

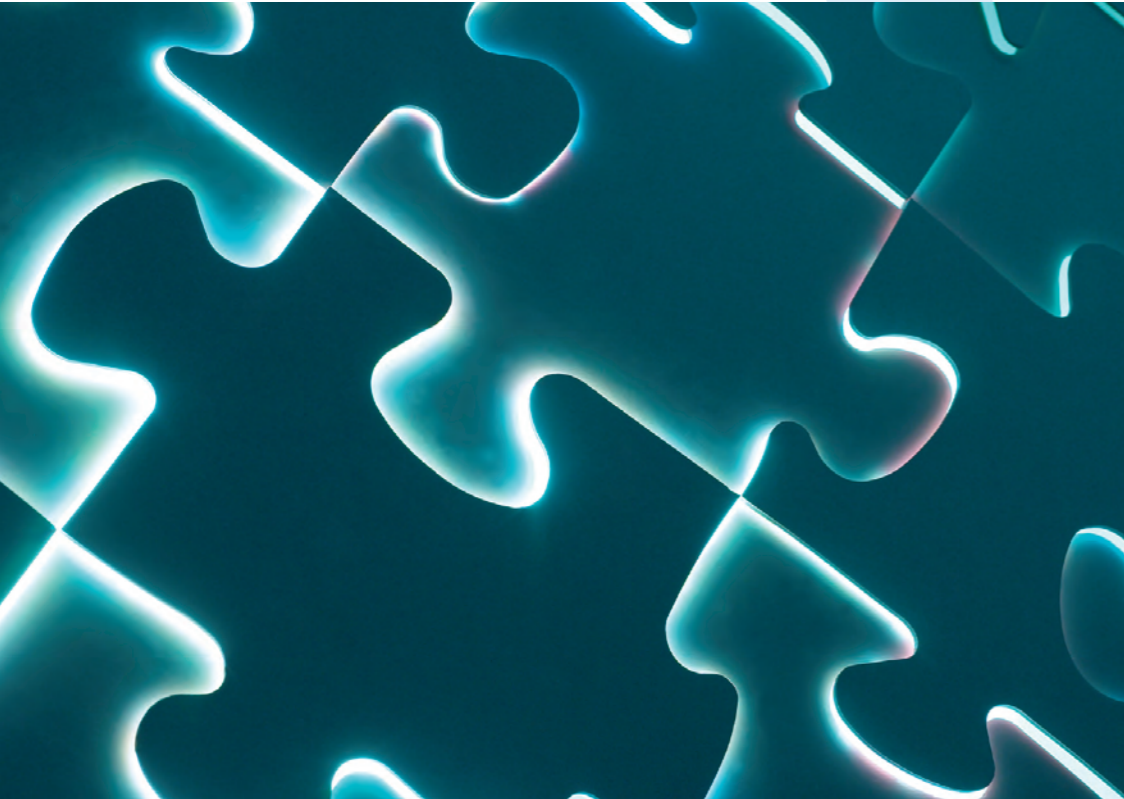
07 Relaciones con otras unidades municipales

7.1 Relaciones con otras unidades municipales

Para la mejor coordinación y cooperación en la labor resolutive de sugerencias y reclamaciones se han mantenido reuniones con las diversas dependencias de la Agencia Tributaria Municipal y del Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid.

Así, nos hemos entrevistado con los responsables de las unidades gestoras del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Impuesto sobre Actividades Económicas, Impuesto sobre Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, y de la Oficina Municipal de Recaudación.

En el mismo marco de la mejor coordinación y colaboración se han mantenido entrevistas con distintas Concejalías, en particular, con la de Economía y Participación Ciudadana y de Estudios y Programas. No debe dejar de mencionarse a la Dirección General de Calidad de los Servicios con quien nos une la filosofía y la función común de atender a los ciudadanos, en cuanto a las quejas y reclamaciones que pudieran presentar como consecuencia de la acción administrativa municipal y la persecución de la prestación del servicio público con criterios de calidad.



madrid

08 Labores de promoción de la ODC

8. Labores de promoción de la ODC

Señala el artículo 11 del Decreto de Creación de la Oficina del Defensor del Contribuyente que a través de la página web municipal u otros medios que se consideren convenientes, se dará la máxima publicidad sobre la existencia de la Oficina del Defensor del Contribuyente y del derecho de los obligados tributarios a formular cuantas quejas, reclamaciones y sugerencias consideren necesarias por retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía o deficiencia en el funcionamiento de los servicios tributarios del Ayuntamiento de Madrid, así como de la forma y lugar de presentación de las mismas.

