

Cómo lo hemos hecho

Los documentos de trabajo

- Informa sobre la situación del Pago a la Carta
- Tributos: IBI, TRUA, urbana y rústica
- 300.000 cartas al año

PAGO A LA CARTA

Fecha de solicitud: 22-10-2015

INDICACIÓN: MENSUAL BONIFICACIÓN: 39,03

PLAN: MAXIMO AHORRO

APLICADO 666,81 IMPORTE SIN APLICAR 0,00

JUSTIFICANTE DE PAGO

55 TIPO: 0,510 USO: A
8.344,77

Atención al público: Oficinas de Atención Integral al Contribuyente
 e/ de Ramón Ponce, n.º 24,
 e/ del Sacramento, n.º 5,
 e/ del Hierro, n.º 27,
 e/ de Raimundo Fernández Villaverde, n.º 32,
 e/ de Alcalá, n.º 45.

Horario de atención: Lunes a jueves de 8:30 a 17 horas
 Viernes y meses de julio y agosto de 8:30 a 14 horas

Tlf. de información: 010 91-5298210 (llamadas desde fuera del municipio de Madrid)
 Servicio 24 horas (incluidos sábados, domingos y festivos)

Horario de atención: Servicio 24 horas (incluidos sábados, domingos y festivos)

PASEO LA HABANA NUM 163 PISO PB
28036 MADRID

Madrid, noviembre de 2017

Estimado/a Sr/Sra:

Figura Vd. como titular del Sistema de Pago a la Carta (PAC), inscripción nº 1621529500217, para el ejercicio 2017, según los datos que constan en nuestra base de datos.

Con esta comunicación ponemos en su conocimiento la situación de los recibos adheridos al mismo, con indicación de los que han sido abonados en su totalidad y los que restan por pagar, una vez aplicados los pagos a cuenta realizados por Vd. y las bonificaciones correspondientes.

Se envían los justificantes de pago de los recibos que han resultado totalmente abonados. Los recibos que quedan pendientes de pago, ya sea en su totalidad o parcialmente, le serán remitidos a su banco o caja de ahorros, para que sean cargados en su cuenta el 15 de diciembre, siendo la entidad bancaria la que le remitirá el justificante de su pago. Le enviamos las imágenes de los recibos pendientes con todos los datos y le recomendamos que conserve el presente documento para que pueda completar los datos que le remitirá su entidad financiera.

Próximamente recibirá información sobre el calendario de pagos para el ejercicio 2018.

GRUPO	Euros	FECHA DE CARGO	IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES (URBANA)
74,75		17-12-2018	
2017			CÓDIGO DE MUNICIPIO: 280793
Monto a cuenta: 656,17		LIQUIDACIÓN FINAL: 74,75	
Nº PERIODO: 00000219915		USO: V	
LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO			
Base Imponible (Valor catastral) (1)		251.100,64	
Período desde la última revisión catastral de carácter general (diciembre 2011)		6 AÑOS	
Reducción aplicable (2)		41.480,60	
Base liquidable (3) = (1) - (2)		209.620,04	
Tipo de gravamen (4)		0,510	
Cuota íntegra (5) = (3) x (4)		1.069,06	
Total beneficios (6)		358,14	
Cuota 2017 (7) = (5) - (6)		710,92	
Pagado a cuenta (8)		656,17	
Cuota líquida a pagar (7)-(8)		74,75	

INFORMÁTICA
VALIDEZ COMO RECIBO

Nos entrevistamos con el equipo

Subdirección General de Recaudación

**Subdirección de Atención al
Contribuyente e Informática Tributaria**

“Debe quedar claro: las cantidades ya aportadas, el beneficio fiscal obtenido al elegir esta forma de pago y la cantidad que queda pendiente”

“Viene mucha gente que le ha llegado la carta y se confunden porque creen que tienen que pagar”

Subdirección General de Recaudación
Subdirección de Atención al
Contribuyente e Informática Tributaria

“El modelo de documento se hace en Recaudación y se envía al IAM para que preparen la aplicación informática, ensobren y entreguen a Correos”

Subdirección General de Recaudación

**Subdirección de Atención al
Contribuyente e Informática Tributaria**

Dificultades de partida

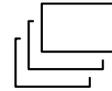


Poco tiempo:

del 12.09 (envíos
a partir del 17.11)

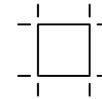


Mucha información y muy detallada



Varias versiones:

IBI, TRUA, Urbana, Rústica,
IBI+TRUA, con más de un
justificante de pago, etc.



Limitados por la aplicación de IAM:

se pueden hacer pocos
cambios y hay que
respetar la plantilla

Primer diagnóstico

La carta

- texto poco claro
- adenda legal confusa
- información práctica farragosa
- tono distante



 **+m**
agencia tributaria
madrid

Atención al público: Oficinas de Atención Integral al Contribuyente
c/ de Ramón Power, n.º 24,
c/ del Sacramento, n.º 3,
c/ del Hierro, n.º 27,
c/ de Raimundo Fernández Villaverde, n.º 32,
c/ de Alcalá, n.º 45.

Horario de atención: Lunes a jueves de 8:30 a 17 horas
Viernes y meses de julio y agosto de 8:30 a 14 horas

Tlf. de información: 010
91-5298210 (llamadas desde fuera del municipio de Madrid)

Horario de atención: Servicio 24 horas (incluidos sábados, domingos y festivos)

PASEO LA HABANA NUM 163 PISO PB
28036 MADRID

Madrid, noviembre de 2017

Estimado/a Sr/Sra:

Figura Vd. como titular del Sistema de Pago a la Carta (PAC), inscripción nº 1621529500217, para el ejercicio 2017, según los datos que constan en nuestra base de datos.

