



**atm**  
agencia tributaria  
madrid

# Buenas prácticas en accesibilidad: La Agencia Tributaria Madrid (ATM)

ACCIONES ATM dentro del marco del  
Primer Plan de Acción del Plan  
Estratégico de Accesibilidad Universal  
para la ciudad de Madrid (PEAUM)





# Agencia Tributaria Madrid (ATM)

**Lema del plan estratégico 2021-2024**

**Hacia una Agencia Tributaria fuertemente tecnológica, conectada y centrada en las personas: ciudadanos y empleados.**

**La apuesta de la Agencia por la accesibilidad tiene una especial relevancia.**

## ¿Quiénes somos?

- Somos el organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid que tiene atribuidas las competencias para la gestión de su sistema tributario.
- Tenemos una plantilla de **865 trabajadores**.
- Trabajamos en **9 sedes** distribuidas por la ciudad.
- **5 Oficinas** de Atención Integral al Contribuyente que han atendido presencialmente hasta noviembre de 2024 a **258.367 ciudadanos**, y contamos con una **línea específica de atención presencial a mayores** de 65 años.
- Además de atender presencialmente a los contribuyentes, hay otros trámites que se pueden realizar con la **asistencia digital del Portal del Contribuyente**, habiéndose registrado, hasta noviembre de 2024, **1.995.053 visitas**.
- En la **campana de la Renta 2023**, la Agencia ha prestado, un año más, un servicio especial de apoyo para presentar las declaraciones del IRPF, en ejecución del convenio de colaboración suscrito con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, habiendo atendido a **27.038 madrileños**.



## Primer Plan de Acción del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM)

- 1. Asistencia a los cursos sobre accesibilidad universal que existen en el catálogo de la Escuela de Formación.**
- 2. Inclusión en los pliegos de los contratos de cláusulas específicas que aseguren los criterios de accesibilidad universal en el objeto del contrato.**
- 3. Tramitación en 2025 y 2026 de dos contratos de servicios para la realización de dos estudios- diagnóstico sobre condiciones de accesibilidad de entornos o servicios de ATM: Oficinas de atención integral al contribuyente y accesibilidad digital.**
- 4. Participación en la Red municipal de interlocutores en AU, y facilitar a la Oficina de Accesibilidad información de cuantas acciones incorporen mejoras de accesibilidad a medida que se vayan impulsando.**
- 5. Publicación de las acciones que suponen avances en AU en cualquier tipo de soporte. Incluir un apartado específico a tal fin en nuestro propio portal o utilización del portal de la Oficina de Accesibilidad.**



# BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD: LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID



1. Asistencia a los cursos sobre accesibilidad universal que existen en el catálogo de la Escuela de Formación.



## QUIEN:

Responsables de las **OAIC**, responsables del **servicio de asistencia digital al contribuyente y sección de contenidos digitales y comunicación multimedia**, y responsables de **régimen interior**.

## OBJETIVO:

**Concienciar y formar** en materia de accesibilidad a los **responsables de la atención a los contribuyentes**, tanto presencial como digital, así como a los **responsables de los edificios e instalaciones de la agencia**, para que puedan ser **impulsores** de distintas actuaciones que favorezcan la accesibilidad dentro de sus ámbitos, y **hacer extensivo** al resto del equipo.

## BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD: LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID



atm  
agencia tributaria  
madrid

2. Inclusión en los pliegos de los contratos de cláusulas específicas que aseguren los criterios de AU en el objeto del contrato



### OBJETIVO:

Hacer extensivos los criterios de accesibilidad universal en el objeto de aquellos contratos en los que sea posible que suscriba ATM.

### EJEMPLO:

Contrato menor para el diseño, producción y realización de un video promocional conmemorativo de los 20 años de la creación de la Agencia Tributaria Madrid, que incluyó subtítulos y lengua de signos.

## BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD: LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID



atm  
agencia tributaria  
madrid

3. Tramitación en 2025 y 2026 de dos contratos de servicios para la realización de dos estudios-diagnóstico sobre condiciones de accesibilidad de entornos o servicios de ATM: OAIC y accesibilidad digital.

### OBJETIVO:

Realizar un diagnóstico sobre las condiciones de accesibilidad en los entornos o servicios prestados por la agencia, que identifique las deficiencias y proponga actuaciones de mejora.



## BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD: LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID



atm  
agencia tributaria  
madrid

4. Participación en la Red municipal de interlocutores en AU, y facilitar a la Oficina de Accesibilidad información de cuántas acciones incorporen mejoras de accesibilidad a medida que se vayan impulsando



### OBJETIVO:

Participar en el intercambio de información sobre accesibilidad con los distintos interlocutores de la Red, para conocer las herramientas utilizadas y las actuaciones llevadas a cabo que puedan ser implementadas en la ATM, y de la misma forma, compartir las acciones de la agencia que hayan supuesto mejoras de accesibilidad.

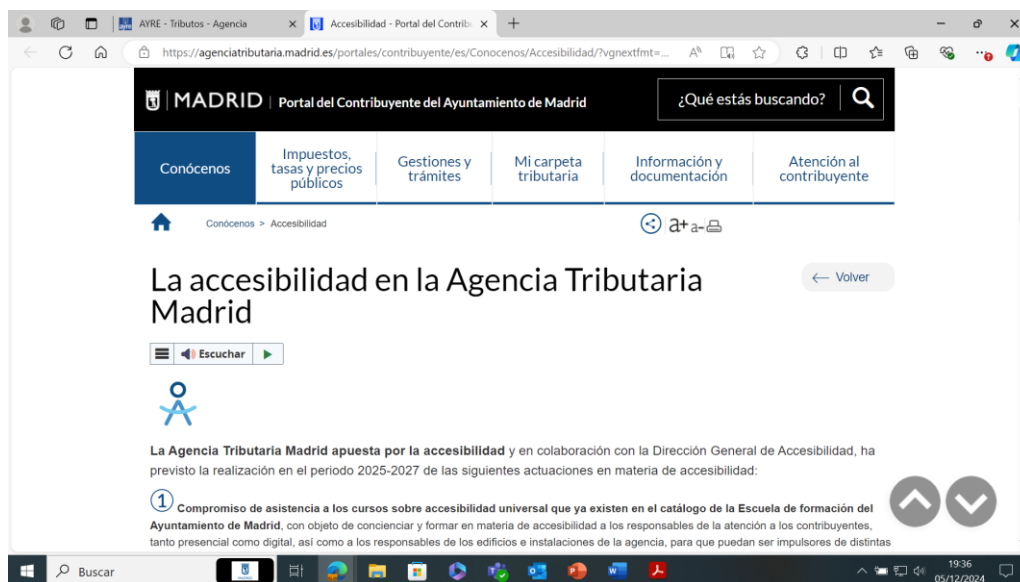
## BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD: LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID



5. Publicación de las acciones que suponen avances en AU, en cualquier tipo de soporte. Incluir un apartado específico a tal fin en nuestro propio portal o utilización del portal de la Oficina de Accesibilidad

### OBJETIVO:

Dar a conocer las actuaciones llevadas a cabo por la ATM para la mejora de la accesibilidad a través de distintos medios: correos electrónicos, publicaciones en nuestro portal o en el portal de la Oficina de accesibilidad.





# BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD: LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID



[Accesibilidad - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#)

# BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD: LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID



La Agencia Tributaria Madrid apuesta por la accesibilidad universal - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

compartir con Teams Marcar como no leído Buscar Zoom Ideas Viva

## La Agencia Tributaria Madrid apuesta por la accesibilidad universal

Escudero Marcos, Rosa Agueda en nombre de ATM - SG Secretaría General  
Para

ma. 12/11/2024 8:47

Buenos días:

La Agencia Tributaria Madrid apuesta por la accesibilidad y en colaboración con la Dirección General de Accesibilidad ha previsto la realización en el periodo 2025-2027 de las siguientes actuaciones:

[Accesibilidad - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#)

Además, en este enlace podrás ver el vídeo del 20 aniversario de la Agencia Tributaria Madrid que incluye el lenguaje de signos.

Seguiremos informando sobre todas las actuaciones que se lleven a cabo en materia de accesibilidad universal dentro de la Agencia Tributaria Madrid.

¡Muchas gracias por leernos!

