

## 0.-INTRODUCCION.

En primer lugar, y como inicio de este informe, es conveniente realizar una somera descripción de que es y cuáles son los principales objetivos del servicio cuya gestión anual vamos a analizar posteriormente.

El Servicio de Gestión, Recaudación, Inspección e Información Tributaria del Ayuntamiento de Majadahonda, tiene como principal objetivo el de gestionar todos los derechos de naturaleza pública que el ayuntamiento tiene frente a sus administrados y que estos deben satisfacer al municipio.

La gestión tributaria y recaudación voluntaria se define como la función administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, que en un sentido amplio estaría integrada por todas las actividades tendentes a la cuantificación y determinación de la deuda tributaria, la comprobación del comportamiento del sujeto pasivo por parte de la Administración y la recaudación o pago de las deudas tributarias.

La recaudación ejecutiva consiste en el ejercicio de las funciones administrativas para cobrar las deudas tributarias a través del procedimiento de apremio. El periodo ejecutivo se inicia al día siguiente del vencimiento del plazo establecido para el ingreso en vía voluntaria, tal y como prevé el artículo 62 de la Ley General Tributaria.

La inspección tributaria es el conjunto de actividades administrativas, encuadradas dentro de la aplicación de los tributos del sistema fiscal español, dirigidas a la efectiva aplicación del sistema tributario en los términos fijados por la Ley. La inspección también puede ser entendida como el conjunto de órganos que desarrollan la actividad inspectora

La información Tributaria es la información a los obligados tributarios sobre sus derechos y obligaciones y la forma en que deben cumplirlas, esta actividad orienta, facilita y explica ayudando a gestionar operaciones del contribuyente en una primera instancia o de forma definitiva.

En cuanto a distribución de tareas y personal, el servicio tiene tres responsables de áreas y un jefe de servicio, este año 2017 ha sido un año de evolución, en cuanto a lo que a personal del servicio se refiere; tras los ajustes habidos y ya explicados en el informe del año 2016 (numerosas bajas por diversas razones como jubilación, cese del tesorero, falta de sustituciones por baja ...etc) en el 2017 se han cubierto temporalmente algunas de las faltas de personal, con personal temporal al que hay que formar de nuevo y que cuando coge el ritmo de trabajo en ocasiones debe abandonar el servicio.

No obstante lo expuesto, y como hemos dicho ha sido un año de evolución ya que los trabajos, aunque el servicio ha atravesado por las dificultades expuestas la asunción de tareas, el esfuerzo y dedicación del personal existente, como se podrá comprobar en el informe, ha hecho que los resultados de ingresos hayan sido superiores al de otros años.

## 1º.- INFORMACION Y ATENCION TRIBUTARIA

Para explicar las labores que realiza el Área de Información y Atención al Público, lo primero que deberíamos es saber cómo se define este área, la información Tributaria es la información a los obligados tributarios sobre sus derechos y obligaciones y la forma en que deben cumplirlas, esta actividad orienta, facilita y explica ayudando a gestionar operaciones del contribuyente en una primera instancia o de forma definitiva.

Las labores de información y atención son continuas a lo largo del ejercicio, aunque se intensifiquen en los periodos voluntarios de pago, y con posterioridad a estos periodos voluntarios la situación es algo más suave pero igualmente con gran afluencia de contribuyentes debido a:

- El período de recargo del 5%. (aproximadamente mes y medio)
- La posterior notificación de las providencias de apremio con el 10%

Al cúmulo de contribuyentes por los periodos cobratorios hay que sumarle cada año diferentes situaciones que se generan, tanto desde Gestión Tributaria como de la Recaudación Municipal, que hacen que la afluencia de público se intensifique en momentos puntuales, por ejemplo comunicaciones masivas realizadas por esas áreas o incluso comunicaciones hechas desde el mismo área de información, sirva como ejemplo este año 2017 los problemas que ha generado las sentencias en relación al Impuesto sobre el Incremento de los valores de Naturaleza Urbana o, como en ejercicios anteriores una comunicación masiva sobre los estados del Plan de Pago personalizado que ha supuesto más de 200 modificaciones.