Con esta comunicación ponemos en su conocimiento la situación de los recibos adheridos al mismo, con indicación de los que han sido abonados en su totalidad y los que restan por pagar, una vez aplicados los pagos a cuenta realizados por Vd. y las bonificaciones correspondientes.

Se envían los justificantes de pago de los recibos que han resultado totalmente abonados. Los recibos que quedan pendientes de pago, ya sea en su totalidad o parcialmente, le serán remitidos a su banco o caja de ahorros, para que sean cargados en su cuenta el 15 de diciembre, siendo la entidad bancaria la que le remitirá el justificante de su pago. Le enviamos las imágenes de los recibos pendientes con todos los datos y le recomendamos que **conserv**e el presente documento para que pueda completar los datos que le remitirá su entidad

Primer diagnóstico

El documento

- no destaca nada
- el descuento queda invisible
- el recibo es muy pequeño
- cuesta encontrar el objeto tributario
- la cantidad a pagar confunde
- el justificante de pago queda separado y no se sabe qué es
- cuesta encontrar los datos del Catastro (importantes para el contribuyente)



Atención al público: Oficinas de Atención Integral al Contribuyente
 c/ de Ramón Possew, n.º 24.
 c/ del Sacramento, n.º 3.
 c/ del Hierro, n.º 27.
 c/ de Raimundo Fernández Villaverde, n.º 32.
 c/ de Alcalá, n.º 45.

Horario de atención: Lunes a jueves de 8:30 a 17 horas
 Viernes y meses de julio y agosto de 8:30 a 14 horas
 010
 91-5298210 (llamadas desde fuera del municipio de Madrid)

Tlf. de información: Servicio 24 horas (incluidos sábados, domingos y festivos)

PAGO A LA CARTA

Nº de solicitud: 1621529500217 Fecha de solicitud: 22-10-2015

DATOS BANCARIOS:
 Entidad: BANCO SANTANDER
 Dirección entidad: ISLA DE JAVA, 86
 IBAN: ES54 0049

CALENDARIO DE PAGOS:
 RECIBOS INCLUIDOS: 2 PERIODICIDAD: MENSUAL BONIFICACIÓN: 39,03
 BASE DE CÁLCULO: 666,81 PLAN: MAXIMO AHORRO

PAGOS REALIZADOS:

05-01-2017	74,09
06-02-2017	74,09
06-03-2017	74,09
05-04-2017	74,09
05-05-2017	74,09
05-06-2017	74,09
05-07-2017	74,09
07-08-2017	74,09
05-09-2017	74,09

IMPORTE COBRADO 666,81 IMPORTE APLICADO 666,81 IMPORTE SIN APLICAR 0,00

JUSTIFICANTE DE PAGO

PO: 0,510 US0: A
44,77



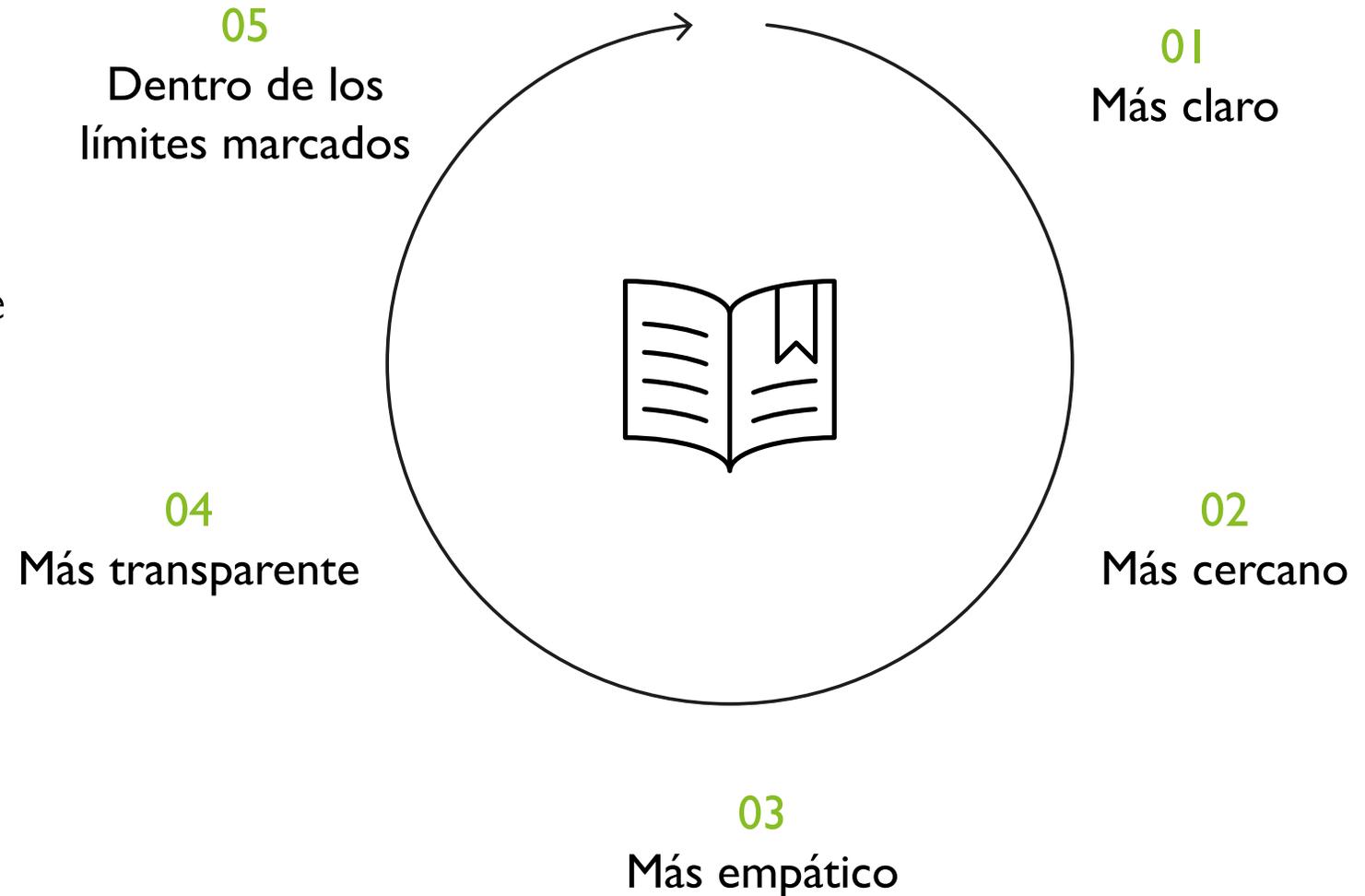
	IDENTIFICADOR: 462 0290045583 17 DINIEN/ENIC/EP:	IMPORTE: 74,75 ANUALIDAD: 2017	FECHA DE CARGO: 17-12-2018	IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES (URBANA) CÓDIGO DE MUNICIPIO: 280793
CUENTA DE CARGO: ES5400490652*****3375		PAGADO A CUENTA: 636,17		LIQUIDACIÓN FINAL: 74,75
OBJETO INFORMATIVO / SITUACIÓN DE LA FINCA:				
REFERENCIA CATASTRAL: 3289902 VK47386 0012 B1 N.º FINCA: 00000319915 US0: V				
DATOS DEL INMUEBLE				
BENEFICIOS FISCALES				
LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO				
A Valor del suelo: 204.198,71	Exención: Empr. Urbanizadoras: VPO: Familia numerosa: Energía solar: Organismos públicos de investigación: Paso a la Carta:	Base Imponible (Valor catastral) (1) Período desde la última revisión catastral de carácter general (año 2011): 6 AÑOS Reducción aplicable (2): Base liquidable (3) = (1) - (2):		251.100,64 41.480,60 209.620,04
B Valor de construcción: 46.901,93	Tipo de gravamen (4): Cuota íntegra (5) = (3) x (4): Total beneficios (6): Cuota 2017 (7) = (5) - (6):			0,510 1.069,06 358,14 710,92
C Valor catastral (A+B): 251.100,64	5,00 %			

