESO	RESUELTOS 2015	RESUELTOS 2016	RESUELTOS 2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
ICIO	42	13	20	-52,38%	53,85%
IIVTNU	185	198	274	48,11%	38,38%
IAE	39	665	411	953,85%	-38,20%
IBI	22	20	95	331,82%	375,00%
Tasas	508	148	197	-61,22%	33,11%
<b>Total</b>	<b>796</b>	<b>1.044</b>	<b>997</b>	<b>25,25%</b>	<b>-4,50%</b>

### Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

INGRESO	RESUELTOS 2017	INTERPUESTOS 2017	TOTAL RECURSOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS 2017	% RESUELTOS/ TOTAL RECURSOS
ICIO	20	27	46	74,07	43,48
IIVTNU	274	596	770	45,97	35,58
IAE	411	99	415	415,15	99,04
IBI	95	56	141	169,64	67,38
Tasas	197	72	245	273,61	80,41
<b>Total</b>	<b>997</b>	<b>850</b>	<b>1.617</b>	<b>117,29</b>	<b>61,66</b>

## Recursos de reposición en materia catastral

En 2017 se han realizado 283 propuestas de resolución de recursos derivados del mantenimiento catastral habitual, 1.020 recursos y alegaciones derivados del Procedimiento de Regularización Catastral (PRC) y 60 recursos del Procedimiento de Valoración Colectiva Parcial (PVCP) realizado en 2016, resultando un total de 1.363.

En los cuadros siguientes se detalla la evolución durante los años 2015 a 2017 de los recursos de reposición en materia catastral.

Igualmente se refleja la proporción que representan respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de los recursos existentes.



## Recursos de reposición en materia catastral

RECURSO	RESUELTOS 2015	RESUELTOS 2016	RESUELTOS 2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Ordinario	429	634	1.363	217,72%	114,98%

Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

RECURSO	RESUELTOS 2017	INTERPUESTOS 2017	TOTAL RECURSOS	% RESUELTOS/ INTERPUESTOS 2017	% RESUELTOS/ TOTAL RECURSOS
Ordinario	1.363	1.440	1.481	94,65	92,03

# +4

## Actuaciones realizadas

## CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS

El control de los incumplimientos tributarios y lucha contra el fraude constituye una competencia obligatoria y de primer orden para las administraciones tributarias, ya que la evasión fiscal pone en riesgo el mantenimiento del nivel de recursos para sostenimiento de los servicios públicos y prestaciones sociales, incrementa la carga fiscal de las personas contribuyentes cumplidoras y quiebra los principios de igualdad generalidad y equitativa distribución de la carga tributaria, al tiempo que distorsiona la actividad de los agentes económicos, por la competencia desleal que desarrollan las incumplidoras.

La Agencia Tributaria Madrid viene desarrollando este control, en primer término, mediante el descubrimiento de los incumplimientos tributarios y regularización de la situación tributaria de cada contribuyente, con imposición, en su caso, de las sanciones legalmente previstas. Pero la lucha contra el fraude fiscal no se limita a detectar y corregir los incumplimientos, sino que exige también una labor de análisis de la realidad socioeconómica y de las causas de la defraudación en los distintos tributos municipales, identificando las áreas de riesgo que

permitan la adecuada planificación de las actuaciones de control. Además se desarrolla una labor preventiva, a través de la mejora de los métodos de actuación, la disuasión y la promoción de una mayor conciencia ciudadana.

En este sentido se ha constatado que la acción inspectora prolongada en el tiempo tiene un efecto disuasorio y favorecedor del cumplimiento voluntario, evidenciándose que, tras determinadas campañas masivas de regularización, en los ejercicios siguientes aumenta muy considerablemente el grado de cumplimiento voluntario.

Las actuaciones de regularización tramitadas en 2017 se refieren, esencialmente, a hechos impositivos realizados entre los ejercicios 2013 y 2015, periodos en los que la recuperación económica del sector inmobiliario y constructor todavía no se ha hecho evidente. En todo caso, ha de tenerse en cuenta el antes apuntado efecto preventivo y disuasorio de la actuación de la Inspección, que ha permitido constatar un creciente grado de cumplimiento voluntario en cada ejercicio.

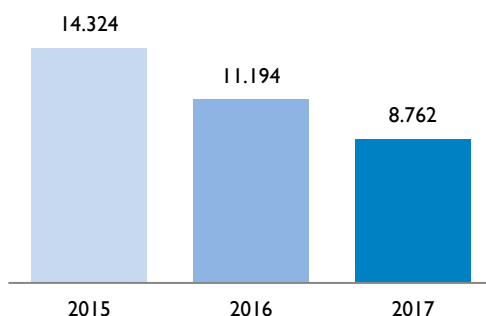
## Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

Se han enviado 8.762 Notas Informativas en el IIVTNU por la detección de omisiones en la declaración o autoliquidación del impuesto, después de haberse efectuado las depuraciones y comprobaciones oportunas.

La mayor información facilitada a la ciudadanía sobre sus obligaciones tributarias junto con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ordenanza Fiscal Reguladora del IIVTNU ha ocasionado un aumento de las autoliquidaciones en la gestión y, por tanto, una reducción de Notas Informativas.

IIVTNU	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Notas informativas	14.324	11.194	8.762	-38,83%	-21,73%

### IIVTNU - Notas Informativas

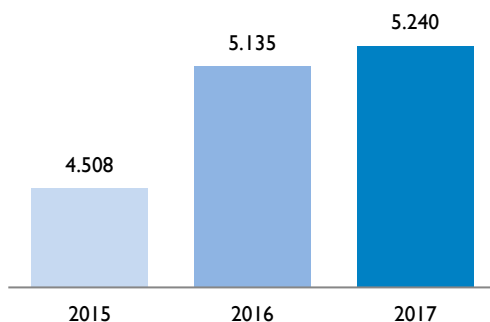


Se han cursado 5.240 actuaciones del IIVTNU a la Inspección de Tributos como consecuencia de las Notas Informativas emitidas y que no han sido atendidas por las personas o entidades con obligación tributaria.

### Notas Informativas - Actuaciones trasladadas a la Inspección

IIVTNU	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Actuaciones trasladadas a la Inspección	4.508	5.135	5.240	16,24%	2,04%

### IIVTNU - Notas Informativas Actuaciones trasladadas a la Inspección



Por la comprobación de autoliquidaciones del IIVTNU realizadas a instancia de parte se han practicado 2.674 liquidaciones complementarias, por importe de 6,78 millones de euros.

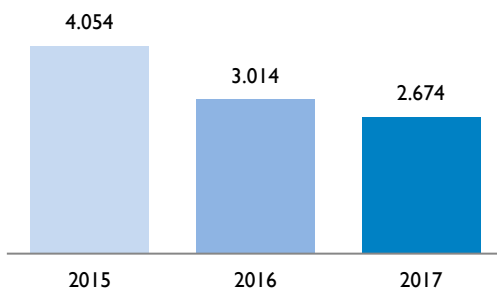
Esta disminución, en un 11,3% y un 34,0% respecto a 2016 y 2015 respectivamente, está relacionada

directamente con las facilidades y los medios que la Agencia Tributaria Madrid pone a disposición de cada contribuyente para la realización de estas autoliquidaciones (programa de ayuda, proyectos de autoliquidación, etc.), lo que motiva una reducción paulatina de las liquidaciones complementarias.

### Liquidaciones complementarias

IIVTNU	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Liquidaciones complementarias	4.054	3.014	2.674	-34,04%	-11,28%

### IIVTNU Liquidaciones complementarias

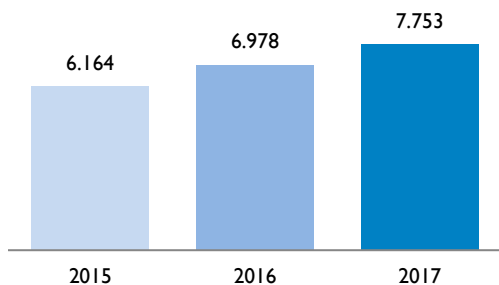


Los resultados económicos derivados de actas de inspección y sanciones tributarias han continuado en la línea ascendente del anterior período 2016, con un incremento en el importe de los derechos contraídos del 20,3% respecto del período precedente, de modo que entre el año 2015 y el 2017 el incremento del importe de los derechos económicos derivados de la actuación de la Inspección Tributaria en este impuesto

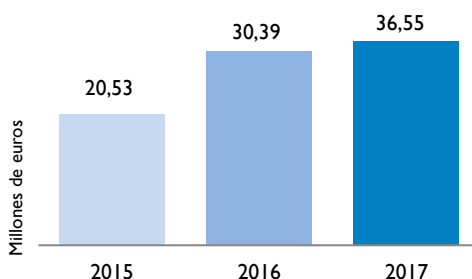
se ha elevado un 78%, lo que hace prever un probable estancamiento en el próximo período.

La mejora del rendimiento económico por regularización inspectora se ha debido al aumento de valores catastrales por la nueva Ponencia de Valores de 2011, que entró en vigor el 1 de enero de 2012, y a la supresión, a partir del 1 de junio de 2012, de

### IIVTNU Nº de Actas y Sanciones



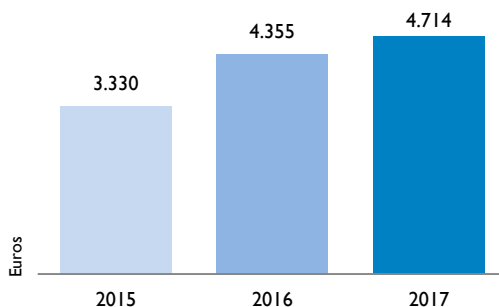
### IIVTNU Importe derechos contraídos



la reducción del valor transmitido establecida en el artículo 107.3 TRLRHL, al amparo de la facultad prevista en el artículo 4 del Real Decreto-Ley 12/2012, de 30 de marzo, de medidas tributarias y administrativas para la reducción del déficit público.

La reciente sentencia del Tribunal Constitucional sobre este impuesto no se ha reflejado en los resultados de la Inspección en 2017, probablemente porque la sentencia se ha dictado el 11 de mayo y los tribunales ordinarios no han comenzado a pronunciarse hasta finales de año, de modo que los efectos de la declaración de inconstitucionalidad se producirán, previsiblemente, a partir de 2018.

### IIVTNU Importe medio por documento



## Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

Se han efectuado 1.635 liquidaciones del ICIO por importe de 6,99 millones de euros, de las que 1.232 han sido directas –por la detección de la omisión del deber de autoliquidar y por valor de 5,90 millones de euros– y 403 complementarias –por la comprobación de autoliquidaciones por importe de 1,09 millones de euros–.

Aunque el incremento en número de liquidaciones solo ha sido de un 1,5%, los derechos reconocidos han aumentado casi un 40% debido a que se han centrado las comprobaciones en aquellas actuaciones susceptibles de generar mayor fraude.

Los resultados de las actuaciones inspectoras relativas al ICIO, han supuesto un incremento de los derechos económicos del 1,9% en relación al ejercicio anterior, manteniéndose en un nivel muy similar, como se aprecia en los gráficos siguientes, tanto en importe de derechos contraídos como en número de documentos.

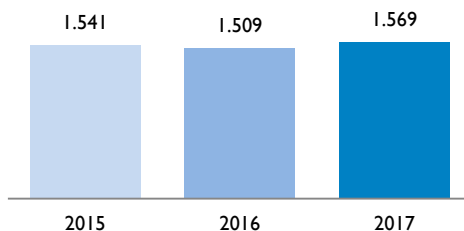
Cabe destacar que la recuperación de los sectores de la construcción e inmobiliario, los que más inciden sobre los tributos municipales, es más tardía que la del resto de los sectores, y no es hasta 2016 cuando comienza una recuperación significativa del PIB de la construcción, según los datos de la Contabilidad Nacional, de modo que en 2017 apenas ha comenzado a notarse en las actuaciones inspectoras, ya que, salvo en el caso de algunas obras de acondicionamiento de locales, las obras sobre las que se ha trabajado en este año han sido las ejecutadas entre 2013 y 2015, períodos en los que los citados sectores no han salido todavía de la crisis, lo que determina la existencia de menos obras y también de menor entidad de las mismas, con mayor peso de las de reforma y acondicionamiento frente a las de nueva planta.

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que la actividad de la Inspección Tributaria en este impuesto consiste esencialmente en la comprobación del coste de la obra que se haya declarado y del cumplimiento

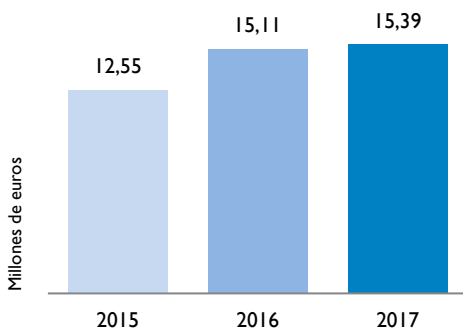
ICIO	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Número de liquidaciones	2.163	1.610	1.635	-24,41%	1,55%
Derechos contraídos	15.794.107	5.017.387	6.991.795	-55,73%	39,35%

de los requisitos para el disfrute de los beneficios fiscales solicitados, de modo que la cuantía de las regularizaciones, tanto en importe de derechos económicos como en número de documentos, no depende solo del volumen de la actividad constructora, sino del grado de cumplimiento de cada contribuyente en cuanto a la declaración correcta del coste de los elementos mencionados, habiéndose constatado que la actuación de la Inspección Tributaria a lo largo de los últimos años ha dado lugar a un mayor grado de cumplimiento voluntario, principalmente por parte de las empresas que operan habitualmente en el sector.