Respecto de los trabajos concretos realizados en el ejercicio 2017 serían los siguientes:

### A) ATENCIÓN PRESENCIAL AL PÚBLICO

**1º.-Atención directa al público:** Para realización de estos cálculos a lo largo del año 2017 en el servicio se ha dotado de una herramienta efectiva de trabajo que arroja los siguientes datos hay que tener en cuenta que el servicio se implanto en marzo del 2017 con lo que de los meses de enero y febrero podríamos sacar una media según los datos recogidos que daría un total de atenciones de 10.185 contribuyentes.

La atención de contribuyentes media sería de 41'40/día, que por el tiempo medio de atención de 7 minutos por contribuyente hace un total de 4h 50min de atención diaria, lo que denota la gran afluencia que tiene el servicio.

Servicio	Tickets impresos	Atenciones							Atención			Espera	
		Con ticket	Sin ticket	Total	Reenvios	Recuperaciones	Abandonos	Fallas	Tiempo medio	Tiempo mínimo	Tiempo máximo	Tiempo medio	Tiempo máximo
A-Atención e información Tributaria	7974	8107 95,51%	381 4,49%	8488	0	1	133	102	00:06:57	00:00:00	02:48:35	00:02:35	03:10:22
<b>Total</b>	7974	8107	381	8488	0	1	133	102					

Resumen													
<b>Total</b>	7974	8107	381	8488	0	1	133	102					

**2º.- Sistema de pago personalizado:** El S.P.P, un sistema especial de pago para impuestos en periodo voluntario, Se pueden incluir todos los tributos se realiza previa solicitud del contribuyente, Se abona mensualmente, correspondiendo los cobros los días 5 de cada mes, 12 mensualidades para el abono (de Diciembre a Noviembre del año siguiente).siendo la cuota mínima mensual 6 euros, los contribuyentes incluidos en el plan gozarán de un 5% de bonificación en cada uno de los recibos. En la actualidad desde el área de atención e información se gestionan 1.675 expedientes activos, los cuales han generado 70 expedientes de baja y devolución y más de 200 ajustes, resultando el siguiente estudio económico de este sistema:

DATOS S.P.P	TOTAL
SALDO INICIAL	334.858,40
INGRESO MEDIO/MENSUAL	119.797,32
INGRESO ANUAL TOTAL	1.437.567,95
INGRESOS FIN VOLUNTARIA	194.097,32
DEVOLUCIÓN MEDIA MENSUAL	4.707,41
DEVOLUCIÓN ANUAL TOTAL	56.489,83
APLICACIONES VOLUNTARIA RECIBOS	1.584.098
INGRESOS DEFERENTES DE ANULACIÓN	325.935,69

**3º.- Fraccionamientos:** el fraccionamiento es un sistema especial de pago para impuestos en periodo ejecutivo (con recargo), Se pueden incluir todos los impuestos, se realiza previa solicitud del contribuyente, se abona mensualmente, correspondiendo los cobros los días 5 de cada mes, se podrá fraccionar entre uno y dieciocho meses en función del importe total de la deuda. El mínimo mensual a pagar es 60 euros tiene un interés anual del 5%. En el ejercicio 2017 se han realizado 1.311 fraccionamientos realizados, que suponen un importe de 2.975.775,58 €. De estos han sido cancelados 46 por impago de ejecutiva que suponen una cantidad de 88.056€, y cancelados por impago de voluntaria 54, que suponen un importe de 353.069,84 €. Han llegado a su término 1.339 Lo que supone un importe ingresado de 2.578.081,67€.