Resultado = Los contribuyentes no ven de forma rápida cuánto se han ahorrado y tampoco les queda claro que es un documento informativo

Primer prototipo

No hay tiempo que perder, empezamos abocetando un documento tipo:

Y nos surgen decenas de preguntas respecto al proceso de elaboración – producción – distribución del documento.



Nos reunimos con todo el equipo (12 responsables)

- Les mostramos el primer boceto,
- ponemos muchas preguntas sobre la mesa,
- se desatan las primeras reacciones,
- ¿por qué “hola” y por qué no?,
- pulsamos la complejidad del trabajo

Pago a la carta 2 / 3

DOMICILIACIÓN DE IMPUESTOS MEDIANTE PAGO A LA CARTA

Relación de pagos realizados este año:	Titular:
05-01-2017 74,09 € ✓	Elena Arregui López
05-02-2017 74,09 € ✓	Concepto: Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) 2018
05-03-2017 74,09 € ✓	Recibos incluidos: 2 (vivienda y trastero)
05-04-2017 74,09 € ✓	Cuota total: 710,92 € (vivienda) + 30,64 € (trastero)
	Cantidad ya pagada: 666,81 €

3 / 3

Elena, esto es sólo un aviso sobre su próximo cargo 1 / 3

Arregui López Elena
PASEO DE LA HABANA 163, PB
28036 MADRID

Madrid, noviembre de 2018

Hola,

Desde la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid le comunicamos que el próximo 17 de diciembre de 2018 cargaremos en su cuenta bancaria la última cuota del Pago a la Carta de los impuestos a la propiedad de inmuebles que le corresponda (vivienda / trastero / garaje / local).

Estos son:

- > el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).
- > la Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).

Como recordará, usted eligió esta opción de pago por adelantado para el ejercicio 2017 domiciliando los recibos en su banco. En este envío le explicamos en detalle:

- > cuánto ha pagado hasta ahora.
- > cuánto se ha ahorrado por adelantar el pago (bonificación).
- > cuánto le queda por pagar.

Además, incluimos los justificantes de pago de los impuestos ya abonados mediante esta opción en su totalidad, así como los recibos pendientes que le enviará su banco. Le aconsejamos que los guarde y archive ya que contienen información relevante para su declaración de la renta. En breve le enviaremos información sobre el calendario de pagos para el próximo año.

Gracias por su colaboración.


Ana María Herranz Mate

de Java, 86, Madrid)

LES +m agencia tributaria madrid MADRID

A

Garaje

Justificante de pago

LES +m agencia tributaria madrid MADRID

A

Vivienda

Justificante de pago

LES +m agencia tributaria madrid MADRID

A

Trastero

Les proponemos que trabajen juntos sobre el boceto

- Qué se puede y qué no se puede aplicar
- Tono de la carta
- De qué información se puede prescindir
- Qué cambios son aceptables y cuáles no
- Formatos del sobre, etc.

Elena, esto es sólo un aviso sobre su próximo cargo

1 / 3

Arregui López Elena
PASEO DE LA HABANA 163, PB
28036 MADRID

Madrid, noviembre de 2018

Hola,

Desde la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid le comunicamos que el próximo 17 de diciembre de 2018 cargaremos en su cuenta bancaria la última cuota del Pago a la Carta de los impuestos a la propiedad de inmuebles que le corresponda (vivienda / trastero / garaje / local).