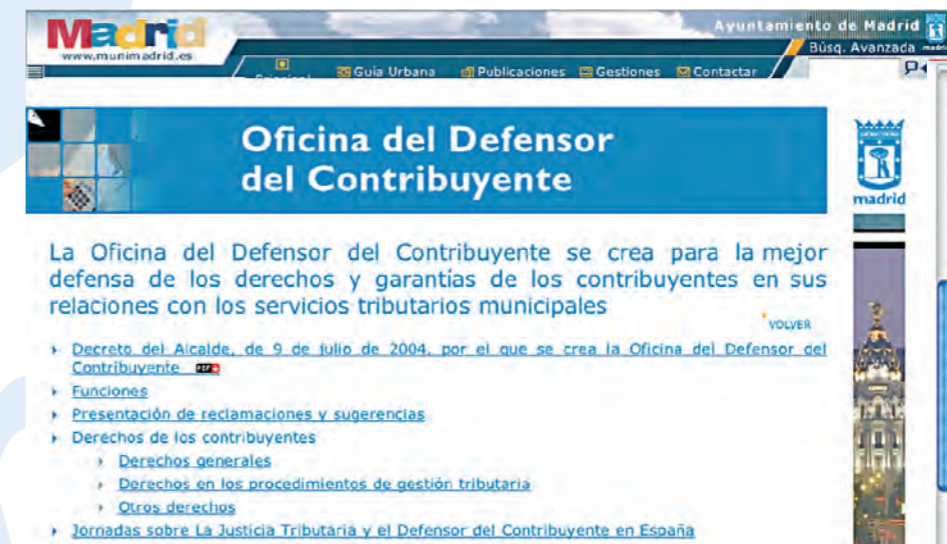
La tarea de la Oficina del Defensor del Contribuyente resulta incompleta si falla la información al ciudadano sobre sus derechos y obligaciones. Como ya se apuntó, en la Memoria del año 2004, la Oficina está trabajando en este sentido para conseguir la máxima publicidad de sus actuaciones más significativas y facilitar a los ciudadanos el accesos a la información necesaria para la defensa de sus derechos.

Analizaremos a continuación que labores de promoción se han realizado hasta el momento:

A) Web

El impulso de la presencia en Internet de la Oficina del Defensor del Contribuyente puede ser observado desde el primer día de su creación. Esta Oficina se encuentra en la página principal de www.munimadrid.es, en el apartado de servicios, que constituye la parte principal de la misma, y bajo el enlace Oficina del Defensor del Contribuyente.

Hemos detectado que durante el año 2005 se ha presentado el 46 por ciento de las reclamaciones y sugerencias a través de correos electrónicos, derivados de una previa consulta en el sitio de la Oficina.



La Oficina del Defensor del Contribuyente velará por la efectividad de los derechos de los contribuyentes y atenderá las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realizan los órganos del Ayuntamiento de Madrid.

La Oficina del Defensor del Contribuyente recibirá, gestionará y resolverá las quejas y reclamaciones formuladas por los contribuyentes por retrasos, anomalías o desatenciones en el funcionamiento de los servicios tributarios del Ayuntamiento de Madrid.

La Oficina del Defensor del Contribuyente tramitará las sugerencias y propuestas pertinentes, presentadas por los contribuyentes.

[SUBIR AL ÍNDICE](#)

Se podrán presentar reclamaciones o sugerencias a través de:

Correo Postal dirigido a la Oficina del Defensor del Contribuyente:
c/ Noblejas núm.1 28013 Madrid. Teléfonos: 91 5889340 y 91 5889344

Las [Oficinas de Registro](#).

Las [Oficinas de Atención al Ciudadano](#) de las Juntas Municipales de Distrito.

Envío de correo electrónico indicando siempre en el texto el nombre, apellidos, NIF, teléfono de contacto dirigido a: defensacontribuyente@munimadrid.es

Para la presentación de escritos debe utilizar el [formulario adjunto](#)

[SUBIR AL ÍNDICE](#)

Se recogen a continuación los principales derechos que asisten al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid, en el marco de la Ley, 58/2003, General Tributaria. Constituyen derechos de los obligados tributarios, entre otros, los siguientes:

Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias:

- i. Ayuda a la presentación de documentos y plazos
- ii. Formas de pago y posibilidades de aplazamiento.

Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.

Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.

Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.

Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante.

Derecho a que la Administración tributaria municipal guarde absoluta reserva y confidencialidad respecto a las informaciones obtenidas para fines tributarios.

Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.

[SUBIR AL ÍNDICE](#)

RECLAMACIONES DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE MADRID

Derecho a obtener las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora.

Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa.

Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en la ley.

Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.

[SUBIR AL ÍNDICE](#)

REQUISITOS

Derecho a ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda.

Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración.

Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.

Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en la ley.

Todos estos derechos deben ser respetados por la Administración tributaria municipal, en general, y podrán ser invocados ante los propios servicios tributarios municipales, el Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid, el Tribunal Económico-administrativo Municipal y ante los órganos jurisdiccionales competentes.