Mes	Acuerdo estimado número	Acuerdo estimatorio deuda	Cancelados impago ejecutiva número	Cancelados impago ejecutiva deuda	Cancelados impago voluntaria número	Cancelados impago voluntaria deuda	Finalizados pago ok número	Finalizados pago ok deuda
Enero	53	190.124,70	3	3.834,69	1	8.523,20	188	230.365,53

Febrero	45	133.922,90	2	1.565,27	4	33.219,78	169	385.806,07
Marzo	28	129.747,51	5	9.925,31	0	0	55	70.788,69
Abril	61	232.202,35	0	0	1	532,31	98	161.939,52
Mayo	80	339.448,81	1	306,49	3	41.499,82	90	126.111,02
Junio	43	337.042,93	1	8.452,01	3	91.955,11	104	252.440,22
Julio	27	243.667,13	1	1.022,66	1	1.287,26	111	179.593,78
Agosto	20	154.728,30	0	0	1	4.599,14	118	213.544,35
Septiembre	28	152.825,39	0	0	1	5.524,83	72	169.801,36
Octubre	304	436.413,64	1	1.218,62	22	127.018,69	65	115.483,62
Noviembre	605	596.482,42	32	61.731,18	16	38.322,77	106	273.072,95
Diciembre	17	29.169,50	0	0	1	586,93	163	399.134,56
<b>TOTAL</b>	<b>1.311</b>	<b>2.975.775,58</b>	<b>46</b>	<b>88.056,23</b>	<b>54</b>	<b>353.069,84</b>	<b>1.339</b>	<b>2.578.081,67</b>

**4º.- Certificados de Bienes:** Los interesados pueden solicitar que la administración tributaria certifique que han efectuado ingresos en concepto de pago de impuestos o tasas (certificado de ingresos); 140 certificaciones realizadas.

**5º.- Certificados de no deudor:** Los interesados pueden solicitar que la administración tributaria certifique que está al corriente de sus obligaciones tributarias, por ejemplo para presentación de concursos en la administración 217 informes realizados.

**6º.- Domiciliaciones:** El contribuyente puede domiciliar sus tributos, se realizará un solo pago, en fecha 31 de Octubre, durante el ejercicio se han realizado 1.597 actuaciones entre altas nuevas, bajas modificaciones...etc.

**7º.- Registro General de Entrada:** tanto de Gestión como de Recaudación: Se clasifica, analiza, contabiliza y reparte el Registro. Más de 4.624 registros contabilizados de los que hay que hacer comparecencia para luego incluirlos en el programa GESTA.

**8º.- Correo ordinario y certificado:** cartas certificadas y cartas ordinarias aproximadamente 1.500.

**9º.- Tramitación de expedientes administrativos:** Se realizan expedientes administrativos de devoluciones por cobros indebidos, reposiciones en voluntaria bajas del sistema personalizado de pagos, 117 expedientes realizados.

**10º.- Cálculos previos plusvalía (compraventa):** Se han realizado las labores informativas de 1.025 consultas.

**11º.- Comparecencias plusvalías:** Se realizaron más de 1800 comparecencias de plusvalías.

**12º.- Expedientes Fiestas 2017:** Generó la realización de 98 liquidaciones directas en concepto de tasas y fianzas, así como una atención personalizada de los feriantes.