Estos son:

- > **el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).**
- > **la Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).**

Como recordará, usted eligió esta opción de pago por adelantado para el ejercicio 2017 domiciliando los recibos en su banco. En este envío le explicamos en detalle:

- > **cuánto ha pagado hasta ahora.**
- > **cuánto se ha ahorrado por adelantar el pago (bonificación) .**
- > **cuánto le queda por pagar.**

Además, incluimos los justificantes de pago de los impuestos ya abonados mediante esta opción en su totalidad, así como los recibos pendientes que le enviará su banco. Le aconsejamos que los guarde y archive ya que contienen información relevante para su declaración de la renta. En breve le enviaremos información sobre el calendario de pagos para el próximo año.

Gracias por su colaboración.



Ana María Herranz Mate
SUBDIRECTORA GENERAL DE RECAUDACIÓN

Rehacemos el primer prototipo con sus aportaciones

- Prescindimos de señalar el sobre
- Desaparece el saludo “hola”
- Prescindimos del color
- Reducimos el tamaño del recibo

Pago a la carta 2 / 3

Domiciliación de impuestos mediante pago a la carta

Relación de pagos realizados este año: Titular: Elena Arregui López

05-01-2017 74,09 € Concepto: Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) 2018

05-02-2017 74,09 €

05-03-2017 74,09 €

Justificantes de pago 3 / 3

Así hacemos el cálculo >

Para poder ofrecerle el Pago a la Carta, hacemos el cálculo de la cuota periódica a pagar tomando como referencia las cantidades abonadas el año pasado. En el caso de que ésta sea menor por cambios en la valoración que hace el Catastro, no se preocupe: le haremos la devolución mediante transferencia a la cuenta bancaria en la que ha domiciliado los pagos.

Sra. Arregui,
 esto es sólo un aviso
 sobre su próximo cargo

Arregui López Elena
 PASEO DE LA HABANA 163, PB
 28036 MADRID

Madrid, noviembre de 2018

Sra. Arregui,

Desde la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid le comunicamos que el próximo 17 de diciembre de 2018 cargaremos en su cuenta bancaria la última cuota del Pago a la Carta de los impuestos a la propiedad de inmuebles que le corresponda (vivienda / trastero / garaje / local).

Estos son:

- > el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).
- > la Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).

Como recordará, usted eligió esta opción de pago por adelantado para el ejercicio 2017 domiciliando los recibos en su banco. En este envío le explicamos en detalle:

- > cuánto ha pagado hasta ahora.
- > cuánto se ha ahorrado por adelantar el pago (bonificación).
- > cuánto le queda por pagar.

Además, incluimos los justificantes de pago de los impuestos ya abonados

Justificante de pago

Arregui López Elena

IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES (URBANA)

Código de municipio: 280793

+m
 agencia tributaria
 madrid

MADRID

FIJO: 000319955 TIPO: 0,510 USO: A
 VALOR CATASTRAL: 8.344,77
 A: 30,64

Presentamos el prototipo 2

Este es el resultado que consensuamos con todos ellos, tras numerosas conversaciones, idas y venidas del documento, puntos de vista contrastados...

Pago a la Carta		2 / 3
Relación de pagos realizados este año:		Titular: Miriam López Serrano
05-01-2017	151,85 € ✓	Concepto: Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) 2017
05-02-2017	151,85 €	

Información sobre la situación de su Pago a la Carta 2018 1 / 3




Miriam López Serrano
 Av Oropesa 84, 5º B
 28043 MADRID

Madrid, noviembre de 2018

Información

Teléfono:
 010 (Línea Madrid)
 91 529 82 10 (dentro y fuera del municipio de Madrid)
 > 24 horas, incluidos festivos

Oficinas de Atención Integral al Contribuyente:
 > De lunes a jueves, de 8:30 a 17:00 h. // Viernes y julio-agosto, de 8:30 a 14:00 h.

Internet:
 > www.madrid.es/pac
 > www.madrid.es/oaic

Desde la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid le informamos sobre la situación de su Pago a la Carta.

Como recordará, eligió esta opción de pago, domiciliando los recibos en su banco. En este envío le explicamos en detalle:

- > **Cuánto ha pagado**
- > **Cuánto se ha ahorrado**
- > **Cuánto le queda por pagar**

Además, incluimos los justificantes de pago de los recibos abonados en su totalidad mediante esta opción, así como la información de los recibos pendientes.

Le aconsejamos que guarde toda esta información junto con los justificantes de pago que le enviará el banco. En breve recibirá el calendario de pagos para el próximo año.