[SUBIR AL ÍNDICE](#)



B) Poster - Cartel

La Oficina del Defensor del Contribuyente ha utilizado varios canales para darse a conocer. Uno de ellos ha sido el diseño, reproducción y distribución de carteles, tamaño DIN-A-2, dirigidos a todas las Juntas Municipales de Distrito de la Ciudad de Madrid, Oficinas de Atención al Ciudadano y unidades gestoras de los Servicios Tributarios Municipales.

Como se puede observar en el cartel enmarcado enviado, y que se adjunta más abajo, se describen las funciones de la Oficina del Defensor del Contribuyente, dónde y cómo presentar las quejas, reclamaciones y sugerencias y cómo ponerse en contacto.

Con este fin, se solicitó que se diera la mayor difusión al cartel, colocándolo en una zona visible para los ciudadanos que fueran a realizar sus gestiones de carácter tributario.

Oficina del Defensor del Contribuyente

Funciones

- La Oficina del Defensor del Contribuyente velará por la efectividad de los derechos de los contribuyentes y atenderá las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realizan los órganos del Ayuntamiento de Madrid.
- La Oficina del Defensor del Contribuyente recibirá, gestionará y resolverá las quejas y reclamaciones formuladas por los contribuyentes por retrasos, anomalías o desatenciones en el funcionamiento de los servicios tributarios del Ayuntamiento de Madrid.
- La Oficina del Defensor del Contribuyente tramitará las sugerencias y propuestas pertinentes, presentadas por los contribuyentes.

Presentación de reclamaciones y sugerencias

Se podrán presentar reclamaciones o sugerencias a través de:

- Correo Postal dirigido a la Oficina del Defensor del Contribuyente
- Las Oficinas de Registro
- Las Oficinas de Atención al Ciudadano de las Juntas Municipales de Distrito
- Envío de correo electrónico indicando siempre en el texto el nombre, apellidos, NIF, teléfono de contacto dirigido a: defensacontribuyente@munimadrid.es

Para la presentación de escritos puede utilizar el formulario de sugerencias y reclamaciones que le proporcionarán en las oficinas anteriormente citadas o rellenarlo directamente desde el portal www.munimadrid.es

Se recogen a continuación los principales derechos que asisten al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid, en el marco de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Derechos

DERECHOS EN GENERAL

1 Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. 2 Ayuda a la presentación de documentos y plazos. 3 Formas de pago y posibilidades de aplazamiento. 4 Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte. 5 Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado. 6 Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria. 7 Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante. 8 Derecho a que la Administración tributaria municipal guarde absoluta reserva y confidencialidad respecto a las informaciones obtenidas para fines tributarios. 9 Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.

DERECHOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA

1 Derecho a obtener las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora. 2 Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa. 3 Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en la ley. 4 Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.

OTROS DERECHOS

1 Derecho a ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda. 2 Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración. 3 Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución. 4 Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en la ley.

C) Ficha informativa en el sistema de información al ciudadano

En la web del Ayuntamiento de Madrid, www.munimadrid.es existe a disposición de los ciudadanos el Sistema de Información al Ciudadano, que posibilita la consulta por temas de los servicios que ofrece la Administración municipal.

En dicho sistema aparece, como se refleja más abajo, una ficha básica sobre la Oficina del Defensor del Contribuyente y el mecanismo de sugerencias y reclamaciones tributarias habilitado.

Asimismo, si el ciudadano precisa de mayor información, tiene a su disposición información asociada, lo que le permite profundizar en los aspectos básicos de cómo presentar una sugerencia o reclamación, quién está legitimado, qué medios posee para llevarlo a cabo, en definitiva, el dónde, el cómo, el cuándo, así como el fundamento legal.



Tributos municipales. Reclamaciones y sugerencias

Organo Gestor:
 Oficina del Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid

Contenido:
 La Oficina del Defensor del Contribuyente ha sido creada para la mejor defensa de los derechos y garantías de los obligados tributarios en sus relaciones con los servicios tributarios municipales, mediante la regulación de la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.

- Los ciudadanos pueden:**
- Presentar quejas y reclamaciones por los retrasos, desatenciones u otras deficiencias en el desarrollo de las funciones tributarias.

- Formular sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.
 - Ser informados, en cualquier momento, del estado de tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas y a ser notificados del resultado de las mismas.
- Las quejas y reclamaciones no tendrán la consideración de recurso administrativo, ni paralizan o interrumpen los plazos sobre tramitación y resolución de los procedimientos tributarios en curso.