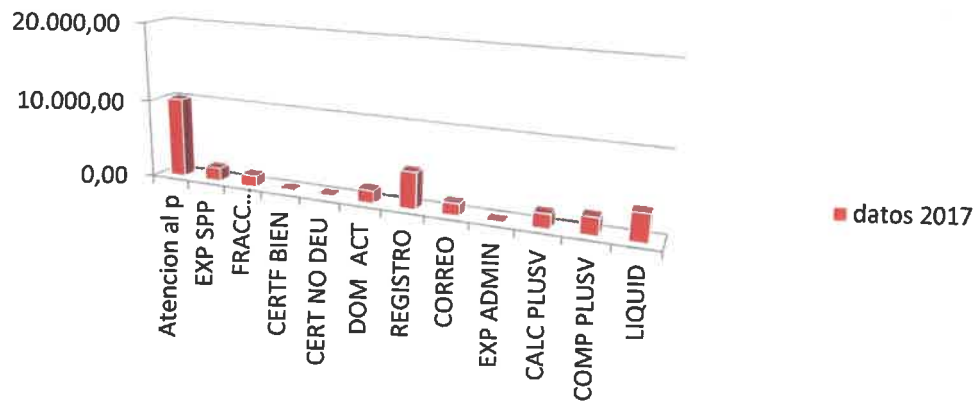
**13º.- Otras liquidaciones y duplicados de pagos:** Referidas a bodas, cementerios y sanciones. Se realizaron más de 3.480, así como la emisión de duplicados de pagos o de liquidaciones de expedientes de recaudación que se notifican masivamente, y que el contribuyente solicita porque o bien le llega fuera de plazo o bien se le pasa el mismo.

**14º.- Labores de Archivo:** Desde el departamento, todo el personal administrativo realiza labores de archivo de toda la documentación que se genera con todos los trámites que desde el mismo se realizan.

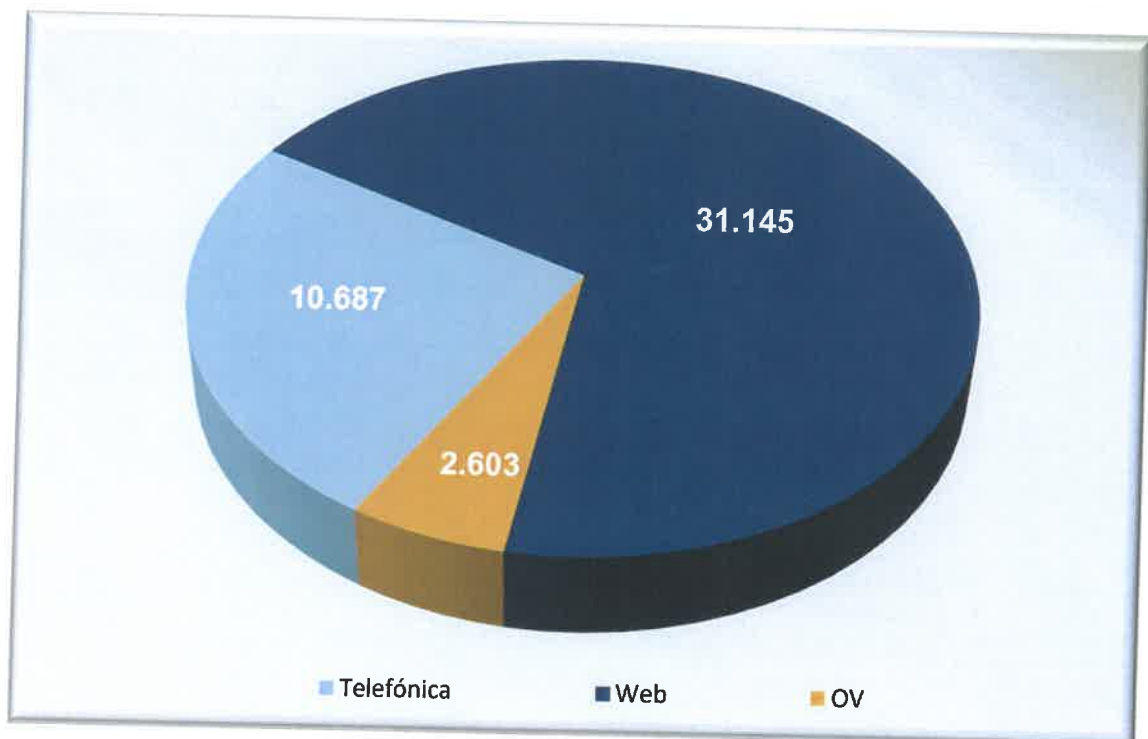
LFR/GT

RESUMEN

En el siguiente grafico se puede comprobar las de forma visual lo anteriormente expuesto, lo que nos da una perspectiva de donde existe más carga de trabajo, no obstante existen tramites que, si bien tienen más "unidades de trabajo", son menos complejas y requieren menos tiempo material. Sirva de ejemplo una actuación de registro, respecto de una de tramitación de expediente.