Atentamente,

Justificantes de pago 3 / 3

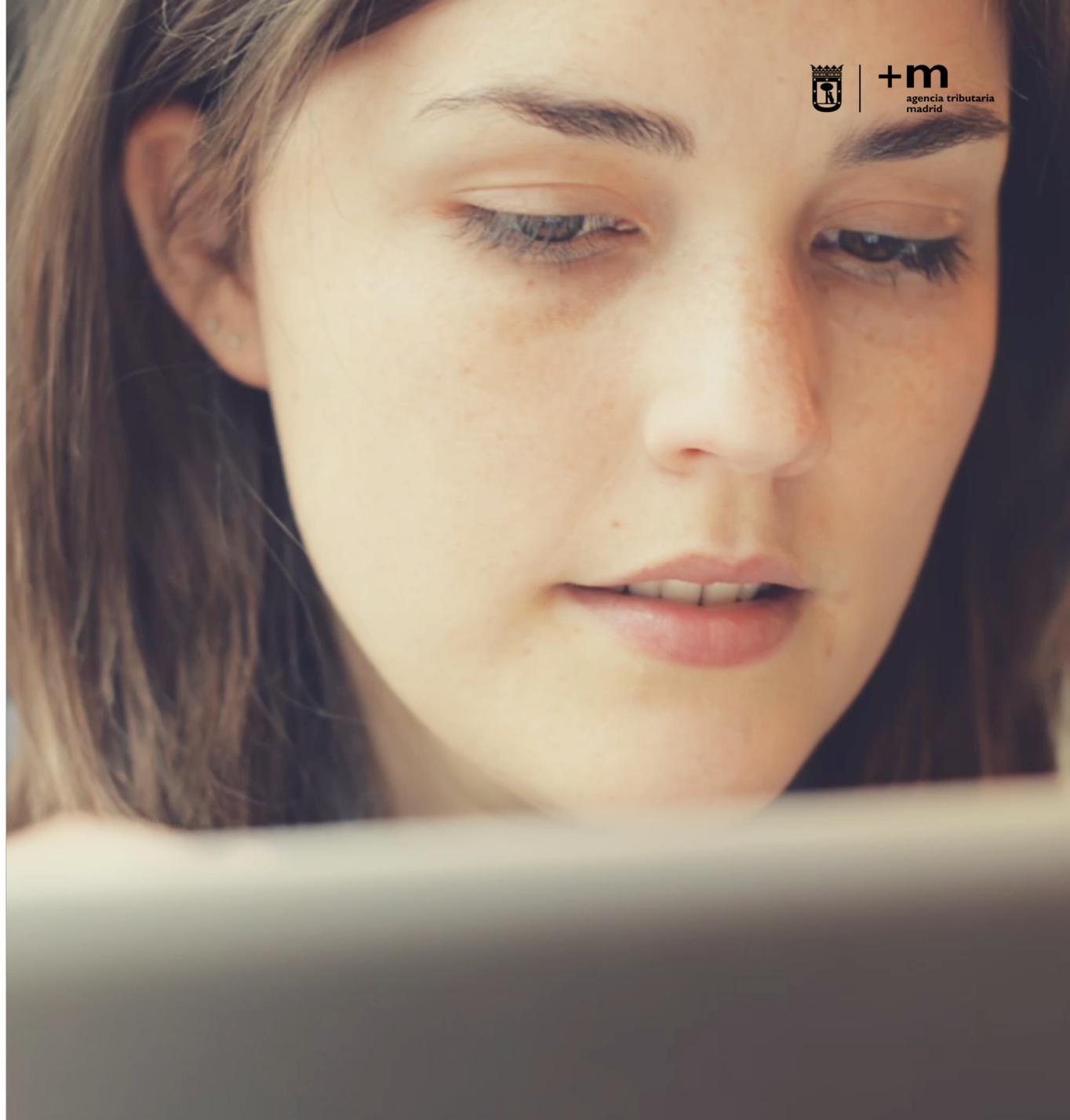
2600316	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block;"> IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES - IBI (URBANA) </div>  	Justificante de pago
	Uso ALMACÉN - ESTACIONAMIENTO	
	Cuota íntegra 35,79 €	
	Cuota líquida 34,00 €	
	Beneficio fiscal 5,00%	
2600316	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block;"> IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES - IBI (URBANA) </div>  	Justificante de pago
	Uso ALMACÉN - ESTACIONAMIENTO	
	Cuota íntegra 35,79 €	
	Cuota líquida 34,00 €	
	Beneficio fiscal 5,00%	
2600316	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block;"> IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES - IBI (URBANA) </div>  	pago

Testeo del documento

16

Participantes
(30-60 años)

Chequeamos este prototipo con un grupo de usuarios del Pago a la Carta. Con sus aportaciones, redefinimos el documento.



Testeo

Página 1

El nombre,
más grande

Añadir una lista con
los elementos que se
incluyen en la carta

Información poco
clara sobre qué quiere
la Agencia Tributaria que
conozcas de tu PAC

Desconocían
que se denomina
Pago a la Carta

Orden de la lista:

1. Cuánto ha pagado
2. Cuánto le queda por pagar
3. Cuánto se ha ahorrado

Explicar por qué va a ser
menor la cuota de este año,
y qué pasa si es mayor

Información sobre la situación de su Pago a la Carta 2018 1 / 3

+m
agencia tributaria
madrid
MADRID

Miriam López Serrano
Av Oropesa 84, 5º B
28043 MADRID

Madrid, noviembre de 2018

Información

Teléfono:
010 (Línea Madrid)
91 529 82 10 (dentro y fuera
del municipio de Madrid)
> 24 horas, incluidos festivos

**Oficinas de Atención
Integral al Contribuyente:**
> De lunes a jueves, de 8:30
a 17:00 h. / Viernes y julio-
agosto, de 8:30 a 14:00 h.

Internet:
> www.madrid.es/pac
> www.madrid.es/oaic

Desde la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid le informamos sobre la situación de su Pago a la Carta.

Como recordará, eligió esta opción de pago, domiciliando los recibos en su banco. En este envío le explicamos en detalle:

- > **Cuánto ha pagado**
- > **Cuánto se ha ahorrado**
- > **Cuánto le queda por pagar**

Además, incluimos los justificantes de pago de los recibos abonados en su totalidad mediante esta opción, así como la información de los recibos pendientes.

Le aconsejamos que guarde toda esta información junto con los justificantes de pago que le enviará el banco. En breve recibirá el calendario de pagos para el próximo año.

Atentamente,



Ana María Herranz Mate
SUBDIRECTORA GENERAL DE RECAUDACIÓN

Así hacemos el cálculo >

Para poder ofrecerle el Pago a la Carta, hacemos el cálculo de la cuota periódica a pagar tomando como referencia las cantidades abonadas el año pasado. En caso de que la cuota de este año sea menor, no se preocupe: le haremos la devolución mediante transferencia a la cuenta bancaria en la que ha domiciliado los pagos.