Beneficiarios:

Los ciudadanos

Requisitos:

Las quejas, reclamaciones o sugerencias se podrán presentar por las personas físicas y jurídicas con capacidad de obrar, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, personalmente o mediante representación, siempre que se refieran a procedimientos administrativos de naturaleza tributaria competencia del Ayuntamiento de Madrid con los que estuvieran relacionados directa o indirectamente.

Documentación:

A la queja o reclamación se podrá acompañar la documentación que se considere necesaria para fundamentar las alegaciones del reclamante.

Solicitud. Forma y medio:

Forma: Por escrito, con indicación de nombre, apellidos, DNI, dirección y teléfono del reclamante o de su representante, de los hechos y razones que la motivan, del lugar y firma de quien la formule.

Medio: Personándose en las oficinas municipales o en la Oficina del Defensor del Contribuyente, por correo ordinario, fax, correo electrónico u otros medios telemáticos habilitados.

Solicitud. Lugar y plazo:

Lugar de presentación: Oficinas de Información y Atención al Ciudadano - Registros de los servicios municipales.

Plazo máximo (Para presentación de quejas y reclamaciones): Un año, contado a partir del momento en que se tenga conocimiento de los hechos que la motivan.

Fundamento legal:

Decreto del Alcalde de 9 de julio de 2004 por el que se crea la **Oficina del Defensor del Contribuyente**. BAM Núm. 5619 de 30 septiembre 2004

Datos Específicos:

Tramitación de reclamaciones:

- Recibidas las quejas y reclamaciones se podrán inadmitir las anónimas, las que carezcan de motivación o no aporten datos para la determinación de los hechos, tengan por objeto la tramitación de recursos o acciones distintas a las de su competencia, o sean reiteración de otras ya resueltas por la Oficina del Defensor del Contribuyente
- La inadmisión será motivada y se notificará al interesado
- Admitida la queja o reclamación, la Oficina del Defensor del Contribuyente recabará de los servicios responsables la información necesaria para el esclarecimiento de los hechos, los cuales la facilitarán en el plazo de 10 días. Recibida la información solicitada, la Oficina del Defensor del Contribuyente elaborará, en plazo no superior a 15 días, la contestación razonada a la queja o reclamación

- La contestación se notificará al interesado en el plazo de 10 días
- Las contestaciones dictadas no serán susceptibles de recurso
- Los interesados podrán desistir en cualquier momento de las quejas o reclamaciones formuladas, dándose por finalizado el procedimiento, salvo que la Oficina del Defensor del Contribuyente estime de interés general proseguir la tramitación

Tramitación de sugerencias:

Una vez inscritas en el Registro, se remitirán al servicio al que van dirigidas para su toma en consideración, si procede, de lo que se dará cuenta al interesado

Última Actualización: 06.02.2006-15:22:01

Impresos / Otros enlaces

Impreso Sugerencias y Reclamaciones Tributarias
Instrucciones Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Información asociada

Procedimientos

Tributos municipales periodicos. Domiciliación bancaria

Dónde se solicita

Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Arganzuela
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Barajas
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Chamartín
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Chamberí
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Ciudad Lineal
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Fuencarral - El Pardo
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Hortaleza
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Latina
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Moratalaz
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Puente de Vallecas
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Retiro
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Salamanca
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Usera
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Vicalvaro
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Villa de Vallecas
Oficina de Atención al Ciudadano. Línea Madrid. Junta Municipal de Villaverde
Oficina del Defensor del Contribuyente
Registro. Vicealcaldía



D) Trípticos

La difusión de los derechos y de las garantías de los contribuyentes se ha llevado a cabo también por la distribución de los trípticos diseñados en los que se describen los derechos y las garantías que asisten a los contribuyentes, además de cómo presentar una sugerencia o una reclamación, cómo contactarnos y dónde estamos.

A lo largo de 2005 se han repartido 8.000 ejemplares de dichos trípticos, fundamentalmente en la Oficina de Atención Integral al Contribuyente, en las Oficinas de Atención al Ciudadano, existentes en las Juntas Municipales de Distrito y en el Registro General.

¿Cómo presentar una reclamación o sugerencia?

Se podrán presentar reclamaciones o sugerencias a través de:

- Correo Postal dirigido a la Oficina del Defensor del Contribuyente: c/ Sacramento nº 7, 28005 Madrid Teléfono 91 480 28 87
- En las Oficinas de Registro
- En las Juntas Municipales de Distrito
- En las Oficinas de Atención al Ciudadano
- En la Oficina de Atención Integral al Contribuyente: c/ Alcalá nº 45
- Por Fax: 91 588 27 26
- Envío de correo electrónico, indicando siempre en el texto el nombre, apellidos, DNI ó NIF, domicilio y teléfono de contacto, dirigido a: defensacontribuyente@munimadrid.es
- En la página web: <http://www.munimadrid.es>

¿Dónde estamos?