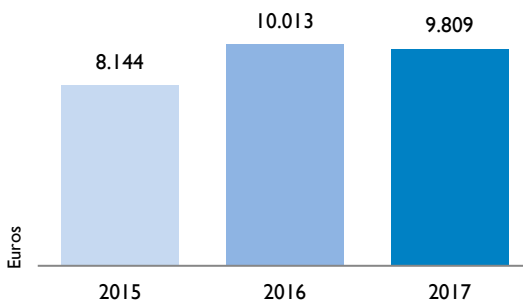
### ICIO Nº de Actas y Sanciones



### ICIO Importe derechos contraídos



### ICIO Importe medio por documento



## Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

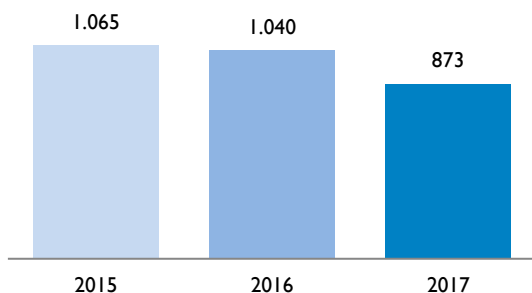
La labor de investigación en este tributo ha continuado la línea de actuación del ejercicio precedente, realizándose en 2017, por un lado, el trabajo sobre las empresas que se declaran exentas por cifra neta de negocio cuando, en realidad, pertenecen a un Grupo que en conjunto supera la cifra del millón de euros, lo que determina la obligación de tributar.

De otro lado, se ha proseguido con muestreos para determinar el nivel de cumplimiento en diversos epígrafes y divisiones de la Sección Primera de las Tarifas y con el control de sectores concretos

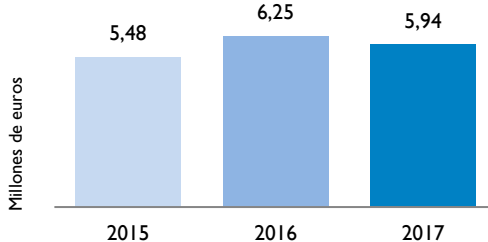
entre los que destaca el financiero; con actuaciones encaminadas a la correcta clasificación de las actividades realizadas por las personas o entidades contribuyentes, y a la modificación, en su caso, de los elementos tributarios declarados.

Como puede apreciarse en los gráficos, en el ejercicio 2017 se ha producido una disminución del 5% en los derechos económicos obtenidos, habiendo descendido también el número de documentos, con un aumento del importe medio por documento.

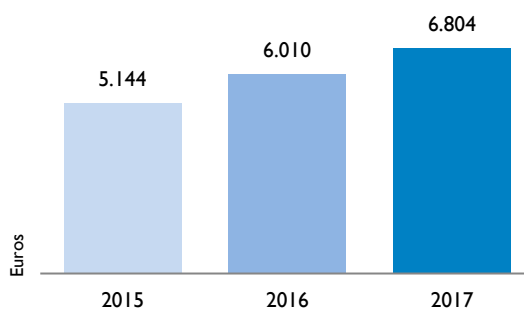
### IAE N° de Actas y Sanciones



### IAE Importe derechos contraídos



### IAE Importe medio por documento



## Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

La evolución de las actuaciones de la Inspección, tanto catastral como tributaria en el IBI, ha estado condicionada por el período del Procedimiento de Regularización Catastral (PRC) que, por imperativo legal, ha paralizado durante su vigencia la actuación inspectora, lo cual se ha traducido en una disminución de los derechos reconocidos de 7,25 millones de euros a 3,44 millones de euros. Se incluye la campaña de comprobación del cumplimiento de los requisitos que determinan la exención de los inmuebles del patrimonio histórico, regularizando aquellos que, por estar destinados a actividad económica, no cumplen con las exigencias para la exención.

El Procedimiento de Regularización Catastral (PRC), llevado a cabo por la Dirección General del Catastro (DGC) desde el 1 de abril de 2016 hasta el 31 de julio de 2017, ha determinado que desde principios de año hasta finales del mes de julio el personal técnico de los Servicios de Coordinación Catastral haya estado dedicado parcialmente a los trabajos de comprobación inherentes a dicho proceso, necesarios con carácter previo a la incorporación al catastro de las alteraciones detectadas.

Posteriormente, para la detección y subsiguiente incorporación a la base de datos de las alteraciones de orden físico y económico no declaradas con

trascendencia catastral se ha continuado con los trabajos iniciados en ejercicios anteriores, basados en el análisis de las discrepancias puestas de manifiesto a través del cruce de la cartografía urbanística y el parcelario catastral y el contraste con la ortofoto facilitada por el Departamento de Cartografía Urbanística de la Dirección General de Planeamiento y Gestión Urbanística. Al mismo tiempo, se han utilizado otros canales de investigación a partir de la información de expedientes de inspección del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras, certificados finales de obra del Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM), licencias de primera ocupación y funcionamiento, licencias de rehabilitaciones y reformas y otras informaciones sectoriales. Como resultado de estas actuaciones se han detectado 24.087 inmuebles y se han incorporado 30.459 inmuebles.

Además se han incorporado 52 inmuebles correspondientes a desarrollos urbanísticos.

El resultado económico de la incorporación de omisiones y desarrollos urbanísticos es un incremento de valor catastral de 1.882,50 millones de euros, de los cuales 1.867,1 millones de euros corresponden a omisiones y 15,4 millones de euros corresponden a desarrollos urbanísticos.

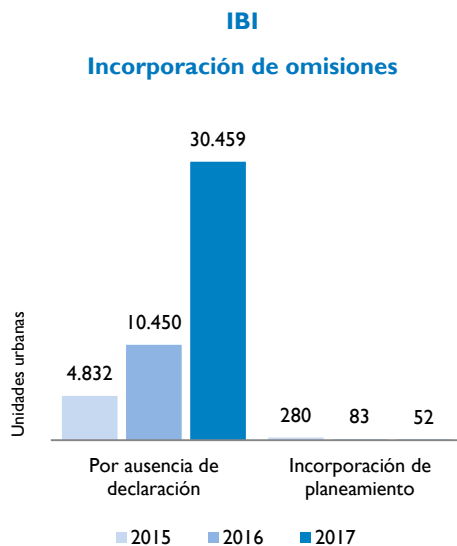
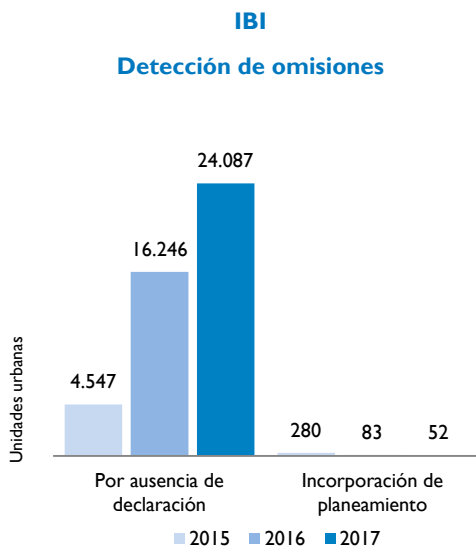
En cuanto a los desarrollos urbanísticos incorporados podemos destacar la incorporación del APE 03 - 10 Metro, con 12 parcelas y un incremento de valor de 10,38 millones de euros.

Entre los años 2005 y 2017 se han incorporado un total de 182.862 unidades urbanas, habiendo aumentado este año el número de omisiones incorporadas con respecto a los últimos años como consecuencia de la implantación del PRC.

La evolución y el desglose de los resultados se reflejan en los cuadros y gráficos siguientes:

DETECCIÓN OMISIONES	2015	2016	2017	DESDE EL INICIO (2005-2017)
Por ausencia de declaración	4.547	16.246	24.087	177.021
Incorporación de planeamiento	280	83	52	4.919
<b>Total</b>	<b>4.827</b>	<b>16.329</b>	<b>24.139</b>	<b>181.940</b>

INCORPORACIÓN OMISIONES	2015	2016	2017	DESDE EL INICIO (2005-2017)
Por ausencia de declaración	4.832	10.450	30.459	177.943
Incorporación de planeamiento	280	83	52	4.919
<b>Total</b>	<b>5.112</b>	<b>10.533</b>	<b>30.511</b>	<b>182.862</b>



En el marco del Convenio de Colaboración en materia de Gestión e Inspección Catastral con la DGC, durante 2017 se han iniciado 70 actas de inspección catastral.

En 2017, como consecuencia del retraso en la finalización del PRC hasta el 31 de julio no se han podido iniciar las actuaciones de inspección hasta el mes de septiembre.

### Incorporación de valor catastral en el IBI

TIPO DE ACTUACIÓN	NÚMERO UNIDADES URBANAS	VARIACIÓN VALOR CATASTRAL IMPORTE
Incorporación de omisiones	30.511	1.882.502.892

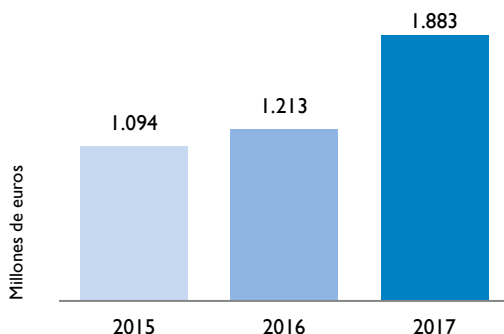
### Evolución de la incorporación de valor catastral en el IBI

TIPO DE ACTUACIÓN	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2016
Incorporación de omisiones	801,83	1.122,89	1.882,50	67,65%
Inspección catastral	292,07	90,19	0	-100,00%
<b>Total</b>	<b>1.093,90</b>	<b>1.213,08</b>	<b>1.882,50</b>	<b>55,18%</b>

Importes en millones de euros



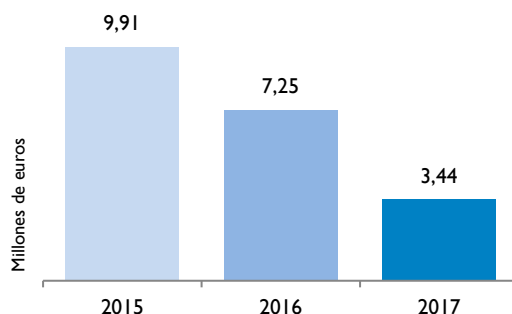
## Evolución de la incorporación de valor catastral



Tal como se ha indicado anteriormente, durante el Procedimiento de Regularización Catastral, y por imperativo legal, no se ha realizado ninguna inspección catastral, pero sí se han finalizado las actuaciones iniciadas con anterioridad al citado período y que han dado lugar a regularizaciones en el IBI, habiéndose aprobado liquidaciones derivadas de expedientes de comprobación limitada y sanciones por importe total de 978.029 euros. La cantidad restante de los derechos económicos reconocidos responde a las liquidaciones derivadas de la campaña de regularización en este impuesto relacionada con la exención de los inmuebles afectos a una actividad económica.

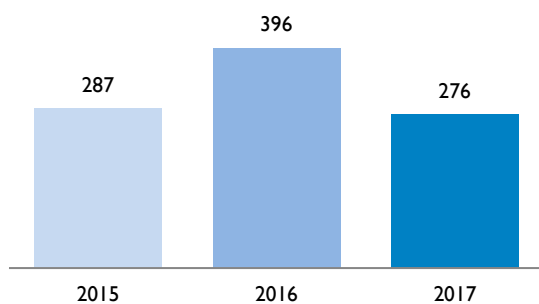
### IBI

#### Importe derechos contraídos



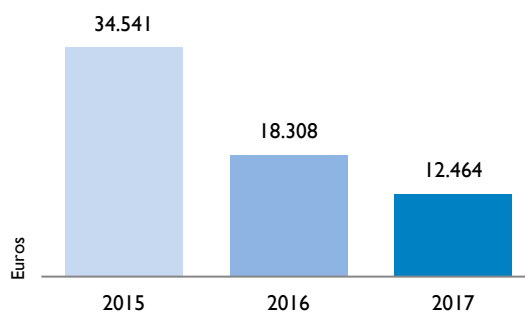
### IBI

#### Nº de Actas y Sanciones



### IBI

#### Importe medio por documento



## Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

Por la comprobación de las autoliquidaciones del IVTM se han practicado 810 liquidaciones complementarias por importe de 34.176 euros.