Testeo de usuarios

Página 2

Algunos términos complejos: bonificación, datos de liquidación...

Confusión entre el “total pagado a cuenta” superior y el inferior

Falta de secuencia, parece un informe

Identificar los recibos incluidos con el número de referencia catastral

No queda claro lo que ya se ha pagado y lo que se tiene que pagar

Más separación entre las partes

No se entiende

Pago a la Carta 2 / 3

Relación de pagos realizados este año:

05-01-2017	151,85 €	✓
05-02-2017	151,85 €	✓

Titular: Miriam López Serrano

Concepto: Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) 2017

Recibos incluidos: 2

Total sin bonificar: 345,18 €

Bonificación por Pago a la Carta: 17,26 €

Cuota total bonificada: 327,92 €

Total pagado a cuenta: 303,70 €

Pendiente de cobro: 24,22 €

A devolver: 0,00 €

Fecha de cargo: 15.12.2017

Sus datos bancarios: Bankia (Ofelia Nieto, 7)

IBAN: ES96 2038 1924 **** **** 5534

Inscripción PAC: 1621332600316

Plan de pago elegido: máximo ahorro

Periodicidad: semestral

Fecha de inicio: 22.11.2013

El Pago a la Carta le ha supuesto un ahorro de:

17,26€

Información sobre el próximo cargo en su cuenta

 Contribuyente: Miriam López Serrano		IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES - IBI (URBANA)	
Identificador: 462 9790062141 17	NIF: 02527565A	Anualidad: 2017	
Domiciliado en su cuenta: ES9620381924*****5534	Pagado a cuenta: 269,70 €	Fecha de cargo: 15-12-2017	Pendiente de cobro: 24,22€
Objeto tributario / Situación del inmueble: AV DROPESA 84 PISO 5 PTA B			
Referencia catastral: 1481502 VK4618A 0117 XK	Nº fin: 00001658641	Uso: Vivienda	

DATOS DEL INMUEBLE		BENEFICIOS FISCALES		LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO	
> valor del suelo	34.167,39 €	> Exención	-	> Base imponible: valor catastral	65.895,98 €
> valor de construcción	31.728,59 €	> Empr. Urbanizadoras	-	> Reducción aplicable	5.230,42 €
> valor catastral	65.895,98 €	> VIPO	-	> Base liquidable	60.665,56 €
		> Familia numerosa	-	> Tipo de gravamen	0,510 %
		> Energía solar	-	> Cuota íntegra	309,39 €
		> Organismos públicos de investigación	-	> total IBI	25,47 €
		> Mercados municipales	-	> Cuota 2017	233,92 €
		> Pago a la Carta	5%	> Pagado a cuenta	269,70 €
				> Cuota líquida a pagar	24,22 €

Su banco le enviará el justificante de pago cuando le haga el cargo en su cuenta.

Testeo de usuarios

Página 3

Enviar todos los justificantes cuando se haya pagado todo

3 / 3

Justificantes de pago			
Contribuyente: Miriam López Serrano			
Pagado mediante: Pago a la Carta		Inscripción nº: 1621332600316	
Identificador 462 9790062130 17	Importe (Euros) 34,00		
NIF del Contribuyente 02527565A	Anualidad 2017		
Objeto tributario: AV OROPESA 84 PISO 5 PTA B			
Referencia catastral 1481502 VK4618A 0074 SI	Nº fijo 001658598	Uso ALMACÉN - ESTACIONAMIENTO	
Valor del suelo 2.462,33 €	Base imponible 7.862,06 €	Cuota íntegra 35,79 €	
Valor construcción 5.399,73 €	Base liquidable 7.017,14 €	Cuota líquida 34,00 €	
Valor catastral 7.862,06 €	Tipo 0,510	Beneficio fiscal 5,00%	
Contribuyente: Miriam López Serrano			
Pagado mediante: Pago a la Carta		Inscripción nº: 1621332600316	
Identificador 462 9790062130 17	Importe (Euros) 34,00		
NIF del Contribuyente 02527565A	Anualidad 2017		
Objeto tributario: AV OROPESA 84 PISO 5 PTA B			
Referencia catastral 1481502 VK4618A 0074 SI	Nº fijo 001658598	Uso ALMACÉN - ESTACIONAMIENTO	
Valor del suelo 2.462,33 €	Base imponible 7.862,06 €	Cuota íntegra 35,79 €	
Valor construcción 5.399,73 €	Base liquidable 7.017,14 €	Cuota líquida 34,00 €	
Valor catastral 7.862,06 €	Tipo 0,510	Beneficio fiscal 5,00%	
Contribuyente: Miriam López Serrano			
Pagado mediante: Pago a la Carta		Inscripción nº: 1621332600316	
Identificador 462 9790062130 17	Importe (Euros) 34,00		
NIF del Contribuyente 02527565A	Anualidad 2017		
Objeto tributario: AV OROPESA 84 PISO 5 PTA B			
Referencia catastral 1481502 VK4618A 0074 SI	Nº fijo 001658598	Uso ALMACÉN - ESTACIONAMIENTO	
Valor del suelo 2.462,33 €	Base imponible 7.862,06 €	Cuota íntegra 35,79 €	
Valor construcción 5.399,73 €	Base liquidable 7.017,14 €	Cuota líquida 34,00 €	
Valor catastral 7.862,06 €	Tipo 0,510	Beneficio fiscal 5,00%	

No se entiende que se trata de dos inmuebles distintos, confunde

Confusión entre el justificante de pago y la información de pago de la página anterior

Fase de revisión del documento maestro

Todas las áreas lo
chequean hasta el
último detalle antes de
entrar en producción



Producción

Entra en juego IAM

Nos envían las primeras pruebas...
aún queda mucho por hacer

Tomamos conciencia de las limitaciones del sistema, que está anticuado y no responde como quisiéramos.