Defensor del Contribuyente
 Oficina del Defensor del Contribuyente
 Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
 Ayuntamiento de Madrid
 c/ Sacramento 7 - 28005 Madrid
 Tel.: 91 480 28 86 - Fax: 91 588 19 44

Conoce tus derechos y garantías como contribuyente

Porque los tributos municipales se gestionan por personas.
 Porque se utiliza tecnología compleja.
 Porque se realiza un número elevado de operaciones.
 Porque cada caso es distinto.

En la Oficina del Defensor del Contribuyente queremos ayudarle para que todo sea más sencillo y eficaz, y para que el diálogo entre la Hacienda Municipal y usted sea más fluido y transparente.

Así, entre todos, podremos mejorar la calidad de los servicios tributarios y evitaremos problemas y situaciones que no deseamos.

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

La Oficina del Defensor del Contribuyente se crea para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes en sus relaciones con los servicios tributarios municipales

¿Qué derechos tiene como contribuyente?

Derechos en los procedimientos de gestión tributaria

- Derecho a obtener las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora.
- Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones.
- Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.

Derechos generales

- Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración.
- Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos.

Otros derechos

- Derecho a ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías aportados.
- Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.

¿Cuáles son las funciones de la Oficina del Defensor del Contribuyente?

- Velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes y atender las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario municipal.
- Recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamaciones formuladas por los contribuyentes por retrasos, anomalías o desatenciones en el funcionamiento de los servicios tributarios del Ayuntamiento de Madrid.
- Tramitar las sugerencias y propuestas pertinentes, presentadas por los contribuyentes.

Las reclamaciones o sugerencias no son un recurso administrativo y no paralizan los plazos de presentación de recurso o reclamación económico-administrativa.

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

09 Labor formativa

9. Labor formativa

La labor formativa es para la Oficina del Defensor del Contribuyente una pieza fundamental, tanto desde su perspectiva interna, como externa. En muchas ocasiones, el ejercicio de los derechos y garantías de los contribuyentes no se efectúa por desconocimiento. Lo mismo ocurre con la defensa de los mismos. Es por ello por lo que consideramos que la labor formativa no solo debe ser realizada de forma directa, sino difundida a todos los ámbitos posibles.

Como no podía ser de otra manera, hemos tratado de tener presencia en distintos foros de formación para dar a conocer la propia existencia de la Oficina del Defensor del Contribuyente, sus funciones, los derechos y garantías de los contribuyentes, así como la tutela que de ellos, la Oficina efectúa.

La Oficina del Defensor del Contribuyente ha participado durante el año 2005, en los siguientes foros y jornadas:

Al tratarse de la actividad docente directamente organizada por esta Oficina requiere una especial mención la Primera Jornada de la Oficina del Defensor del Contribuyente. En efecto el pasado 20 de junio se celebró la primera Jornada del Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid, denominada "La Justicia Tributaria y el Defensor del Contribuyente en España". La citada Jornada tuvo lugar en el Salón de Conferencias de la Concejalía de Economía y Participación Ciudadana, sito en la Calle Gran Vía 24, de Madrid.

Se inscribieron más de 150 personas de diversos ámbitos laborales, como funcionarios de la Administración municipal y autonómica, abogados y asesores fiscales, universitarios y académicos. Asimismo la procedencia geográfica fue muy diversa.

Entre los ponentes se contó con la presencia de la Defensora del Pueblo en funciones, Dña. María Luisa Cava de Llano, el Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente del Ministerio de Economía y Hacienda, D. José Juan Ferreiro Lapatza, el Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente de Castilla y León, D. José Manuel Tejerizo López, el Defensor del Contribuyente de la Comunidad de Madrid –en funciones-, D. Héctor Casado López, la Presidenta del Consell Tributari del Ayuntamiento de Barcelona, Dña. Antonia Agulló Agüero, dos vocales del Consejo para la Defensa del Contribuyente del Ministerio de Economía y Hacienda, D. Abelardo Delgado Pacheco y D. Eduardo Luque Delgado, aparte del Presidente del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid, D. Jaime Parrondo Aymerich, la Gerente de la Agencia Tributaria de Madrid, Dña. Rosa Ana Navarro Heras, y el propio Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid.