B) ATENCIÓN AL PÚBLICO NO PRESENCIAL: respecto de la atención al público no presencial el año 2017 arroja los siguientes datos



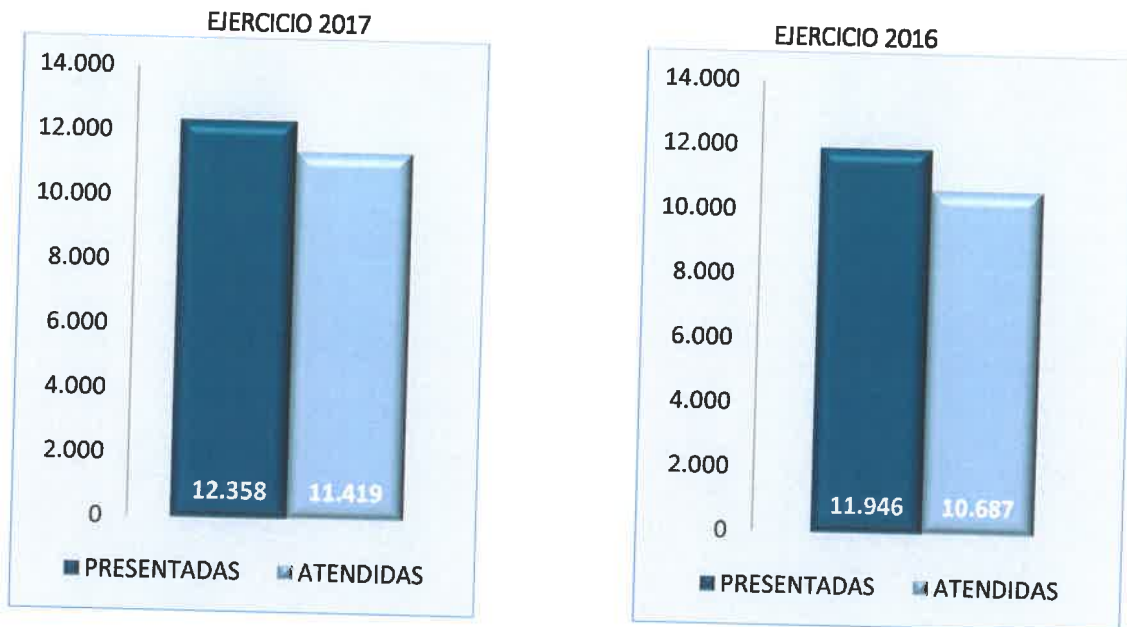
**Web:** Usuarios que han accedido al portal de Majadahonda.

**OV:** Usuarios que han accedido a la Oficina Virtual de Majadahonda.

**Atenciones telefónicas:** Este dato engloba llamadas atendidas de ciudadanos que han contactado con el CAU y ciudadanos a los que se ha llamado por diversos motivos. Respecto a estas llamadas en los gráficos

### LFR/GT

que vemos a continuación nos darán una comparativa y los conceptos por los que los contribuyentes llaman por esta vía.