### Liquidaciones complementarias

IVTM	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2016
Liquidaciones complementarias	732	904	810	-10,40%

## Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos

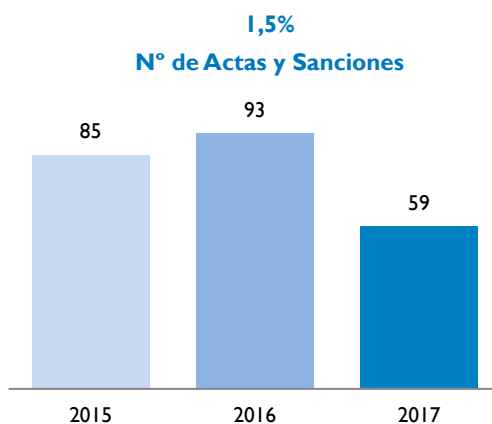
Por la comprobación de las autoliquidaciones de la tasa realizadas por las personas o entidades interesadas se han practicado 684 liquidaciones complementarias, por importe de 1.395.823 euros.

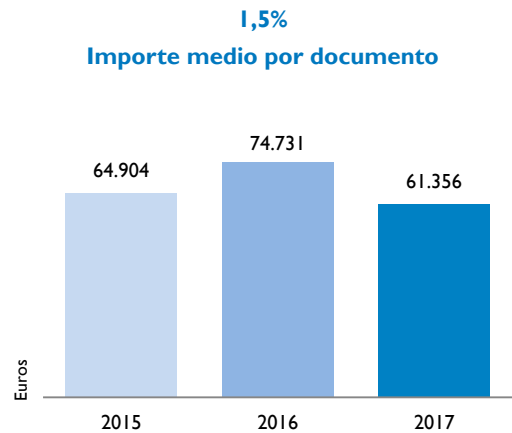
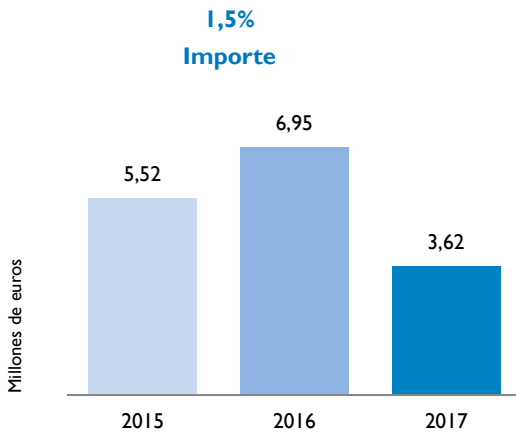
### Liquidaciones complementarias

TASA POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS URBANÍSTICOS	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2016
Liquidaciones complementarias	504	700	684	-2,29%

## 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 («Tasa del 1,5%»)

En el ámbito de los sectores de las telecomunicaciones, gas y electricidad, se ha reducido, como se aprecia en los gráficos adjuntos, tanto el número de documentos como la cifra de derechos económicos derivados de las regularizaciones. Esta disminución responde, por una parte a la elevación del grado de cumplimiento de los sujetos de los sectores energéticos, derivada de las campañas de control tributario realizadas en ejercicios anteriores; y, por otra, a la extensión de la jurisprudencia en materia de telefonía móvil al ámbito de la fija, que ha impedido, durante el ejercicio 2017, realizar actuaciones de comprobación e investigación respecto a las operadoras de telecomunicaciones fijas.

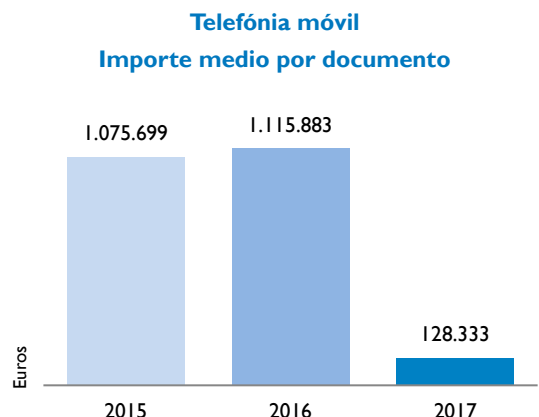
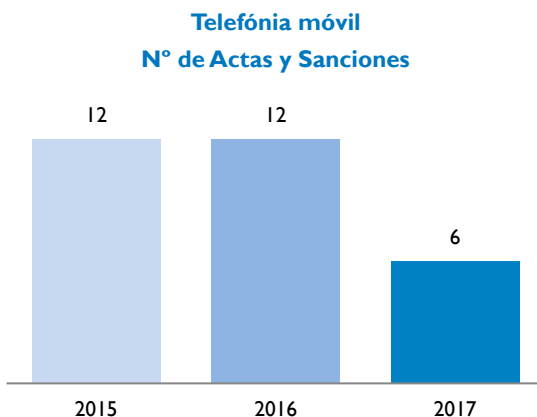
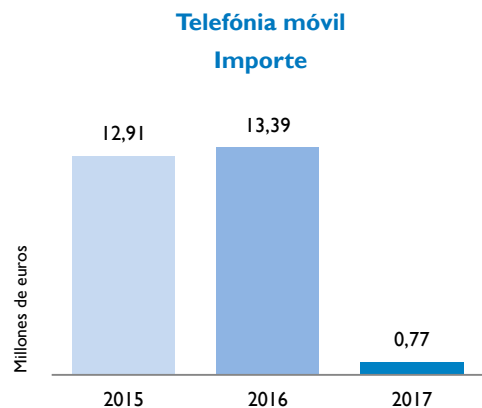




## Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Explotadoras de Servicios de Telefonía Móvil

La sentencia de 12 de julio de 2012, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), relativa a la tasa «de telefonía móvil» respecto de los no titulares de red, así como las numerosas del Tribunal Supremo, en lo que concierne tanto a titulares como a no titulares, dictadas a partir del 10 de octubre del mismo año, determinó una nueva Ordenanza Fiscal que se adaptara a las exigencias derivadas de las Directivas comunitarias en materia de telecomunicaciones, cuya legalidad fue confirmada por el Tribunal Supremo, en Sentencias n.º 1150/2016, de 20 de mayo, y n.º 1351/2016, de 8 de junio. Tras esta jurisprudencia, se han desarrollado estrategias empresariales por parte de algunos operadores de telefonía móvil, disociando la titularidad de los recursos de la prestación del

servicio a la persona o entidad abonada para evitar la tributación, lo que ha determinado una drástica reducción de los derechos económicos por este concepto.



## Tasa por Utilización Privativa y Aprovechamientos Especiales constituidos en el Suelo, Subsuelo o Vuelo de la Vía Pública a favor de Empresas Titulares de Redes o Recursos de Telecomunicaciones Fijas

Tras la Sentencia del TJUE de 12 de julio de 2012, la pretensión de las compañías de telefonía fija de ver extendida la doctrina sentada para la telefonía móvil al gravamen de sus ocupaciones no ha quedado ceñida a la titularidad de recursos, sino que comprendía también las limitaciones señaladas para el método de cuantificación. Por ello, han venido impugnando sistemáticamente las liquidaciones correspondientes a la denominada Tasa del 1,5, con éxito de sus peticiones.

A la vista de los numerosos fallos de Tribunales Superiores de Justicia que estiman tales pretensiones, anulando las correspondientes liquidaciones e, incluso, los artículos de las Ordenanzas Fiscales que regulan no sólo el hecho imponible y el sujeto pasivo, sino también la cuantificación de la Tasa, se hizo necesaria

la elaboración de una nueva Ordenanza Fiscal que, con respeto a los principios y limitaciones de la normativa europea, gravase los aprovechamientos verificados por los operadores fijos. La Ordenanza entró en vigor el uno de julio de 2017.

La Agencia Tributaria Madrid ha realizado tanto el estudio técnico-económico como la redacción de la Ordenanza Fiscal como responsable de la gestión e inspección de las tasas que recaen sobre las empresas explotadoras de servicios de suministros.

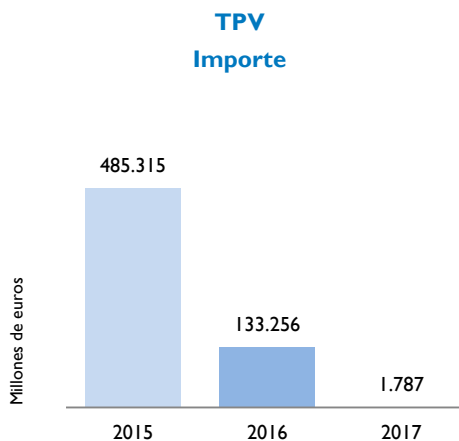
Los derechos económicos derivados de la tasa en este período de vigencia de seis meses ascienden a 7.669.860 euros.

## Tasa por Paso de Vehículos (TPV)

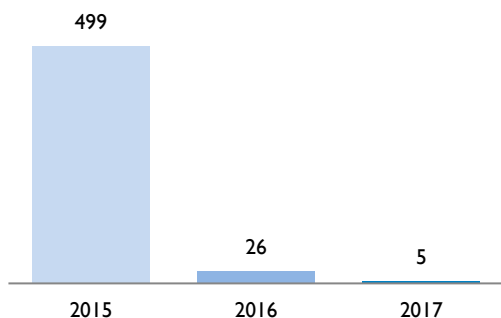
La Inspección Tributaria no ha actuado sobre esta tasa en el período 2017, debido a la entrada en vigor de una nueva ordenación fiscal que establece la gestión del tributo mediante liquidación notificada por la Administración en este primer ejercicio.

En cuanto a los períodos anteriores a 2017, se ha mantenido el bajo nivel de actuación inspectora determinado por la sentencia del Tribunal Supremo que anuló por segunda vez la fórmula de cuantificación de la tasa y a la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, esta última no firme, que por tercera vez cuestiona la fórmula de cálculo. Por ello la actividad inspectora en esta tasa se encuentra en suspenso, en fase de trabajos de planificación y preparación de los listados que quedan por regularizar, a la espera del pronunciamiento del Tribunal Supremo. Por otra parte, tras las campañas de los años 2010 a 2013, que dieron lugar a la inclusión en matrícula de más de 20.000 pasos de vehículos y a regularizaciones

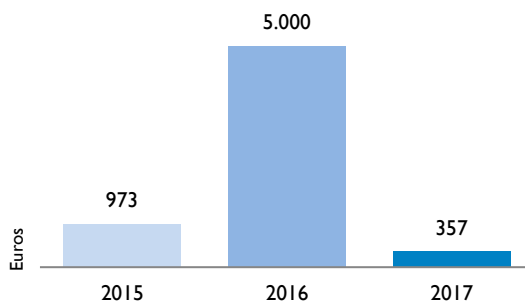
por importes de más 20 millones de euros en tres años, casi la totalidad de los vados de la capital han quedado incluidos en la matrícula tributaria, quedando algunos restos poco representativos en términos relativos.



### TPV N° de Actas y Sanciones



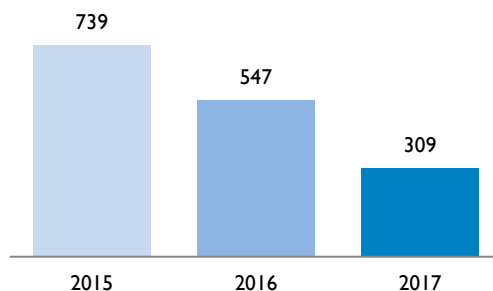
### TPV Importe medio por documento



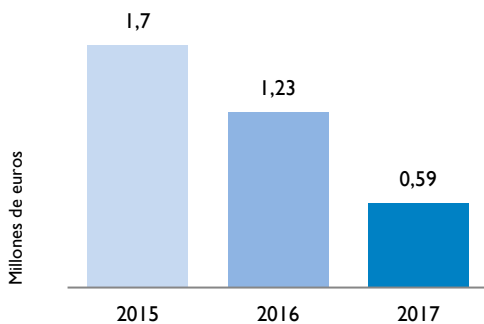
## Tasa de Terrazas

En 2017, al igual que sucediera en 2016, se observa una disminución tanto de las actuaciones inspectoras como de los derechos reconocidos, lo que obedece, básicamente, al mayor índice de cumplimiento voluntario promovido por las campañas de inspección realizadas en anteriores ejercicios, al efecto disuasorio de la presencia en la vía pública desarrollado en los últimos años y a la generalización de las autorizaciones anuales de terrazas que anteriormente tenían autorizaciones de temporada y daban lugar a regularizaciones por exceso de período.