El conjunto de las ponencias presentadas serán publicadas en un libro monográfico sobre los Defensores del Contribuyente en España.



madrid

Durante el ejercicio 2005, la Oficina del Defensor del Contribuyente, aparte de realizar sus funciones legalmente establecidas, ha participado en distintos foros en los que ha podido difundir su labor y compartir la filosofía y el conocimiento en materia de calidad e innovación que inspira su actuación, en concreto, se ha tenido ocasión de exponer y participar como ponentes en los siguientes cursos:

- Taller sobre Gestión Financiera, organizado por la UCCI en el marco del proyecto URBAL. 30 de septiembre de 2005
- Distintas sesiones de formación dirigidas al Personal de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente sobre las funciones del Defensor del Contribuyente y la calificación de sugerencias y reclamaciones (enero-marzo, 2005)
- Distintos cursos en la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid:
 - Curso sobre los nuevos recursos en el ámbito municipal (diciembre 2005);
 - Curso sobre la Ley General Tributaria y su incidencia en el ámbito local (diciembre 2005); y,
 - Curso sobre la Ley de Modernización del Gobierno Local (enero y marzo, 2005)
- Curso la Universidad Internacional del Mar, Instituto Universitario de Estudios Fiscales y Financieros de la Universidad de Murcia y Federación Española de Municipios y Provincias, "Aspectos novedosos de la Ley de Modernización del Gobierno Local: el ejemplo del Ayuntamiento de Madrid". 22 de septiembre de 2005.
- Foro de Haciendas Locales de Aranzadi- Thomson dedicado a los nuevos órganos de revisión: TEAM y Oficina del Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid. 28 de noviembre de 2005.
- Primeras Jornadas Tributarias: Nuevas perspectivas tributarias en el ámbito local. Agencia Tributaria de Madrid, 12 de diciembre de 2005.

Cabe indicar asimismo que los distintos funcionarios que prestan su actividad en la Oficina del Defensor del Contribuyente han realizado distintos cursos para su mejor formación y, por tanto, para prestar un mejor servicio a los contribuyentes.



10 La constitución del Grupo de Trabajo sobre el estado actual de los derechos y garantías de los contribuyentes en las Haciendas Locales



10. La constitución del Grupo de Trabajo sobre el estado actual de los derechos y garantías de los contribuyentes en las Haciendas Locales

A los efectos de impulsar la acción de la Oficina del Defensor del Contribuyente se constituyó un grupo de trabajo de expertos sobre el estado actual de los derechos y las garantías de los contribuyentes en las Haciendas Locales. Como es sabido, entre las funciones de la Oficina de Defensor del Contribuyente se contiene la de promocionar la mejor defensa del contribuyente y, por tanto, la de preparar una nueva cultura administrativo-tributaria ágil, transparente y receptiva, para crear así un clima de mutua confianza.

Para llevar a cabo el citado grupo de trabajo, esta Oficina ha coordinado el funcionamiento del mismo, distribuyendo entre los distintos miembros el contenido del estudio a realizar, organizando igualmente diversas reuniones y recopilando la información que cada uno de los partícipes ha ido aportando.

Para tal finalidad, el grupo de trabajo ha contado con la colaboración de un total de treinta y cinco miembros, todos ellos expertos en la materia a tratar, tales como catedráticos y profesores titulares de Universidad, letrados, funcionarios de otras Administraciones, así como funcionarios del propio Ayuntamiento de Madrid. Con ello se cuenta con profesionales, intelectuales y gestores para poder así tener una perspectiva completa de la defensa del contribuyente en el ámbito local. Además, se ha efectuado para elaborar el trabajo una metodología jurídica inductiva y deductiva de la norma a la práctica y viceversa, con especial referencia a la Jurisprudencia y Doctrina Administrativa.

El resultado final es un estudio pormenorizado y singular, novedoso en la literatura tributaria, sobre "El Estado actual de los Derechos y de las Garantías de los Contribuyentes en las Haciendas Locales".

La labor del citado grupo se ha venido desarrollado en el último trimestre del año 2005, y se preparará para su publicación a la mayor brevedad posible.

En cuanto a los temas asignados y desarrollo del programa se ha seguido el siguiente:

Parte General:

1. Derechos y garantías de los Contribuyentes: situación actual y perspectivas de futuro.
Prof. Dr. D. Juan Martín Queralt. Catedrático de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Valencia.
2. Una perspectiva constitucional de los derechos y garantías de los contribuyentes (Ppos constitucionales y conexión con el art. 3.1 LGT).
Prof. Dr. D. Juan Ignacio Moreno Fernández. Letrado del Tribunal Constitucional.
3. La aplicación de la LGT a las HHLL.
Prof. Dr. D. Antonio Cayón Galiardo. Catedrático de Derecho Financiero y Tributario. Universidad Complutense de Madrid.
4. Los principios de la ordenación y aplicación del sistema tributario local - Art. 3.2 LGT.
Prof. Dr. D. Gaspar de la Peña Velasco. Catedrático de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Murcia. Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente. Ministerio de Economía y Hacienda.