Y apreciamos la buenísima disposición (y paciencia) de los técnicos de producción.

Información sobre la situación de su Pago a la Carta 2018



LOPEZ LOPEZ FELIPE
CL FERMIN CABALLERO NUM 91 PISO 1 PTA D
28035 MADRID

Madrid, noviembre de 2018

información:

Teléfono de información:

010 (Línea Madrid)
91 529 82 10 dentro y fuera
del municipio de Madrid)
> 24 horas, incluidos festivos.

**Oficinas de atención
integral al contribuyente:**

> De lunes a jueves, de 8:30 a
17:00 h. // Viernes y julio-agosto,
de 8:30 a 14:00 h.

Internet

> www.madrid.es/pac
> www.madrid.es/oalc

Desde la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid le informamos sobre la situación de su Pago a la Carta.

Como recordará, eligió esta opción de pago, domiciliando los recibos en su banco. En este envío le explicamos en detalle:

- > **Cuánto ha pagado**
- > **Cuánto se ha ahorrado**
- > **Cuánto le queda por pagar**

Además, incluimos los justificantes de pago de los recibos abonados en su totalidad mediante esta opción, así como la información de los recibos pendientes.

Le aconsejamos que guarde toda esta información junto con los justificantes de pago que le enviará el banco. En breve recibirá el calendario de pagos para el próximo año.

Atentamente,

Ana María Herranz Mate
SUBDIRECTORA GENERAL DE RECAUDACIÓN

Así hacemos el cálculo

Para poder ofrecerle el Pago a la Carta, hacemos el cálculo de la cuota periódica a pagar tomando como referencia las cantidades abonadas el año pasado. En el caso de que la cuota de este año sea menor, no se preocupe: le haremos la devolución mediante

FELIPE	
2,06	
2,06	
2,06	
2-2018	
9 0652 *****5317	
4 0049 0652 ** ** ** 5317	
Banco SANTANDER ISLA DE JAVA, 86	
1302900048	
C/CUENTA AHORRO	
MESTRAL	
2-2018	
IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES - IBI (RUSTICA)	
Anualidad	Fecha de cargo
2017	17-12-2018
Cantidad final	
320,11	Pendiente de cobro
	320,11 €
LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO	
Base imponible valor catastral	148.313,90
Base liquidable	28.092,36
Tipo de gravamen	120.221,54
Cuota íntegra	0,510
Importe exento	613,13
Total beneficios	30,66
Cuota 2018	582,47
Pagado a cuenta	262,36
Cuota líquida a pagar	320,11

MADRID

Justificante de pago

MADRID

Justificante de pago

MADRID

Justificante de pago

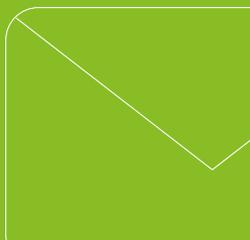
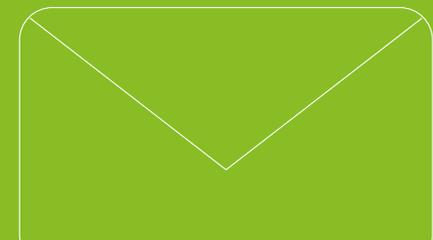
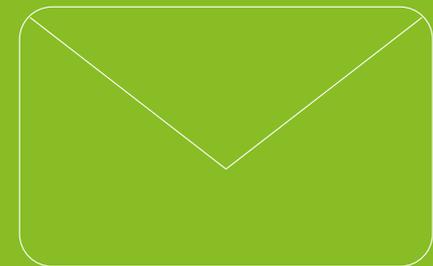
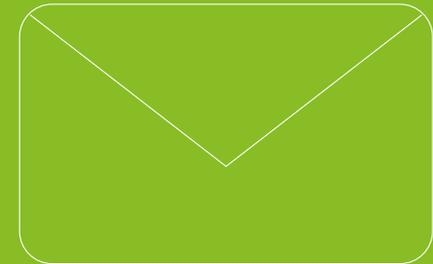
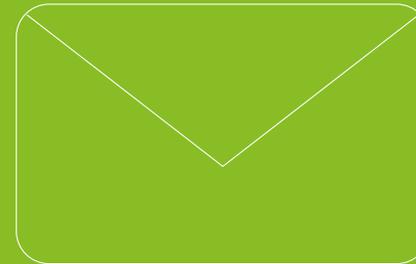
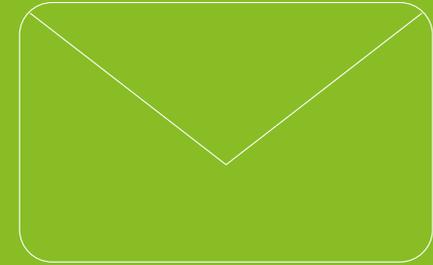
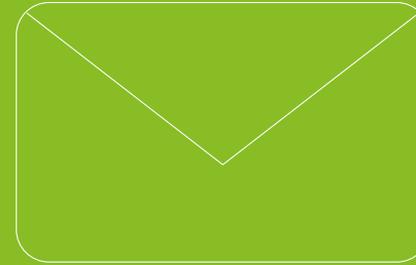
Revisión de pruebas