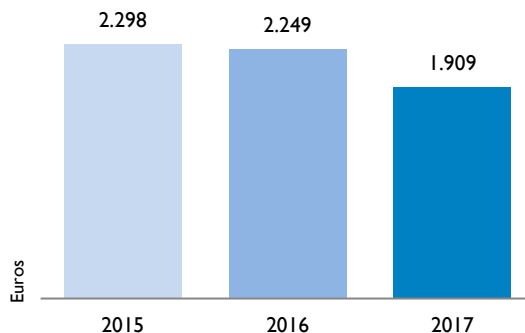
### Terrazas N° de Actas y Sanciones



### Terrazas Importe



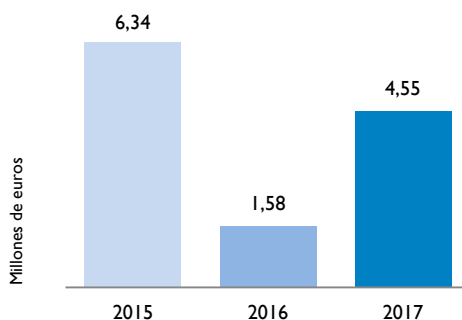
### Terrazas Importe medio por documento



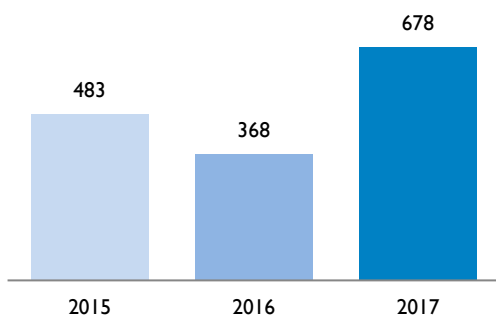
## Otras tasas

Respecto a las Tasas por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local, además de la Tasa por Pasos de Vehículos y Terrazas, se ha continuado la actividad inspectora con las vinculadas específicamente a obras en la vía pública (Reservas de Espacio y Vallas y Andamios), habiéndose incrementado notablemente los resultados como consecuencia de la existencia de determinadas actuaciones de alto importe que tienen carácter coyuntural, de modo que no son significativas para los ejercicios siguientes.

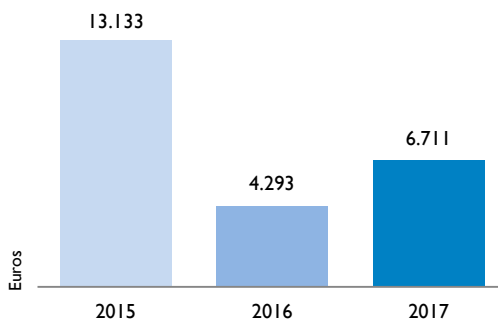
### Otras tasas Nº de Actas y Sanciones



### Otras tasas Importe



### Otras tasas Importe medio por documento



## Resumen de los resultados de la Inspección Tributaria

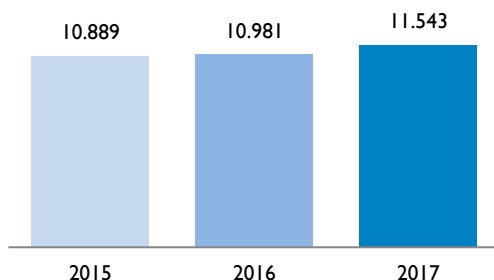
Los resultados obtenidos en 2017 derivados de la lucha contra el fraude suponen un incremento respecto al año anterior del 5,1% en número de actas y un descenso en los derechos reconocidos del 3,9%. En el caso de los impuestos, se ha obtenido un

incremento del 5,5% en actas y sanciones y 3,9% en derechos económicos, frente a las tasas que con un ligero incremento en el número de actas y sanciones, un 1,4%, ha tenido una disminución en los derechos reconocidos del 23,4%.

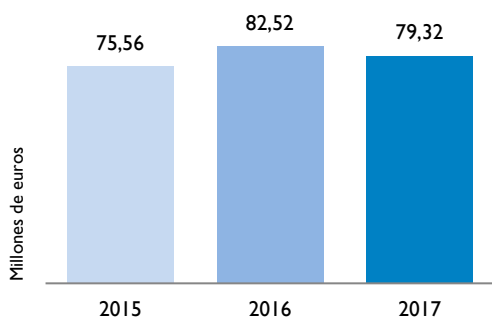
ACTAS Y SANCIONES	RESULTADOS 2015	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Impuestos	9.067	9.925	10.472	15,50%	5,51%
Tasas	1.822	1.056	1.071	-41,22%	1,42%
<b>Total</b>	<b>10.889</b>	<b>10.981</b>	<b>11.543</b>	<b>6,01%</b>	<b>5,12%</b>

DERECHOS CONTRAÍDOS EN MILLONES DE EUROS	RESULTADOS 2015	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Impuestos	48,54	59,03	61,32	26,33%	3,88%
Tasas	27,02	23,49	18,00	-33,38%	-23,37%
<b>Total</b>	<b>75,56</b>	<b>82,52</b>	<b>79,32</b>	<b>4,98%</b>	<b>-3,88%</b>

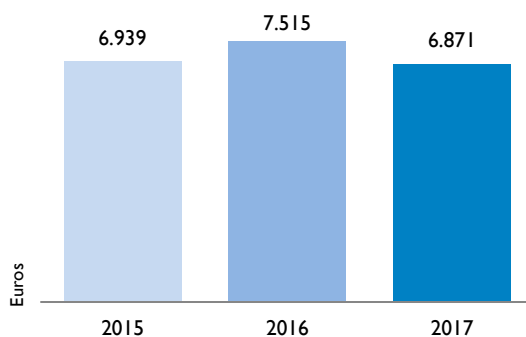
### Nº de Actas y Sanciones



### Importe



### Importe medio por documento

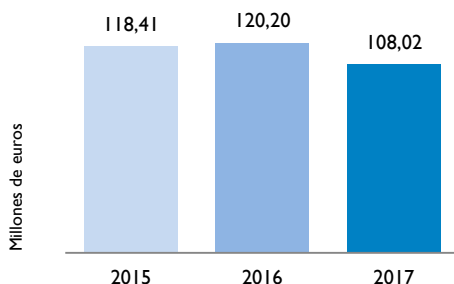


## Resumen del control de los incumplimientos tributarios

Los resultados consolidados de todas las actuaciones de control tributario llevadas a cabo por la Agencia Tributaria Madrid durante el año 2017, así como la

comparativa con los dos ejercicios precedentes, se detallan en el siguiente cuadro.

## Derechos contraídos



	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Derechos contraídos en millones de euros	118,41	120,20	108,02	-8,77%	-10,13%

# +4

## Actuaciones realizadas

## OTRAS ACTUACIONES

## Actividad financiera

Durante el año 2017 la actividad financiera desarrollada por la Agencia Tributaria Madrid ha continuado su doble vertiente de seguimiento de la ejecución de ingresos presupuestados para el año, así como de evaluación fiscal y planificación presupuestaria de los ingresos corrientes del Ayuntamiento de Madrid, en particular con motivo de la realización del Plan Presupuestario a medio plazo 2018-2020, el Plan Económico Financiero 2017-2018, las Líneas Fundamentales del Presupuesto para 2018 y el propio Presupuesto para 2018.

El presupuesto para 2018 quedó en fase de Proyecto, toda vez que la aprobación por parte del Ministerio de Hacienda y Función Pública del Plan Económico Financiero 2017-2018 reelaborado por el Ayuntamiento no se produjo hasta el 18 diciembre, imposibilitando su tramitación final. Ello sin perjuicio de la oportuna aprobación de las Ordenanzas Fiscales para 2018.

En cuanto a la planificación presupuestaria, debe subrayarse que las previsiones de ingresos corrientes del Ayuntamiento de Madrid se consignan en términos de caja o recaudación líquida, formulación desarrollada por la Agencia Tributaria Madrid en coordinación con el órgano municipal de gestión presupuestaria, que se ha plasmado desde el presupuesto de 2013 en todos los documentos de programación presupuestaria exigidos por la normativa.

Respecto a la ejecución de ingresos del ejercicio 2017, el total de derechos reconocidos netos ha ascendido a 5.126,48 millones de euros (de ahora en adelante, y solo en este apartado, se utilizará la forma reducida M€), frente a 4.898,34 M€ en 2016, lo que supone una variación positiva de 228,13 M€. De estos ingresos totales, los más importantes son los ingresos de naturaleza corriente (capítulos 1 al 5) al ascender sus derechos netos en 2017 a un total de 5.071,12 M€, con un porcentaje de ejecución del 107,25% y una variación positiva de 303,39 M€ en relación al ejercicio 2016.



No obstante, para comparar las cifras de ingresos correspondientes a los ejercicios 2016 y 2017 es preciso destacar las siguientes circunstancias y medidas normativas:

- **IBI:** la ejecución del impuesto ha estado marcada por dos procedimientos catastrales excepcionales. Por un lado, el procedimiento de regularización catastral previsto en la Disposición Adicional Tercera del Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario y por otro, el de la revisión catastral parcial del municipio de Madrid instada por el Ayuntamiento de Madrid y aprobada por Resolución de 27 de junio de 2016 de la Gerencia Regional del Catastro. El procedimiento de regularización, aún comenzado en 2016, se ha concentrado en 2017 generando una ingente cuantía de liquidaciones y correcciones, cuya aprobación y reconocimiento contable se ha concentrado en los últimos meses del ejercicio. En cuanto al procedimiento de revisión parcial, su efecto ha supuesto, desde el 1 de enero de 2017, la reducción de valores catastrales de los inmuebles de determinados barrios de Madrid dado que la evolución del mercado inmobiliario había producido una significativa desviación respecto a los valores de mercado.
- **IVTM:** desde 2017 las tarifas del impuesto se aumentaron al máximo permitido en los dos últimos tramos de turismos y motocicletas.
- **Tasa de Galerías municipales de servicios:** mientras que en 2016 su ejecución quedó influida por las devoluciones de ingresos de años anteriores; en 2017 está positivamente afectada por la emisión de liquidaciones de ejercicios anteriores, así como por la aplicación de nuevas tarifas que gravan la prestación de determinados servicios que se realizan a petición de las personas o entidades interesadas (replanteo y visitas).
- **Tasas del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER):** su ejecución ha estado influida por las modificaciones fiscales aprobadas, tales como la modificación de la tarifa mínima al reducirse el tiempo mínimo de 20 a 5 minutos, el establecimiento de dos tarifas opcionales para titulares de vehículos comerciales e industriales, la adaptación de recargos y reducciones de tarifas en función de la tecnología del vehículo y su potencial contaminante, así como la supresión de los relativos al nivel de ocupación en el momento del estacionamiento.
- **Tasa sobre empresas explotadoras de servicios de suministros y tasa sobre telefonía:** desde 1 de julio de 2017, en la primera se han excluido de gravamen los servicios de telefonía, al tiempo que se ha establecido una tasa específica que grava la utilización privativa o el aprovechamiento especial de titulares de redes o recursos de telecomunicaciones fijas. Estas medidas han tenido por objeto el aplicar directamente las sentencias del TJUE en materia de fiscalidad de los servicios de telefonía, así como gravar de forma armonizada y completa los aprovechamientos que obtienen las empresas de telefonía móvil o fija, a fin de contrarrestar las estrategias corporativas para eludir la tributación municipal de dichos servicios. Así, con efectos desde 1 de enero de 2018, se modifica la Tasa que grava los servicios de telecomunicaciones móviles, homogeneizándose a esta fecha la valoración de la utilidad del dominio público cedido y el régimen de cuantificación de las tasas que gravan estos servicios.
- **Tasa por paso de vehículos:** cuya ejecución en 2017 viene determinada por la nueva forma de cálculo de las cuotas, conforme a la reconfiguración establecida en la Ordenanza Fiscal.
- **Nueva tasa de cajeros automáticos:** cuyo hecho imponible está constituido por el aprovechamiento especial del dominio público local por la realización de operaciones bancarias en los cajeros automáticos propiedad de las entidades financieras, que se encuentran situados en línea de fachada de los inmuebles respectivos y a los que únicamente se tiene acceso directo desde la vía pública.
- **Precios de Escuelas infantiles municipales:** En 2017 ha sido creada la Red de Escuelas Infantiles de titularidad municipal, independiente de la Red Pública de Educación Infantil de la Comunidad de Madrid, estableciéndose un precio público por la prestación de los servicios en dichas escuelas desde el curso 2017-2018.

- Otros reintegros: en 2017 se han reconocido derechos correspondientes a reintegro de cuotas de Seguridad Social, en tanto que en 2016 no hubo ingresos extraordinarios de este tipo.
- Ingresos por aprovechamientos urbanísticos: en 2017 se han incrementado notablemente, en particular por la anticipación de ingresos derivados del Convenio urbanístico para la modificación puntual del PGOU, suscrito el 20 de junio de 2006, por el Ayuntamiento y las sociedades Telefónica S.A. y Telefónica de España S.A.U.

En los ingresos corrientes hay que destacar que todos los capítulos presentan variaciones positivas respecto al ejercicio anterior.

En los impuestos directos (capítulo 1), los derechos netos de 2017 se han incrementado un 5,85% respecto al ejercicio 2016, pasando de 2.428,53 M€ a 2.570,70 M€, debido fundamentalmente al incremento en el IBI y, en menor medida, en IIVTNU, IRPF e IVTM.