5. La posición jurídica de los obligados tributarios en la Hacienda Local.
Prof. Dr. D. Alejandro Menéndez Moreno. Catedrático de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Valladolid.
6. La protección de los derechos de los contribuyentes en las Haciendas Locales por la Intervención Municipal.
Sr. D. Jesús María González Pueyo. Interventor General del Ayuntamiento de Madrid.
7. El procedimiento de gestión tributaria y los derechos y las garantías de los contribuyentes en las Haciendas Locales.
Sra. Dña. Rosa Ana Navarro Heras. Gerente de la Agencia Tributaria Madrid. Ayuntamiento de Madrid.
8. El procedimiento inspector y los derechos y las garantías de los contribuyentes en las Haciendas Locales.
Sr. D. Arturo Delgado Merce. Subdirector General de Inspección Tributaria. Ayuntamiento de Madrid.
9. El procedimiento de recaudación y los derechos y las garantías de los contribuyentes en las Haciendas Locales.
Sr. D. Juan José Sánchez Ondal. Director de la Oficina de Recaudación. Ayuntamiento de Madrid.
10. El procedimiento sancionador tributario y los derechos y las garantías de los contribuyentes en las Haciendas Locales.
Prof. Dr. D. Ismael Jiménez Compareid. Profesor Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Zaragoza.
11. El catastro y los derechos y las garantías de los contribuyentes.
Prof. Dr. D. Juan José Nieto Montero. Profesor Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Santiago de Compostela.
12. El procedimiento de revisión y los derechos y las garantías de los contribuyentes en las Haciendas Locales: el recurso de reposición.
Sr. D. César Sanz Moreno. Subdirector General de Servicios Jurídicos de Tributos. Ayuntamiento de Madrid.
13. El procedimiento económico-administrativo municipal y los derechos y las garantías de los contribuyentes en las Haciendas Locales.
Sr. D. Jaime Parrondo Aymerich. Presidente del TEAMM – Ayuntamiento de Madrid.
14. El Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid.
Sr. D. Fernando Serrano Antón. Profesor Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad Complutense de Madrid. Defensor del Contribuyente. Ayuntamiento de Madrid.
15. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones como fórmula para la protección de los derechos del contribuyente.
Sr. D. Paulino Martín Hernández. Secretario General del Pleno del Ayuntamiento de Madrid.

16. Las notificaciones tributarias y el domicilio fiscal.
Prof. Dra. Luz Ruibal Pereira. Profesora Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad Santiago de Compostela.
17. La colaboración social en la aplicación de los tributos (art. 92 LGT).
Sr. D. Juan Ignacio Gomar Sánchez. Subdirector General. Ayuntamiento de Madrid.
18. La revocación en las Haciendas Locales
Prof. Dra. Doña María Teresa Soler Roch. Catedrática de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Alicante. Vocal del Consejo para la Defensa del Contribuyente. Ministerio de Economía y Hacienda.
Prof. Dra. Yolanda Martínez Muñoz. Profesora Titular de Derecho financiero y tributario. Universidad de Alicante.
19. El principio de proporcionalidad y su aplicación en las Haciendas Locales.
Prof. Dr. D. Luis A. Málvarez Pascual. Profesor Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Huelva.

Parte Especial: Derechos de los contribuyentes.

Derechos de información y asistencia

20. Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria municipal sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Art. 34 LGT.
Prof. Dr. D. Javier Martín Fernández. Profesor Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad Complutense de Madrid. Socio Director F.J. MARTÍN Abogados.
21. Deber de la Administración tributaria a informar: normativa, publicaciones, comunicaciones y actuaciones de información (arts. 85, 86 y 87 LGT).
Prof. Dr. D. Perfecto Yebra Martul Ortega. Catedrático de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Santiago de Compostela.
22. Las consultas tributarias en el ámbito local – 88 LGT.
Prof. Dr. D. Clemente Checa González. Catedrático de Derecho financiero y tributario de la Universidad de Extremadura. Consejero del Consejo Consultivo de la Junta de Extremadura.
23. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte. Y a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.
Prof. Dr. D. Carlos Palao Taboada. Catedrático de Derecho Financiero y Tributario. Universidad Autónoma de Madrid.
24. Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión; y a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en esta Ley.
Prof. Dr. D. Francisco Adame Martínez. Profesor Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Sevilla.



Derechos de tramitación y documentación

25. Derechos relativos a la tramitación de los procedimientos (Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones, identidad...)
Prof. Dr. D. Juan Arrieta Martínez de Pisón. Catedrático de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Castilla La Mancha.
26. Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las Leyes. (Derecho a la intimidad y deber de informar a la Administración tributaria)
Prof. Dra. Dña. Amelia González Méndez. Profesora Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Santiago de Compostela.
27. Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución; y a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en esta Ley.
Prof. Dr. D. Joaquín Álvarez Martínez. Prof. Titular de Derecho Financiero y Tributario de la Universidad de Zaragoza.
28. Derecho de los obligados a presentar ante la Administración tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando; y a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.
Prof. Dr. D. José María Lago Montero. Profesor Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad de Salamanca.
29. Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
Profa. Dra. Rosa María Galán Sánchez. Profesora Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad Complutense de Madrid.