RESUMEN LLAMADAS						
Ejercicio	Recibidas	Finalizadas	Centralita	Transferidas	Buzón	Abandonadas
2017	12.358	10.691	119	129	443	939
		87%	1%	1%	3%	8%
2016	11.946	9.706	193	124	667	1.256
		81%	2%	1%	6%	11%

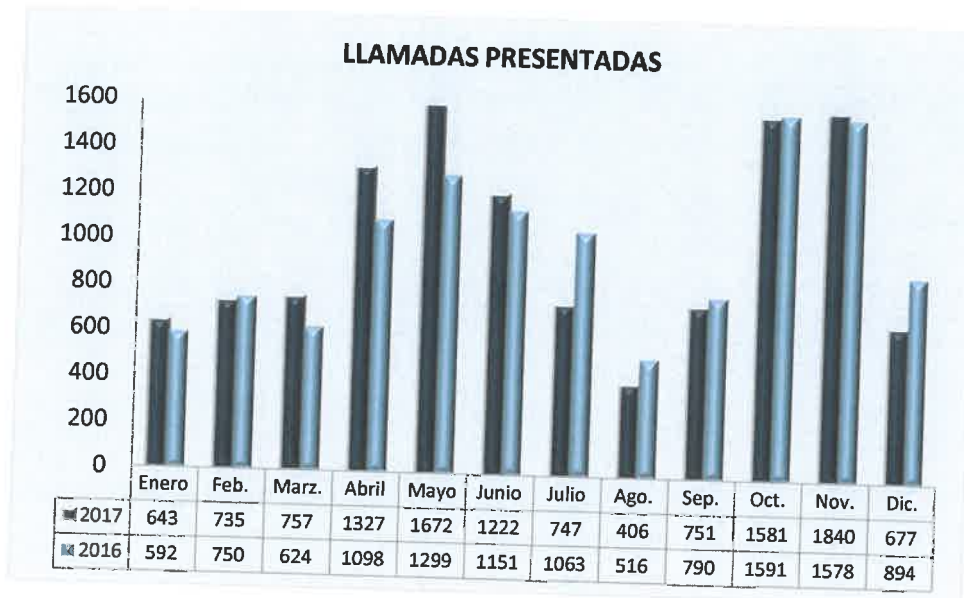
Las catalogadas como centralita son aquellas que por la duración de la llamada se considera que han tenido una función de "centralita", es decir, de transferir llamadas sin otra gestión.

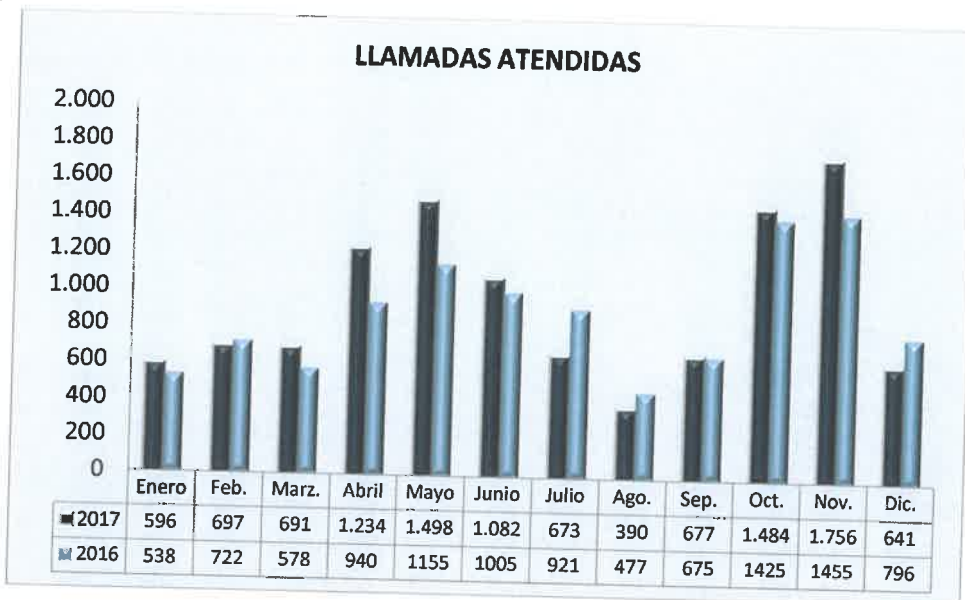
### LFR/GT

Las catalogadas como “buzón” son aquellas en las que se ha activado el buzón, pudiendo el contribuyente dejar mensaje de voz o no. Mientras que las “transferidas” son aquellas que han sido transferidas a un nivel de especialización, para su resolución.