- En la cesión del IRPF los derechos reconocidos han ascendido a 131,52 M€ en 2017, un 5,12% superiores a 2016, debido principalmente a las mayores entregas a cuenta del ejercicio, así como de liquidación positiva (del año 2015).
- Respecto al IBI urbana, el aumento ha sido del 9,21% (118,55 M€) al pasar los derechos netos de 1.287,38 M€ en 2016 a 1.405,93 M€ en 2017. Hay que tener en cuenta que en 2017 el efecto de la incorporación anual a la base liquidable del impuesto de la Ponencia de valores de 2011, corregido por el de la revisión catastral parcial de 2017, ha supuesto una variación neta de 58,6 M€. Y por otro lado, la variación producida por la regularización catastral en la matrícula y las liquidaciones reconocidas ha supuesto 40,5 M€ (al tiempo que en ejercicios cerrados se han anulado 20,8 M€).

Por otra parte, se mantiene en 120 euros la ayuda para familias con menores recursos económicos, gestionada a través del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo en 2017. Asimismo, se mantiene el sistema de pago a la carta (PAC), implantado en 2013 para facilitar el pago fraccionado del IBI (mediante el pago

mensual, bimestral, trimestral y semestral), y en el cual las inscripciones en la matrícula del IBI de 2017, respecto a 2016, se incrementan en un 14%.

- En relación al IIVTNU los derechos netos alcanzan los 688,88 M€, importe superior en 9,16 M€ al registrado en 2016 como consecuencia de la positiva evolución del mercado inmobiliario.

En este impuesto debe destacarse la Sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017, de 11 de mayo de 2017 (BOE 15 de junio,) que declara inconstitucionales y nulos, pero únicamente en la medida que someten a tributación situaciones de inexistencia de incrementos de valor; los artículos 107.1, 107.2 a) y 110.4 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo. Hasta que el legislador estatal regule los fundamentos expresados por el Tribunal Constitucional existe una gran incertidumbre sobre el impacto económico que pueda acarrear una potencial pérdida de recursos del impuesto en los próximos ejercicios.

- En el IAE, el efecto de la aplicación en el coeficiente de situación del impuesto de una nueva clasificación de vías públicas para 2017, apenas varía los derechos netos, que pasan de 134,39 M€ en 2016 a 134,78 M€ en 2017.
- En IVTM, los derechos reconocidos en 2017 ascienden a 157,54 M€, con un incremento de 5,48 M€ respecto a 2016, debido al aumento de las tarifas de los dos últimos tramos de turismos y motocicletas y al incremento de las liquidaciones tributarias a las personas herederas de vehículos de ejercicios anteriores.

En cuanto a los impuestos indirectos (capítulo 2) los derechos netos evolucionan desde 145,76 M€ en 2016 a 169,90 M€ en 2017. Esta variación corresponde tanto al ICIO, cuyos derechos varían de 68,23 M€ en 2016 a 80,87 M€ en 2017, influido por la mejora del sector de la construcción, como a los impuestos cedidos del IVA e Impuestos Especiales, cuyos derechos aumentan desde 77,53 M€ en 2016 a 89,03 M€ en 2017, por las mayores entregas a cuenta del ejercicio.

En relación con las tasas y otros ingresos (capítulo 3), los derechos netos presentan una variación positiva de 69,27 M€, pasando de 675,90 M€ en 2016 a 745,16 M€ en 2017.

Los ingresos más destacados de este capítulo son los siguientes:

- Tasa de gestión de residuos de actividades, con derechos netos por 43,62 M€, correspondiendo 40,60 M€ a su matrícula.
  - Tasa por mantenimiento del servicio de bomberos, cuyos derechos netos por 15,88 M€ aumentan 1,01 M€ respecto al año anterior.
  - Tasa por galerías municipales de servicios, tasa modificada en 2017 en la que se han incluido dos nuevos hechos imposables (replanteo y visitas), se han reconocido derechos por 12,43 M€, importe superior a los 0,13 M€ del ejercicio 2016, fundamentalmente como consecuencia del registro de liquidaciones de ejercicios anteriores.
  - Ingresos por la prestación de servicios urbanísticos (licencias urbanísticas y de primera ocupación, así como otras prestaciones urbanísticas), con derechos por 16,90 M€.
  - Ingresos de la tasa por retirada de vehículos de la vía pública, con 9,91 M€.
  - Ingresos por tasas del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), cuyo total alcanza los 91,33 M€, con un descenso de 1,73 M€ sobre 2016.
  - Tasa por paso de vehículos con derechos reconocidos que ascienden a 28,22 M€, 5,01 M€ menos que en el ejercicio anterior debido al nuevo método de cuantificación de las cuotas.
  - Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial constituido en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública por empresas explotadoras de servicios de suministro, con unos derechos netos por 50,28 M€, con un leve aumento de 0,11 M€ respecto a 2016.
  - En las tasas por utilización privativa o aprovechamiento especial por empresas explotadoras de servicios de telecomunicaciones, tras los cambios fiscales indicados, los derechos reconocidos en los subconceptos relativos a telefonía móvil y fija ascienden a 4,74 y 3,70 M€,
  - En la nueva tasa de cajeros automáticos se han reconocido derechos por 0,51 M€.
  - Ingresos por la compensación de Telefónica, por 15,58 M€.
  - Ingresos por otros aprovechamientos con unos derechos reconocidos de 7,34 M€ y una variación positiva de 2,38 M€.
  - Ingresos del precio público por la utilización de piscinas e instalaciones deportivas municipales, con unos derechos reconocidos por 28,92 M€, que respecto a 2016 disminuyen 1,81 M€ debido a la reducción de las tarifas correspondientes a Juegos deportivos municipales para los equipos femeninos, ampliación de la reducción de la categoría mayor para titulares de la tarjeta mayor y ampliación de servicios gratuitos para titulares del carné de deporte especial.
  - Ingresos del precio público por talleres culturales, que ascienden a 10,56 M€.
  - En otros reintegros se han contabilizado 8,90 M€ de ingresos extraordinarios derivados de cuotas de Seguridad Social.
  - Ingresos por infracción de la ordenanza de circulación, con unos derechos netos por 197,35 M€, importe superior en 40,46 M€ a los de 2016.
  - Ingresos por recaudación ejecutiva, integrados por los recargos ejecutivo y de apremio, así como por los intereses de demora, que totalizan 42,82 M€, cifra inferior en 10,37 M€ a la del ejercicio 2016.
  - Ingresos por el sistema de gestión de envases, cuyos derechos alcanzan la cifra de 25,81 M€ frente a los 26,85 M€ del ejercicio anterior.
- Por lo que respecta a las transferencias corrientes (capítulo 4), los derechos ascienden a 1.485,47 M€, con un incremento de 61,55 M€ respecto a 2016, y un grado de ejecución del 100,03%.
- La evolución del capítulo 4 obedece fundamentalmente a las transferencias del Fondo Complementario de Financiación cuyos derechos, por 1.386,55 M€ en 2017, reflejan un incremento de 52,61 M€ respecto a

2016 motivado por las mayores entregas a cuenta del ejercicio (incluidas las derivadas de la compensación adicional del IAE). Los derechos del Fondo se corresponden con la suma de las indicadas entregas a cuenta, de la liquidación definitiva positiva del ejercicio 2015, y del importe reintegrado por las liquidaciones negativas de los ejercicios 2008 y 2009.

Del resto de transferencias destacan las procedentes de la Comunidad de Madrid, en particular por Plan Concertado con derechos por 69,50 M€, y por Escuelas infantiles de la red pública con 4,79 M€ y de la línea privada con 0,82 M€. Por otra parte, 13,81 M€ por transferencias de los remanentes líquidos de tesorería de los Organismos Autónomos del propio Ayuntamiento.

En cuanto a los ingresos patrimoniales (capítulo 5), se han reconocido derechos por 99,89 M€ con un grado de ejecución del 111,87%. Esta ejecución supone una variación positiva de 6,27 M€. Los principales ingresos del capítulo son los dividendos de sociedades y entidades dependientes (Madrid Calle 30, S.A. y Mercamadrid, S.A.) y no dependientes de la entidad local (Canal de Isabel II Gestión, S.A.), que en 2017

alcanzan un importe total de 64,43 M€, frente a los 51,23 M€ del ejercicio anterior. El incremento en estos ingresos se produce porque en 2016 se reconocieron los dividendos complementarios correspondientes a Canal de Isabel II Gestión, S.A. de los ejercicios 2014 y 2015 (2,26 M€ y 10,05 M€), mientras que en 2017 se han reconocido los dividendos a cuenta de 2016 y 2017 (11,94 M€ y 12,37 M€). Otros ingresos destacados son los correspondientes a los cánones de columnas informativas (10,87 M€), de aparcamientos (6,29 M€), de explotación publicitaria en gran formato (4,54 M€), de quioscos en parques y jardines (4,21 M€) y de transporte turístico (4,02 M€).

Finalmente, y en lo que respecta a los ingresos por operaciones de capital y financieras (capítulos 6 al 9), en 2017 totalizan 55,36 M€, lo que supone 75,26 M€ menos que en 2016. Estos ingresos proceden, por un lado, del Capítulo 6 que disminuye en 78,11 M€ respecto al ejercicio anterior, debido al menor importe de ejecución de venta de parcelas; y, por otro, de las transferencias de capital (capítulo 7) que se sitúan en 9,99 M€, con un aumento de 2,86 M€ respecto a 2016.

## Gestión ambiental y energética

En los servicios centrales de la calle del Sacramento n.º 1 y n.º 5 y en la «Oficina de Atención Integral al Contribuyente» de la calle del Sacramento n.º 3 se implantaron, en 2016, sistemas de gestión ambiental y energético, conforme a la norma UNE EN ISO 14001:2015 y norma UNE EN ISO 50021:2011, respectivamente, que fueron certificados por entidad acreditada AENOR.

De este modo, el compromiso ambiental y energético del Organismo Autónomo se encuentra recogido en su política ambiental y energética, publicada en la

página Web y en la intranet, para conocimiento del personal y de las partes interesadas.

Con el fin de continuar fomentando una gestión ambiental y energética sostenible, y en línea con las políticas municipales de reducción de emisiones de efecto invernadero y adaptación climática, en 2017 se ha llevado a cabo la primera revisión de los sistemas, y se ha actualizado el manual de gestión y los 13 procedimientos de gestión ambiental-energética que se utilizan en las diferentes actividades que se desarrollan en la Agencia Tributaria Madrid.

## AUDITORÍAS

- Auditoría interna del sistema de gestión de la energía: 28 de septiembre de 2017, por la empresa de consultoría CREA.
- Auditoría interna del sistema de gestión ambiental: 29 de septiembre de 2017, por la empresa de consultoría TUV-SUD.
- Auditoría externa: 6, 8 y 14 de noviembre, por la entidad acreditada de certificación AENOR.

## Política de fomento de una vida saludable en el entorno laboral

Este año se ha puesto en marcha un serie de medidas destinadas a fomentar la salud y los hábitos saludables en la plantilla, por considerar que este tipo de políticas proporcionan beneficios tanto a la plantilla, que puede tener acceso a una mejor calidad de vida y una mayor satisfacción, como a la organización, al disminuir los absentismos por causas de salud.

Se desarrollaron, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Adhesión de la Agencia Tributaria Madrid a la Declaración de Luxemburgo.
- Iniciación de una campaña divulgativa en materia de bienestar, salud en el trabajo y gestión ambiental y energética eficiente, acompañada de

comunicaciones a la plantilla, cartelería y boletines informativos.

- Realización de 14 sesiones informativas sobre alimentación y ejercicio físico dirigidas a todo el personal, en colaboración con el Organismo Autónomo Madrid Salud.
- Realización de encuestas voluntarias para detección de necesidades específicas con el fin de abordar estas necesidades a través de actuaciones más concretas, en colaboración con el Organismo Autónomo Madrid Salud.

Instalación de máquinas expendedoras de alimentación saludable: zumos, ensaladas, frutas, lácteos desnatados....

## Contratación responsable

En el ámbito de la contratación administrativa, la Agencia Tributaria Madrid busca sumar a la calidad del servicio otros objetivos como la sostenibilidad y la responsabilidad social al considerar que la contratación pública debe contemplar fines como la cohesión social, la redistribución de la riqueza, la igualdad y la justicia.

Estas actuaciones tienen como fundamento jurídico las Directivas 2014/24/UE y 2014/23/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y las directrices establecidas por la Dirección General de Contratación del Ayuntamiento de Madrid, y se desarrollan en dos ámbitos:

- Introduciendo en el mayor número de pliegos que sea posible –en función de la naturaleza del contrato– tanto condiciones especiales de ejecución como criterios sociales de valoración de ofertas.

- Reservando contratos a centros especiales de empleo –cuya finalidad es la integración en el mercado laboral de personas con diversidad funcional– y empresas de inserción –que buscan la integración socio laboral de personas en riesgo de exclusión–.

Así, el contrato de mantenimiento integral y mejora del estándar ambiental de las instalaciones ha sido desarrollado por un centro especial del empleo, adjudicado a través de procedimiento abierto, y el de mensajería por una empresa de inserción, adjudicado a través de contrato menor con petición de ofertas.