Fase delicada,
puntillosa, detallista...
que requiere
muchos días

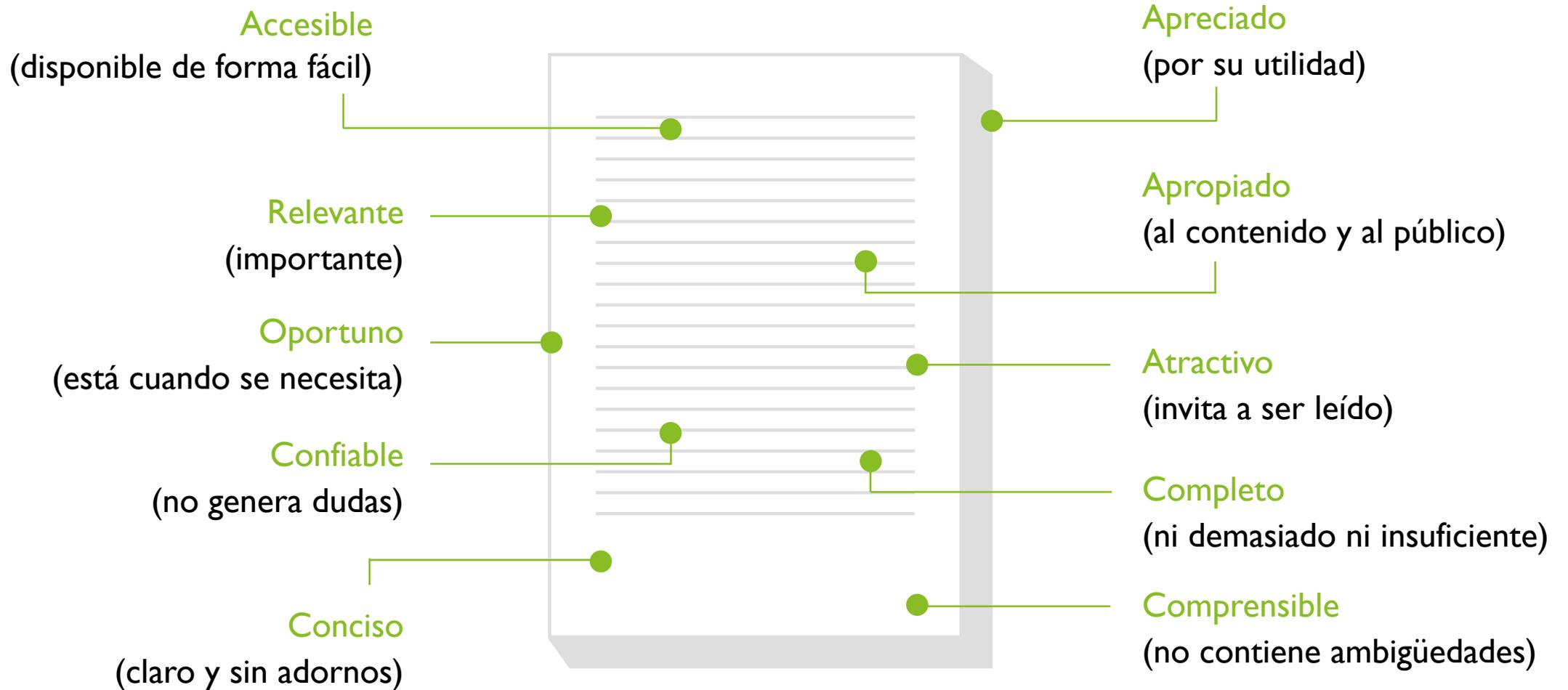


Revisión de pruebas

Explicamos los cambios a los encargados de traducir nuestras pautas de diseño... en infinidad de correos electrónicos y llamadas. Surgen problemas que vamos sorteando.



Documento final



Así ha quedado (más sus diferentes versiones). Se va acercando al documento perfecto, aunque aún hay margen de mejora.

Información sobre la s



Miriam López Serrano
 Av Oropesa 84, 5º B
 28043 MADRID

Información

Teléfono:

010 (Línea Madrid)
91 529 82 10 (dentro y fuera del municipio de Madrid)
 > 24 horas, incluidos festivos

Oficinas de Atención Integral al Contribuyente:

> De lunes a jueves, de 8:30 a 17:00 h. // Viernes y julio-agosto, de 8:30 a 14:00 h.

Internet:

> www.madrid.es/pac
 > www.madrid.es/oaic
 > www.micarpeta.es

Información global de su Pago a la Carta 2018

2 / 4

Relación de pagos realizados este año:

05-01-2017	151,85 €	✓
05-07-2017	151,85 €	✓

Titular: Miriam López Serrano
Concepto: Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) 2017

Recibos incluidos: 2

Total sin bonificar: 345,18 €

Bonificación por Pago a la Carta: 17,26 €

Cuota total bonificada: 327,92 €

Total pagado a cuenta: 303,70 €

Pendiente de cobro: 24,22 €

A devolver: 0,00 €

Fecha de cargo: 15.12.2017

Sus datos bancarios: Bankia (Ofelia Nieto, 7)

IBAN: ES96 2038 1924 **** * 5534

Inscripción PAC: 1621332600316

Plan de pago elegido: máximo ahorro

Periodicidad: semestral

Fecha de inicio: 22.11.2013

El Pago a la Carta le ha supuesto un ahorro de:

17,26€

Información sobre el próximo cargo en su cuenta



Obligado tributario
 Miriam López Serrano

IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES - IBI (URBANA)

MADRID

Identificador
 462 1790024880 17

NIF
 06883243X

Anualidad
 2017

Domiciliado en la cuenta
 ES9620381924*****5534

Pagado a cuenta
 269,70 €

Fecha de cargo
 15-12-2017

Pendiente de cobro

4 / 4

Justificante de pago

Justificante de pago