Las abandonadas son aquellas en las que el contribuyente ha colgado sin esperar a ser atendido o a dejar un mensaje en el buzón.

Llamadas atendidas = finalizadas + centralita + transferidas





### CONSULTAS Y TRÁMITES

Las llamadas según su motivo de atención se distribuyen del siguiente modo:

Periodo	Voluntaria	Domicilia.	Ejecutiva	Gestión tributaria	Sanciones	Varios
2017	17%	10%	18%	40%	1%	14%
2016	14%	13%	18%	46%	1%	8%

- ▼ **Voluntaria:** En este apartado se incluye: emisión de recibos, duplicados de voluntaria, pago y concesión de fraccionamientos (en voluntaria).
- ▼ **Domiciliaciones:** Realización y consulta de las mismas.
- ▼ **Ejecutiva:** Consultas de carácter general o particular sobre el procedimiento de apremio.
- ▼ **Gestión Tributaria:** Cualquier solicitud de información general o particular sobre gestión de tributos: documentación necesaria, estado de un expediente, suscripción a un plan de pago personalizado
- ▼ **Sanciones:** Cualquier consulta relativa a este concepto.

De las atenciones realizadas merecen mención aparte los trámites; a continuación mostramos el número de operaciones de cada uno de ellos:

Trámite	2017	2016



<i>Emisión recibos y duplicados</i>	2.129	2.601
<i>Domiciliaciones</i>	421	488
<i>Planes de pago personalizado</i>	19	15
<i>Fraccionamientos</i>	113	102
<i>Pagos</i>	Operaciones:119 Importe:40.339	Operaciones:15 Importe:5.357

En el caso de los pagos su escaso volumen se debe a la situación que nos encontramos a la hora de realizar este trámite por teléfono, ya que el gestor de cobros difiere del utilizado en Suma.

Los pagos no se realizan desde el aplicativo corporativo sino a través del portal de Majadahonda, desde la opción *Trámites con CSV*.

En el proceso de cobro, las pasarelas de pago de las entidades bancaria solicitan bien un código de usuario o el pin de la tarjeta del contribuyente. Para evitar solicitar este tipo de datos se ha guiado al contribuyente a través del portal para que él mismo realice el pago.

Sólo en aquellos casos en los que el ciudadano ha insistido en que se hiciera el trámite por teléfono y el dato solicitado por la pasarela no fuera el pin, se ha atendido su solicitud.

#### **TIEMPO MEDIO DE LLAMADA**

A continuación indicamos el tiempo medio de conversación que se mantiene con los ciudadanos.

	2017	2016
Tiempo Medio duración llamada	3:29	3:33

#### **TIEMPO MEDIO DE ESPERA**

Del total de llamadas atendidas, en torno al 99% son respondidas por un agente en menos de 45 segundos de espera.

#### **L LAMADAS REALIZADAS**

2017	2016
1.663	2.116

Estas llamadas han tenido las siguientes finalidades:

**1. Buzón de voz**

Atender el compromiso de devolver las llamadas a los ciudadanos que nos han dejado un mensaje en el buzón de voz.

**2. Llamadas abandonadas**

Para evitar el descontento de los ciudadanos y reducir al mínimo las veces que los ciudadanos intentan contactar con nosotros, de forma periódica se obtiene un listado de llamadas abandonadas, es decir, aquellas en las que el ciudadano cuelga antes de que se active el buzón de voz; con la finalidad de devolverles la llamada.