El porcentaje estimado de gasto que pueden representar estos dos contratos sobre el crédito comprometido total del presente ejercicio económico 2017 en contratos dentro del ámbito de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, es del 3%.

## Condiciones de accesibilidad a las Oficinas de la Agencia Tributaria Madrid

En conformidad con la Disposición adicional tercera «Exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación» del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, la Agencia Tributaria Madrid ha realizado, mediante la empresa ACCEDES Entornos y Servicios

S.L., una evaluación de las condiciones básicas de accesibilidad universal para determinar la adaptación de sus edificios a lo dispuesto en el Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad y poner de manifiesto, si fuera el caso, los aspectos de accesibilidad susceptibles de corrección o mejora de sus centros.

## Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos Municipales

Se han realizado por parte de los Servicios Jurídicos los Proyectos de aprobación, modificación o derogación de las Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos Municipales, para, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, su aprobación por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Asimismo, se han realizado los trabajos de actualización del nuevo índice fiscal de calles que entró en vigor el 1 de enero de 2017, con las variaciones que se han producido en el callejero municipal para 2018, y se ha realizado el Informe de Valores de Suelo para el Índice Fiscal de Calles de 2018.

Para su entrada en vigor el 1 de julio de 2017 se ha aprobado una ordenanza fiscal reguladora de una nueva tasa y se han modificado dos ordenanzas fiscales ya vigentes:

- Ordenanza Fiscal reguladora de 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 telefonía fija.

Esta nueva ordenanza se aprueba al amparo del régimen general de cuantificación del artículo 24.1.a) del texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales (en adelante, TRLRHL), aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, a fin de adaptar su tributación

a las exigencias de la normativa comunitaria en un doble sentido: exigir a las entidades con obligación tributaria la titularidad de las redes o recursos instalados en el dominio público local; arbitrar una fórmula de cuantificación que no acuda a porcentajes sobre el volumen de ingresos si bien respetando al máximo los parámetros ya refrendados por el Alto Tribunal en las Sentencias 1150/2016, de 20 de mayo y 1351/2016, de 8 de junio, para las telecomunicaciones móviles.

Al propio tiempo, se pretende llevar a cabo una regulación completa y coordinada con la ya existente en materia de telefonía móvil para hacer frente a las técnicas elusivas desarrolladas por algunas empresas que básicamente consisten en segregar a favor de empresas del grupo la rama del negocio fijo mayorista, cediéndoles de forma simultánea la titularidad de las infraestructuras instaladas en las vías públicas municipales.

- Ordenanza Fiscal reguladora de 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 telefonía móvil; y Ordenanza Fiscal reguladora de 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.

Se modifica el artículo 3 de la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por utilización privativa o aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo y vuelo de las vías públicas a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros, para excluir de su ámbito de aplicación no sólo a los servicios de telefonía móvil sino también a los servicios de comunicaciones fijas, toda vez que en ambos casos el régimen especial de cuantificación previsto en el art. 24.1 c) resulta contrario al art. 13 de la Directiva 2002/20/CE (Directiva autorización).

Teniendo en cuenta la naturaleza convergente de los aprovechamientos que realizan las telecomunicaciones fijas (tanto mayoristas como minoristas) y las móviles, resulta ineludible introducir algunos ajustes en el sistema de cuantificación mediante la modificación de la Ordenanza Fiscal Reguladora de 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 Telefonía Móvil a fin de homogeneizar la valoración de la utilidad del dominio público cedido y el régimen de cuantificación regulado para la «tasa de móviles» con el previsto para la tasa por utilización privativa y aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo y vuelo de la vía pública a favor de empresas titulares de redes o recursos de telecomunicaciones fijas.

Para su entrada en vigor el 1 de enero de 2018 se han modificado diez ordenanzas fiscales. A continuación se enumeran dichas ordenanzas, detallando las modificaciones más significativas:

- Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección.
  - ◆ Se actualiza el Índice Fiscal de Calles y se introducen otras modificaciones que pretenden mejorar la gestión y actualizar el contenido de la ordenanza.
- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
  - ◆ Se contempla una bonificación del 95% de la cuota a favor de todos los mercados que desarrollen su actividad en inmuebles de titularidad municipal en régimen de concesión administrativa, previa solicitud del sujeto pasivo, y siempre que por el Pleno de la Corporación Municipal se declare, para cada supuesto, la existencia de un especial interés o utilidad municipal.
- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Actividades Económicas.
  - ◆ Se prorrogan, para el ejercicio 2018, las bonificaciones por inicio de actividad y por creación de empleo, manteniéndose, en sus mismos términos los porcentajes de bonificación: del 50% en el caso de inicio de actividad; del 40% y del 50% en el supuesto de la creación de empleo.
- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
  - ◆ Se incorpora una nueva bonificación de carácter medioambiental, que tiene como finalidad incentivar el cambio de vehículos muy contaminantes (sin distintivo ambiental), a vehículos menos contaminantes (con distintivo ambiental C). Esta bonificación, consiste en el 75% de la cuota del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica durante dos periodos impositivos, como máximo, y siempre que se reúnan ciertos requisitos.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por prestación de servicios relacionados con licencias, autorizaciones y otros documentos administrativos de autotaxis.
  - ◆ Se rebajan algunas tarifas y se introducen modificaciones para su adaptación a la realidad.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos.
  - ◆ Se recoge una reducción del 100% en la tarifa correspondiente a la expedición de autorizaciones administrativas por la reserva del espacio público local para aparcamiento

exclusivo de vehículos o para su ocupación con otro tipo de maquinaria, equipos, casetas y otros elementos, a favor de entidades sin ánimo de lucro, entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas y de partidos políticos y sindicatos, siempre que se reúnan determinados requisitos que garanticen la gratuidad de las actividades a realizar.

- ◆ Se aprueba una nueva tasa por la tramitación del documento de homologación de mobiliario urbano.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por prestación de servicios de higiene y salud pública.
  - ◆ Las modificaciones que se introducen tienen por objeto adecuar las tarifas a la realidad, por haber quedado obsoletas.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por obtención de copias, cartografía, fotografías y microfilmes.
  - ◆ Se contemplan reducciones del 100% en las tarifas del tributo a favor de determinados colectivos de sujetos: personas dedicadas a la investigación debidamente identificadas por universidades o centros de investigación españoles; demandantes de empleo con una antigüedad mínima de seis meses; víctimas de violencia de género; personas en situación de discapacidad igual o superior al 33%; miembros de familias monoparentales en riesgo de exclusión.
- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por derechos de examen.
  - ◆ Se contemplan reducciones en las tarifas a favor de determinados colectivos de sujetos: víctimas de violencia de género; personas en situación de discapacidad igual o superior al 33%; miembros de familias monoparentales.
  - ◆ Asimismo, se incrementa la reducción existente a favor de demandantes de empleo, del 50% al 100% y se extiende a demandantes de empleo con una antigüedad mínima de seis meses (hasta ahora era de un año).

- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local.
  - ◆ Se introduce una reducción del 100% en la cuota de las tarifas correspondientes a «Puestos ubicados en situados aislados en la vía pública o en mercadillos» (epígrafe D) y otros aprovechamientos no incluidos de manera específica en ninguno de los restantes epígrafes de la tasa (epígrafe L), a favor de las siguientes entidades: entidades sin ánimo de lucro, entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas y partidos políticos y sindicatos; siempre que las actividades realizadas en el dominio público no conlleven contraprestación.
  - ◆ Se reducen las tarifas correspondientes a vallas y andamios sin publicidad en inmuebles de uso residencial y se incrementan las correspondientes a los inmuebles destinados a usos comerciales y mercantiles.

## MODIFICACIONES EN LOS ACUERDOS DE PRECIOS PÚBLICOS Y ESTABLECIMIENTO DE NUEVOS PRECIOS PÚBLICOS

- Para su entrada en vigor el 4 de marzo de 2017, se adopta el Acuerdo Plenario de 28 de febrero de 2017, por el que se aprueba el establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en las Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid.
- Para su entrada en vigor el 4 de agosto de 2017, se adopta el Acuerdo Plenario de 20 de julio de 2017, por el que se modifica el Acuerdo Plenario de 28 de noviembre de 2007, para el establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en los Viveros de Empresas.

Se establece una reducción a favor de quienes ganen los premios de los programas de fomento del emprendimiento entre jóvenes estudiantes, que sean promovidos por universidades, fundaciones, asociaciones profesionales y empresariales con las que el Ayuntamiento de Madrid tenga suscrito



un convenio de colaboración para el fomento del emprendimiento y/o el desarrollo económico.

- Para su entrada en vigor el 18 de noviembre de 2017, se adopta el Acuerdo Plenario de 31 de octubre de 2017, por el que se aprueba la modificación del acuerdo del Pleno de 30 de noviembre de 2011, para el establecimiento de los precios públicos del Programa de Actividades Deportivas en la Nieve, de la Dirección General de Deportes.

Se establece una reducción a favor de jóvenes (entre 16 y 25 años) y se fijan tarifas para nuevos destinos.

- Para su entrada en vigor el 1 de enero de 2018, se adopta el Acuerdo Plenario de 31 de octubre de 2017, por el que se aprueba la modificación del acuerdo del Pleno de 22 de diciembre de 2010, para el establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en Centros Deportivos y Casas de Baños.

Se establecen nuevas reducciones; se clarifican determinados aspectos de la regulación que pueden resultar ambiguos; y se regulan determinados aspectos del texto para la mejora de la gestión y eficiencia en la recaudación de los precios públicos.

## Calidad de las bases de datos

Las actuaciones dirigidas al mantenimiento de las bases de datos tributarias, para incrementar el nivel de calidad de los datos de que dispone la Agencia Tributaria Madrid –especialmente de aquellos que afectan directamente a las relaciones con contribuyentes– han continuado en 2017 mediante la depuración, actualización y normalización de las inscripciones existentes.

Además, se han realizado tareas específicas en diferentes tributos, entre las que podríamos destacar: la grabación de bajas existentes en los ficheros remitidos por la AEAT, en el IAE; la detección de bonificaciones de familia numerosas aplicadas incorrectamente, en el IBI; la detección de fallecimientos no contabilizados, en el IIVTNU, y la

asociación de las autoliquidaciones del ICIO a su correspondiente inscripción y expediente urbanístico.

Asimismo, en todos los tributos gestionados mediante matrícula, principalmente en el IBI y en el IVTM, se han verificado y resuelto las incidencias producidas al cargar ficheros de datos que provienen de un órgano externo.

Por último, se incluye también en el siguiente cuadro la depuración en materia catastral realizada mediante el procedimiento de subsanación de discrepancias y corrección de errores materiales. La tramitación de los 2.515 expedientes en materia catastral ha supuesto la depuración de 43.780 unidades urbanas.

### Actualización de datos

	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2017/2015	VARIACIÓN 2017/2016
Actualización y normalización de datos tributarios (registros)	1.199.461	1.304.244	987.524	-17,67%	-24,28%
Correcciones datos catastrales (n.º expedientes)	2.746	2.319	2.515	-8,41%	8,45%
Correcciones datos catastrales (n.º unidades urbanas)	17.256	58.119	43.780	153,71%	-24,67%

## Publicaciones

Durante el año 2017 el Organismo ha promovido las siguientes publicaciones:

- Ordenanzas Reguladoras de los Tributos y Precios Públicos Municipales 2017.
- Memoria de la Agencia Tributaria Madrid 2016.
- Ranking tributario de los municipios españoles 2016.
- Ranking tributario de los municipios españoles 2017.

## Colaboración con Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno

### EN MATERIA TRIBUTARIA

La Agencia Tributaria Madrid, para una mayor eficiencia en el ejercicio de las funciones que en relación con los tributos municipales tiene atribuidas, delega alguna de dichas competencias en aquellos órganos municipales cuya actividad se halla en íntima conexión con determinados ingresos públicos.

Durante el ejercicio 2017 se han mantenido las actuaciones ya iniciadas para impulsar e institucionalizar la coordinación entre los Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno que ejercen competencias tributarias por delegación del Director de la Agencia Tributaria Madrid, con el objetivo de garantizar la unidad de criterio en la aplicación de dicha normativa tributaria. En este sentido se han realizado las siguientes actuaciones:

- La organización de 16 talleres tributarios y 18 talleres de información.
- La puesta en funcionamiento y difusión del nuevo canal en Ayre sectorial de consultas tributarias.
- La definición de los criterios para la formación de una base de datos de normativa municipal tributaria que facilite el conocimiento de dicha normativa por parte de los gestores tributarios.
- La emisión de criterios, elaboración de informes jurídicos y el desarrollo de modelos normalizados de documentos que faciliten la gestión de los tributos y garanticen la uniformidad en la actuación de todos los gestores tributarios.

En lo que se refiere a los talleres tributarios, a lo largo del ejercicio 2017 se han organizado 16 talleres estrictamente tributarios: 9 de ellos en relación con

la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local por pasos de vehículos y los 7 restantes se organizaron con la finalidad de explicar todas las modificaciones que se estaban tramitando de las ordenanzas fiscales y precios públicos municipales.