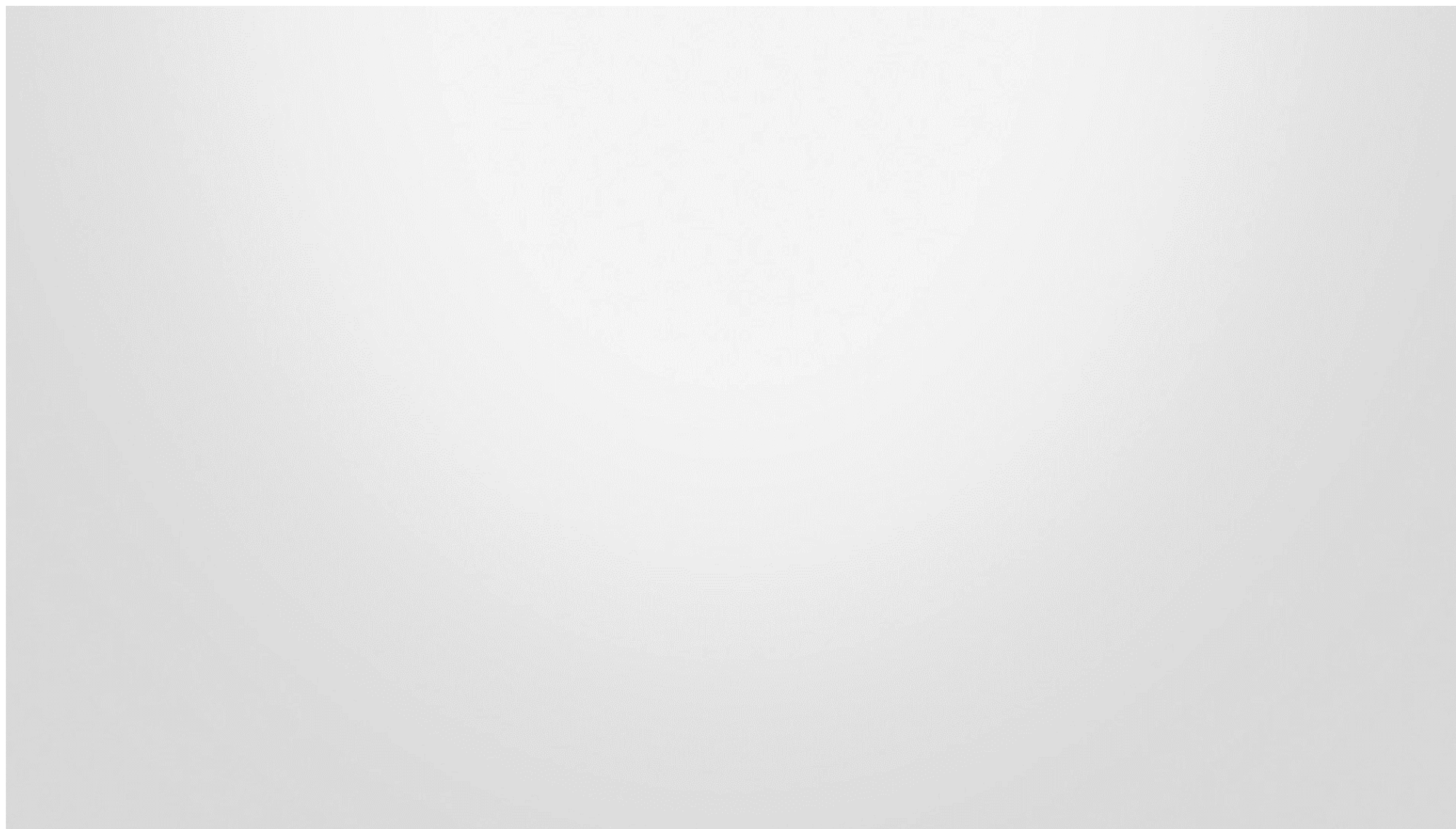
**atm**  
agencia tributaria  
madrid

Subdirección General de Secretaría General  
Negociado de Apoyo Administrativo

ORGANIZACIÓN CERTIFICADA  
CERTIFICADO: 000721

Buscar 20:12 05/12/2024

# BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD: LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID



# MUCHAS GRACIAS

**Buenas prácticas de Accesibilidad de la Agencia Tributaria  
Madrid 12 de diciembre de 2024**