Derechos relativos a la relación con la Administración tributaria

30. Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.
Sr. D. Juan Jiménez Belloch. Vocal de la Oficina del Defensor del Contribuyente. Ayuntamiento de Madrid.
31. Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias; y a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en el que los presentó.
Prof. Dr. D. Pedro M. Herrera Molina. Prof. Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad Complutense de Madrid. Vocal Asesor Instituto de Estudios Fiscales. Ministerio de Economía y Hacienda.

Derechos en las devoluciones y reembolsos

32. Derecho a obtener, en los términos previstos en esta Ley, las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.
Prof. Dr. D. Miguel Ángel Martínez Lago. Profesor Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad Complutense de Madrid.
33. Derecho a ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda.
Prof. Dr. D. Pablo Chico de la Cámara. Profesor Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universidad Rey Juan Carlos. Presidentes del TEAM de Móstoles.

Derecho Comparado

34. La situación actual de los derechos y garantías de los contribuyentes en las Haciendas Locales en América Latina.
Prof. Dr. D. Heleno Taveira Torres. Profesor de Derecho Tributario. Universidad de Sao Paulo. Abogado.
35. La situación actual de los derechos y garantías de los contribuyentes en las Haciendas Locales en la Unión Europea.
Prof. Dr. D. Pasquale Pistone. Profesor de Derecho Tributario. Universidad de Salerno. Abogado.



1 1 El presupuesto de la Oficina del Defensor del Contribuyente

11. El presupuesto de la Oficina del Defensor del Contribuyente

Durante el año 2005, la Oficina del Defensor del Contribuyente ha dispuesto de programa presupuestario 130/611.09.

El responsable del programa es el Director de la Oficina. Con fecha 18 de noviembre de 2004, se dictó Decreto de Alcaldía mediante el cual se delegan, en el Director de la Oficina, las competencias para la autorización y disposición de gastos y el reconocimiento y liquidación de la obligación cuya gestión le corresponda en cuantía inferior a 1.500.000 euros en gastos de capital, o 500.000 en gastos corrientes, así como aprobar las cuentas a justificar correspondiente a las partidas de gasto cuya gestión le corresponda.

Así pues, en el ejercicio 2005, se ha realizado la gestión de los gastos y la contratación dentro de los créditos disponibles, elevándose el presupuesto para 2006.

Por último, la Oficina elevó su proyecto de presupuesto para 2006. En la estructura presupuestaria del Ayuntamiento de Madrid, la Oficina del Defensor del Contribuyente es un centro de imputación de gastos, razón para la cual cuenta, para 2006, con su propio programa presupuestario.

El presupuesto para el ejercicio 2006 se ha diseñado teniendo en cuenta las líneas globales de actuación de la Oficina:

1. Resolución de reclamaciones y sugerencias tributarias, de manera individualizada y rápida.
2. Difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes madrileños, a través de distintas líneas de acción (folletos, información, etc.).
3. Impulsar la acción de la Oficina del Defensor del Contribuyente entre los servicios tributarios municipales.
4. Incrementar el grado de conocimiento de la Oficina del Defensor del Contribuyente por parte de los ciudadanos.
5. Mejora de la calidad de los servicios tributarios municipales.

Para ello se han fijado una serie de objetivos:

Objetivo 1: Proporcionar un instrumento a los contribuyentes de calidad, ágil, especializado y sin formalismos de resolución de reclamaciones y sugerencias

Objetivo 2: Fomentar el uso de la Oficina del Defensor del Contribuyente, difundiendo e informando a los ciudadanos madrileños, acerca de todos sus servicios.

Objetivo 3: Desarrollar un nuevo tipo de relaciones entre la Administración tributaria y los contribuyentes, en particular, una actitud y un comportamiento transparente y de colaboración respecto a las necesidades de los contribuyentes.

Objetivo 4: Mejora de la calidad de los servicios tributarios municipales

Objetivo 5: Impulsar la acción de la Oficina del Defensor del Contribuyente entre instituciones especializadas.



Todos estos objetivos se plasman en una serie de actividades, indicadores y magnitudes que nos han servido para elaborar el presupuesto 2006 de la Oficina y pauta final de su actividad. De esta manera, el presupuesto cumple con los pilares fundamentales del mismo:

- a. Como instrumento de planificación estratégica;
- b. Como herramienta de control y evaluación del grado de consecución de los objetivos propuestos; y,
- c. Como medio de comunicación de los compromisos adquiridos y de los servicios prestados por el Ayuntamiento a la ciudadanía.