Además, y con el mismo objetivo de prestar apoyo y asesoramiento tributario a los Distritos, se realizaron 18 talleres de información y difusión de la actividad, del funcionamiento y del fondo bibliográfico que posee la Biblioteca Técnica de la Agencia Tributaria Madrid.

Asimismo, en el ejercicio de las funciones atribuidas en los Estatutos a la Agencia Tributaria Madrid en materia de asesoramiento fiscal a los restantes órganos del Ayuntamiento de Madrid sobre la adecuada aplicación de las normas tributarias estatales o autonómicas, entre otras cuestiones, se ha prestado colaboración y asistencia a otra Área de Gobierno para la determinación de los niveles de renta de las personas potencialmente beneficiarias de ayudas sociales a efectos de su concesión, entre otras, las tramitadas para solicitantes de la tarjeta azul y las ayudas sociales dirigidas a familias con escasos recursos para colaborar en sus gastos por vivienda habitual, a partir de los datos de IRPF facilitados por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

También, en materia de IVA, además de las labores habituales de asesoramiento, se han elaborado, a petición de otros órganos, escritos de interposición de reclamaciones económico-administrativas contra actos de repercusión indebida del tributo.

## EN MATERIA CATASTRAL

En 2017 se ha continuado con la elaboración de informes sobre estimación de datos de valoración catastral a efectos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, a petición del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, con motivo de los informes preceptivos sobre sostenibilidad económica del planeamiento.

Asimismo, se han realizado también informes para la citada área, en el ámbito de las expropiaciones y de las cesiones obligatorias de suelo, así como, en relación al Inventario Municipal del Suelo, para la coordinación

de la información urbanística con el Catastro y los Registros de la Propiedad.

Con el Área de Gobierno de Economía y Hacienda se mantiene la colaboración para la coordinación del Inventario del Patrimonio Municipal con los datos del Catastro.

Además, a petición de los Distritos o de Áreas de Gobierno, se han elaborado informes de estimación de datos de valoración catastral para su consideración en la realización de contratos de concesión administrativa.

## Colaboración en proyectos de ámbito municipal

### PLAN DE GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2019

La Agencia Tributaria Madrid participa en el objetivo estratégico «Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local» incluido en el Plan de Gobierno Municipal 2015-2019, a través de dos proyectos diferenciados:

En el proyecto «Potenciación de la comunicación, colaboración y asistencia a los distritos y otros gestores con competencias delegadas en materia tributaria», se han organizado y desarrollado talleres tributarios, en donde se plantean y analizan cuestiones relacionadas con los tributos que se gestionan por delegación, con la finalidad de establecer criterios únicos y uniformes de actuación; asimismo, se ha procedido a la contestación de las consultas tributarias formuladas por los distintos gestores tributarios, y su posterior publicación en el canal de AYRE sectorial correspondiente a la Agencia Tributaria Madrid así como en la web municipal, habiéndose articulado un sistema de formulación de consultas por vía electrónica; y, finalmente, se está diseñando y ejecutando una base de datos de normativa tributaria municipal, en la que se van a recoger todas las modificaciones que se han ido introduciendo en la normativa tributaria municipal desde el año 2000, y en la que se pretende consignar los distintos criterios de aplicación y jurisprudencia de los diferentes preceptos, cuando los haya.

En lo que respecta al proyecto «Creación de una plataforma de Atención Telefónica de Tercer nivel en el ámbito tributario», incluido a su vez en el proyecto «Mejora de los medios y canales para facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones tributarias», circunstancias ajenas a la Agencia Tributaria Madrid han impedido la creación efectiva de esta plataforma en 2017, tal como estaba previsto en el Plan de Gobierno Municipal 2015-2019. Queda, por tanto, pendiente para 2018 la puesta en marcha de esta importante apuesta por la mejora de la atención tributaria especializada a distancia.

Por otra parte, la Agencia Tributaria Madrid participa también en el objetivo estratégico «Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local» con el proyecto municipal «Aproximación Postal Segunda» (APS), incluido asimismo en el proyecto «Elaboración de un censo de viviendas y locales en altura para toda la Administración municipal», que está llevando a cabo la Dirección General de Economía y Sector Público, con la Dirección General de Planeamiento y Gestión Urbanística, el Organismo Informática del Ayuntamiento de Madrid, y la Agencia Tributaria Madrid. Durante el año 2017 se ha realizado, por parte de la Agencia, la revisión y actualización de las direcciones de los inmuebles de Catastro para que se vayan ajustando al callejero municipal.

## PLAN DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS 2017-2019

Se han realizado las siguientes actuaciones en el ámbito de la Unidad de Igualdad de Género de la Agencia Tributaria Madrid:

- Revisión del lenguaje utilizado en la documentación administrativa elaborada en el Organismo Autónomo: formularios, impresos y comunicaciones.
- Elaboración de una guía del lenguaje inclusivo en el ámbito tributario y su posterior publicación en AYRE.
- Participación en la comisión municipal de seguimiento y valoración del plan.
- Elaboración de la documentación previa a la creación de la comisión de participación sindical.

## PLAN ESTRATÉGICO DE DERECHOS HUMANOS 2017-2019

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Tercera Tenencia de Alcaldía, ha iniciado en 2016 la elaboración de un Plan Estratégico de Derechos Humanos que sirva para llevar a todas las políticas e iniciativas municipales un enfoque basado en los derechos humanos. Este enfoque es un marco desarrollado por las Naciones Unidas que coloca a los derechos humanos y la equidad de género como fundamento, objetivo e instrumento de todas las políticas públicas.

Esta iniciativa, con carácter transversal a todas las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, pretende determinar el grado de cumplimiento de las

obligaciones contenidas en los tratados internacionales en materia de Derechos Humanos, detectando tanto las principales carencias en el ámbito de Madrid como las principales fortalezas y oportunidades con los que cuenta el Ayuntamiento.

La Agencia Tributaria Madrid, tras colaborar en la elaboración del Plan Estratégico y en la fijación de objetivos y líneas de acción relacionados con el Área de Gobierno de Economía y Hacienda, en 2017 ha realizado las actuaciones marcadas para la consecución de los objetivos establecidos así como el seguimiento y evaluación de los indicadores fijados.

## ORDENANZA DE TRANSPARENCIA DE LA CIUDAD DE MADRID

La Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid –aprobada en el marco de lo que establece la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno– parte de un principio básico y esencial: la responsabilidad sobre la información pública reside en aquél órgano que la genera. Así lo establece el artículo 8.2 de la Ordenanza que prevé la elaboración de un catálogo de información pública en el que se concrete en cada caso y atendiendo a un criterio de competencia material, a qué órgano o unidad municipal corresponde la preparación, suministro, calidad y actualización de cada uno de los contenidos.

La Agencia Tributaria Madrid, en colaboración con la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, ha elaborado el catálogo con la asignación

de contenidos de su competencia, de acuerdo con los estándares que establece dicha Ordenanza para este tipo de información.

Asimismo, en cuanto al derecho de acceso a la información pública, la Agencia Tributaria Madrid ha tramitado y resuelto 16 solicitudes de información, de las que ha concedido 8 (2 parcialmente) y ha denegado o inadmitido 8.

También ha colaborado con la Subdirección General de Transparencia en la resolución de otras 16 consultas relacionadas con las competencias del Organismo. La temática de las solicitudes fue variada, siendo especialmente reseñable el interés de la ciudadanía por la correcta aplicación de los beneficios fiscales, principalmente en el IBI.

La Agencia Tributaria Madrid ha colaborado con la Oficina de atracción de la inversión extranjera, mediante la elaboración de una guía de consulta

de fácil manejo para extranjeros sobre los tributos municipales en la ciudad de Madrid.

## Colaboración con otras Administraciones y entidades

### COLABORACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN CATASTRAL REALIZADO EN 2016-2017

El procedimiento de regularización catastral, para el municipio de Madrid, se inició el 1 de abril de 2016 por un plazo de un año, por Resolución de la DGC de 17 marzo de 2016, publicada en el BOE de 31 de marzo de 2016, plazo que fue ampliado hasta el 31 de julio de 2017, por Resolución de la DGC de 22 de marzo, publicada en el BOE de 29 de marzo de 2017.

El objeto de este procedimiento es la incorporación al Catastro de los bienes inmuebles omitidos o sus

alteraciones susceptibles de generar un incremento de valor catastral y por tanto una mayor recaudación en los impuestos y tasas municipales de base inmobiliaria.

Los trabajos se han realizado bajo la dirección de la DGC y se han ejecutado por la empresa pública SEGIPSA, mediante empresas especializadas en trabajos de mantenimiento catastral.

### Trabajos preparatorios para el Procedimiento de Regularización Catastral, realizados por la Agencia Tributaria Madrid y colaboración en el desarrollo del mismo.

Los Servicios de Catastro de la Agencia Tributaria Madrid han realizado trabajos previos de detección de incidencias con el ánimo de facilitar las actuaciones y que el procedimiento pueda comenzar ágilmente desde el primer momento.

Estos trabajos se han acometido por distritos. En una primera fase, se han realizado trabajos de detección de incidencias en doce distritos, y en una segunda fase en los nueve restantes. Todas estas incidencias se han trasladado a la DGC para su incorporación al mapa de incidencias.

Asimismo, se ha participado en numerosas reuniones con la DGC y con la Gerencia Regional del Catastro de Madrid, así como con la Dirección General de Calidad (Oficinas de Atención a la Ciudadanía, 010 y página web de Línea Madrid), para la determinación del alcance, contenido y plazos del Procedimiento de Regularización Catastral en Madrid.

Se ha establecido un calendario consensuado con la DGC para el desarrollo de los trabajos por las

empresas para garantizar la realización de los mismos y las entregas parciales de forma continuada y sin interrupciones y se han aprobado unos criterios técnicos a aplicar, en especial los relativos a la incorporación de las alteraciones en edificios con multipropiedad.

El Ayuntamiento ha ofrecido también su colaboración para la consulta de sus bases de datos informatizadas de licencias urbanísticas, para la documentación de las actuaciones realizadas por las empresas colaboradoras de SEGIPSA.

Las entregas, por parte de las empresas, para la comprobación por el personal de la Agencia Tributaria Madrid, se han realizado entre los meses de junio de 2016 y junio de 2017, y las notificaciones individuales entre los meses de julio 2016 y julio 2017.

Los Servicios de Catastro también han colaborado en informar de las alegaciones y recursos de reposición interpuestos contra las notificaciones del PRC.

## Resultados de los trabajos a 31 de julio de 2017

De la información obtenida por explotación informática de las remesas de expedientes notificados, el resultado ha sido de 14.907 expedientes de regularización, con 38.234 inmuebles valorados afectados por la regularización, lo que ha supuesto un incremento de valor catastral de 2.776.724.865 euros.

El número de inmuebles incluidos en el procedimiento ha sido inferior al inicialmente previsto, debido en

parte a las condiciones impuestas en la incorporación de determinadas alteraciones en edificios de multipropiedad.

A continuación, se incluyen los resultados de los inmuebles notificados y los incrementos de valores catastrales resultantes, relativos al PRC, en los ejercicios 2016, 2017 y agrupados.

	INMUEBLES VALORADOS	INCREMENTO VALOR CATASTRAL	INCREMENTO MEDIO INMUEBLE
2016	8.741	911.992.384	104.335
2017	29.493	1.864.732.481	63.226
<b>Total</b>	<b>38.234</b>	<b>2.776.724.865</b>	<b>72.624</b>

## PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS Y GRUPOS DE TRABAJO

La Agencia Tributaria Madrid ha participado activamente durante el año 2017 en los proyectos o grupos de trabajo que a continuación se indican:

- Consejo Territorial de la Propiedad Inmobiliaria de Madrid-Capital.
- Junta Técnica de Coordinación Inmobiliaria de Madrid.
- Comisión de Seguimiento del Convenio de Colaboración entre la Dirección General del Catastro y el Ayuntamiento de Madrid.
- Grupo de trabajo para el análisis y perspectivas de los tributos locales (IAE, Tasas municipales e instalaciones de electricidad y gas).
- Grupo de trabajo para el análisis de medidas para mejorar la situación a los deudores de la Hacienda municipal frente a sus obligaciones de pago.
- Asesoramiento ordinario a la Comisión de Hacienda y Financiación Local.
- Comisiones de seguimiento de los Convenios suscritos entre la AEAT y la FEMP.

En el marco de las actividades desarrolladas por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), la Agencia ha colaborado en:

## PARTICIPACIÓN EN JORNADAS, SEMINARIOS Y EVENTOS

Durante el año 2017 la Agencia ha colaborado y participado en las siguientes actividades:

### ■ Primer Plan de Formación sobre Tributación Local

El Plan de Formación 2017, organizado por el Instituto de Estudios Fiscales (IEF) y la Asociación Nacional de Inspectores de Hacienda Pública Local (ANIHPL), ha contado con la participación de la Agencia en dos de los seminarios programados:

### Seminario: La comprobación e Investigación del ICIO y de las Tasas Locales

Madrid, 27 de enero de 2017

La Agencia Tributaria Madrid ha participado mediante la presentación de la ponencia «La Inspección de las tasas locales. Análisis jurisprudencial. Situación actual de la Tasa de móviles y exposición del informe técnico-económico y de la ordenanza fiscal del

Ayuntamiento de Madrid avalada por la Sentencia I 150/2016, de 20 de mayo, del Tribunal Supremo en relación a la cuantificación de esta Tasa» y la participación del Director de la Agencia en la mesa redonda «Análisis de la jurisprudencia más reciente sobre el ICIO. Medios de prueba en la inspección del impuesto».

**Seminario: Actualidad Tributaria Local: Plusvalía, Delito Fiscal y Derecho Europeo**  
Madrid 30 de noviembre de 2017

En este seminario, la Agencia Tributaria Madrid ha colaborado mediante la participación del Director de la Agencia en el acto de inauguración junto con el Director General del IEF y el Presidente de la Junta Gestora de la ANIHPL.

■ **Curso de Alta Especialización en Gobierno y Derecho Local**

Madrid, del 13 al 24 de febrero de 2017

En este curso, que forma parte de un acuerdo de cooperación en el ámbito formativo entre el Ayuntamiento de Madrid, el Instituto de Derecho Local (IDL) de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI), el Director de la Agencia Tributaria Madrid ha participado en la jornada del 17 de febrero con la ponencia «La gestión de los principales ingresos municipales».

■ **Seminario Propuestas para la mejora del Sistema Tributario Local: IIVTNU, Tasas por ocupación del dominio público y revisión de actos locales**

Madrid, 23 de marzo de 2017

Este seminario, organizado por el IDL de la (UAM), tuvo lugar en la Facultad de Derecho de la UAM y contó con la participación de diversos directivos de la Agencia Tributaria Madrid.

■ **Seminario Gobierno y Derecho Local : El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, inconstitucionalidad y efectos en el Ayuntamiento de Madrid**

Madrid, 24 de abril de 2017

Dentro del ciclo de jornadas que integran el «Seminario de Gobierno y Derecho Local» organizado por la Gerencia de la Ciudad y el IDL de la UAM se ha llevado a cabo la sesión «El IIVTNU, inconstitucionalidad y efectos en el Ayuntamiento de Madrid» en la que ha participado como ponente el Director de la Agencia Tributaria Madrid.

■ **Curso de formación sobre el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras**  
Badajoz, 26 y 27 de abril de 2017

En este curso, organizado a petición del Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz, la Agencia Tributaria Madrid ha colaborado a través de la actividad docente impartida por sus funcionarios.

■ **2º Encuentro de Organismos de Gestión Tributaria Provinciales e Insulares, y de Comunidades Autónomas Uniprovinciales y Ayuntamientos – AGORA**

Cádiz del 10 al 12 de mayo de 2017

Estas jornadas, organizadas por la Diputación de Cádiz, se han realizado con la finalidad de detectar necesidades y plantear soluciones innovadoras impulsadas por el reto de la excelencia y del compromiso de servicio público. En ella han participado representantes de más de 30 Organismos, entre los que se ha encontrado la Agencia Tributaria Madrid que ha colaborado en este escenario de trabajo y dialogo conjunto.

■ **Jornadas Presente y futuro del Régimen Local español: especial referencia a sus aspectos tributarios**

Sevilla, del 17 al 19 de mayo de 2017

En estas jornadas, promovidas por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo y en colaboración con otros organismos, han participado expertos tanto de la Administración pública como del sector privado, la academia, la judicatura o la sociedad civil. El Director de la Agencia Tributaria Madrid ha colaborado en la mesa redonda «Propuestas de reforma tributaria en el ámbito local».

### ■ **XVII Curso sobre la Inspección de Tributos Locales**

Santander, 1 y 2 de junio de 2017

Este curso, organizado por la Asociación Nacional de Inspectores de Hacienda Pública Local, ha contado con la participación de la Agencia Tributaria Madrid con la presentación de las ponencias «La determinación del sujeto pasivo en el IIVTNU por las transmisiones mortis-causa» y «Sanciones catastrales versus tributarias. La tasa por regularización. La actualización de valores catastrales».

### ■ **Delegación del Ayuntamiento de Barcelona**

Madrid, 21 de junio de 2017

Barcelona, 22 de noviembre de 2017

La Agencia Tributaria Madrid ha mantenido un primer encuentro el 21 de junio de 2017 con una delegación del Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona, formada por su Gerente y personal directivo del Instituto, con el objeto de poner en común, analizar y tratar de resolver cuestiones tributarias, de recaudación, informáticas y de organización que afectan a ambas Administraciones municipales. Asimismo se han realizado dos videoconferencias el 28 de junio y el 27 de julio.

Con posterioridad, el 22 de noviembre, una delegación de la Agencia Tributaria Madrid ha acudido al Ayuntamiento de Barcelona con el mismo objeto y para conocer de cerca las aplicaciones informáticas que utiliza el citado Ayuntamiento en determinados ámbitos.

### ■ **Reunión Análisis Tasa de móviles**

San Sebastián, 7 de julio de 2017

La Agencia Tributaria Madrid se ha reunido con los integrantes de la Comisión de Hacienda del Ayuntamiento de San Sebastián en la cual se expusieron las características del informe técnico-económico que acompañó la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa de móviles del Ayuntamiento de Madrid, avalada por la Sentencia 1150/2016, de 20 de mayo, del Tribunal Supremo.

### ■ **Curso de Gestión, Recaudación e Inspección de Ingresos Municipales**

Barcelona, 27, 28 y 29 de septiembre de 2017

Este curso, organizado por el Colegio de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la Administración Local de Barcelona, ha contado con la participación de la Agencia Tributaria Madrid mediante la presentación de las ponencias «Aspectos prácticos de la gestión de los impuestos municipales», «La inspección tributaria local» y «Recaudación de los ingresos locales en período voluntario y ejecutivo».

### ■ **IX Semana de Derecho Tributario Local de la UNED. Novedades en materia tributaria Local**

Valdepeñas 26 y 27 de octubre de 2017

En este curso, cuya finalidad ha sido la de estudiar las últimas novedades producidas en relación con la tributación local y en especial las consecuencias de la declaración de inconstitucionalidad que afecta al IIVTNU, a la vez de analizar las propuestas de la Comisión de Expertos para la Reforma de las Haciendas Locales, la Agencia Tributaria Madrid ha colaborado con la exposición de dos ponencias «La prueba de la minusvalía en el IIVTNU (observaciones y repaso de sentencias)» y «Cuestiones de Actualidad en materia tributaria».

Posteriormente, se ha realizado en la sede de la Agencia Tributaria Madrid una visualización en *streaming*, los días 8, 14, 16, 17, 21 y 27 de noviembre, de las intervenciones más destacadas ante un grupo formado por representantes de todas las Subdirecciones de la Agencia.

### ■ **Conferencia y Coloquio sobre Fiscalidad Municipal y Derecho Comunitario**

«Jornada técnica sobre fiscalidad local a la luz de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 27 de junio de 2017 relativa a la Iglesia Católica»  
Getafe, 20 de noviembre de 2017

La Agencia Tributaria Madrid ha participado en la charla «Análisis de los tributos municipales a la luz de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión



Europea de 27 de junio de 2017 relativa a la Iglesia Católica. Su aplicación práctica al Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras y otras figuras tributarias, así como al resto de entidades beneficiadas por la Ley 49/2002, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo»

■ **Curso Selectivo de Intervención y Tesorería**  
Madrid, del 20 al 29 de noviembre

La Agencia Tributaria Madrid, a través de la actividad docente impartida por su personal, ha colaborado con el Instituto Nacional de Administración Pública en el módulo formativo

sobre tributación local que, integrado en el curso selectivo de Interventores-Tesorereros master de habilitación nacional, se desarrolló en la sede del Instituto en Madrid.

■ **Seminario «Exenciones fiscales a favor de la Iglesia Católica y ayudas fiscales prohibidas»**  
Madrid, 30 de noviembre

Jornada organizada entre la Agencia Tributaria Madrid y el IDL de la UAM, en la cual han participado, por parte de la Agencia, la Subdirectora General de Gestión Tributaria como ponente y el Director de la Agencia tanto en la apertura como en la clausura de la jornada.

## Recomendaciones de órganos externos

Atendiendo a las recomendaciones, sugerencias y observaciones formuladas por el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM) se ha mejorado la información que figura en la web municipal sobre los efectos de la domiciliación bancaria para el pago de tributos de devengo periódico que se realiza mediante Registro electrónico.

En lo relativo a las notificaciones a través del operador postal, con el fin de tratar de minimizar las incidencias

que se producen por los servicios postales, en el nuevo contrato se contempla la introducción gradual y sistemática de la prueba de entrega electrónica (PEE), que permitirá realizar el seguimiento exhaustivo de los envíos postales, de su trazabilidad y de la incidencias que en los mismos se vienen detectando.

Finalmente, se ha mejorado notablemente la confección de los expedientes remitidos al TEAMM.

## Actividades internacionales

■ **Visita del Director Tributario de Quito (Ecuador)**

Madrid, 22 de febrero de 2017

Esta reunión de trabajo se solicitó en el marco del curso de alta Especialización en Gobierno y Derecho Local, organizado entre el Ayuntamiento de Madrid, la UCCI y la UAM. Se abordaron diversos temas relacionados con el sistema tributario municipal, incidiendo especialmente en el desarrollo y organización de las labores de Inspección Tributaria y en los sistemas Informáticos Tributarios.

■ **Visita de la Delegación de Bolivia**

Madrid, 24 de mayo de 2017

Este encuentro, dentro del marco de la visita de la delegación boliviana «Intercambio de Experiencias: Aspectos del Sistema Español de descentralización fiscal», promovido por la UNED y coordinado y financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, tuvo lugar en la sede de la Agencia Tributaria Madrid y asistieron cinco representantes de Bolivia, que eran miembros de la Comisión Técnica del Pacto Fiscal de Bolivia y que tenían especial interés en conocer el enfoque

institucional, la estructura orgánica y las funciones de la Agencia Tributaria Madrid dentro del sistema tributario municipal.

■ **Ayuda a la formación de una estudiante de Perú**

Madrid, entre el 29 de mayo y el 16 de junio

Con la finalidad de asistir y ayudar en su formación a una estudiante peruana que está cursando el Master en Liderazgo y Dirección Pública, desde la Agencia Tributaria Madrid se le ha facilitado información y apoyo por parte de las distintas Subdirecciones del Organismo.

■ **Delegación del Ayuntamiento de Yeosu (Corea del Sur)**

Madrid, 3 de noviembre de 2017

Este encuentro, realizado a petición del Departamento Tributario de la provincia surcoreana de Yeosu, tuvo lugar en la sede de la Agencia y contó con la asistencia de 16 personas funcionarias del Departamento de Economía y

Tributación de la ciudad de Yeosu interesadas en conocer el sistema de gestión y recaudación de tributos municipales y las competencias de la Agencia Tributaria Madrid.

■ **Visita Delegación de Asunción (Paraguay)**

13 de diciembre de 2017

Esta reunión de trabajo, promovida desde el área de Desarrollo Urbano Sostenible del Ayuntamiento de Madrid, tuvo lugar en la sede de la Agencia Tributaria Madrid, y asistieron el Director del Instituto de Cooperación Internacional y Desarrollo Municipal (INCIDEM) y la delegación paraguaya compuesta por la Directora Ejecutiva de Revitalización del Centro Histórico y un arquitecto en representación de la Dirección de Planeamiento Urbano. La Agencia celebró una charla sobre los temas en los que tenían interés, haciendo hincapié en las Ordenanzas Fiscales y las principales figuras tributarias del Ayuntamiento de Madrid.



## Abreviaturas

- **AEAT:** Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- **AENOR:** Asociación Española de Normalización y Certificación.
- **BI:** Business Intelligence.
- **BICES:** Bienes Inmuebles de Características Especiales.
- **DGC:** Dirección General del Catastro.
- **COAM:** Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid.
- **FEMP:** Federación Española de Municipios y Provincias.
- **IAE:** Impuesto sobre Actividades Económicas.
- **IBI:** Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- **ICIO:** Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.
- **IIVTNU:** Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
- **IRPF:** Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- **IVTM:** Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
- **JPT:** Jefatura Provincial de Tráfico.
- **LGT:** Ley General Tributaria.
- **OAIC:** Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.
- **PAC:** Sistema personalizado de Pago a la Carta.
- **PGOU:** Plan General de Ordenación Urbana.
- **SEP:** Sistema Especial de pago con domiciliación bancaria.
- **SER:** Servicio de Estacionamiento Regulado.
- **TEAMM:** Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid.
- **TJUE:** Tribunal de Justicia de la Unión Europea.
- **TPV:** Tasa por Paso de Vehículos.
- **TRLRHL:** Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- **TRU:** Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos.
- **TRUA:** Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades.
- **UAM:** Universidad Autónoma de Madrid.

+ m



C/ del Sacramento n.º 5 - 28005 Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)