**3. Campañas salientes**

Durante el segundo periodo de pago voluntario se han realizado llamadas salientes para informar al contribuyente:

Campaña de recibos pendientes superior a 2000 euros, informar del último día de voluntaria y de formas de pago. Con un total de 91 registros se ha podido contactar e informar

## 2º.- RECAUDACION VOLUNTARIA Y GESTION TRIBUTARIA

### A) INFORMACION SOBRE LA 1ª Y 2ª VOLUNTARIA.

La recaudación voluntaria hace referencia a la actividad de ingreso de todos los derechos de naturaleza pública que el ayuntamiento tiene frente a sus administrados y que estos deben satisfacer al municipio, en los periodos voluntarios fijados por el municipio para realizar estos pagos, a continuación veremos dos esquemas uno, de la primera voluntaria que incluye el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, Terrazas y Veladores y Vados; y otro, de la Segunda Voluntaria de pago, que incluye el Impuesto de Bienes Inmuebles de Urbana, Impuesto de Bienes Inmuebles de Rustica e Impuesto de Actividades Económicas.

IV - IMPTO. VEHICULOS TRACCION MEC.	Recibos domicil	Recibos no domicil	Recibos cargo bruto	Recibos cargo liquido	Importe domiciliados	Importe no domiciliados	Importe cargo bruto	Importe cargo liquido
	16.431	25.181	41.612	41.478	1.292.842,01	1.897.620,38	3.190.462,39	3.117.057,60
COBRADO	15.987	17.767	33.754	33.754	1.195.836,32	1.344.603,12	2.540.439,44	2.540.439,44
( % )	97,30%	70,56%	81,12%	81,38%	92,50%	70,86%	79,63%	81,50 %
Bajas	24	73	97		64.215,31	6232,49	70.447,80	
Fraccionamientos	0	0	0		0,00	2.956,99	2.956,99	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
GESTIONADO	16.011	17.877	33.888		1.260.051,63	9.189,48	2.613.844,23	
( % )	97,44%	70,99%	81,44%		97,46%	71,34%	81,93%	
UT - TERRAZAS Y VELADORES	14	101	115	85	20.268,75	182.920,94	203.189,69	116.931,62
COBRADO	13	42	55	55	18.896,80	57.160,80	76.057,60	76.057,60
( % )	92,86%	41,58%	47,83 %	64,71%	93,23%	31,25%	37,43%	65,04%
Bajas	0	8	8		0,00	17.342,60	17.342,60	
Fraccionamientos	0	22	22		0,00	68.915,47	68.915,47	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
GESTIONADO	13	72	85		18.896,80	86.258,07	162.315,67	
( % )	92,86%	71,29%	73,91 %		93,23%	78,40%	79,88%	
VA - VADOS	1.718	700	2.418	2.403	329.979,19	163.151,57	493.130,76	481.253,79
COBRADO	1.648	561	2.209	2.209	303.686,76	155.964,80	459.651,56	459.651,56
( % )	96,85%	80,90%	91,95%	92,34%	94,78%	81,98%	90,06%	95,51%
Bajas	5	10	15		9.703,23	2.173,74	11.876,97	
Fraccionamientos	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
GESTIONADO	1.653	571	2.224		313.389,99	2.173,74	471.528,53	
( % )	96,22%	81,5 %	91,98%		94,97%	96,93%	95,62%	

En este primer cuadro observamos que se pusieron al cobro en este primer periodo voluntario de pago que incluye el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, Terrazas y Veladores y Vados:

- En el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica vemos que se han puesto al cobro 41.478 recibos que suponen un importe por valor de 3.177.057,60 euros de los cuales se han recaudado 33.754 recibos que suponen un importe de 2.540.439,44 euros y un porcentaje de recaudación del 81,50 % tres décimas porcentuales más que en el ejercicio anterior

### LFR/GT

- En la Tasa de Terrazas y Veladores, vemos que se han puesto al cobro 85 recibos que suponen un importe por valor de 116.931,62 euros de los cuales se han recaudado 55 recibos que suponen un importe de 76.057,60 euros y un porcentaje de recaudación del 65,04% seis puntos porcentuales y tres décimas más que el ejercicio anterior.

- En la Tasa de Vados vemos que se han puesto al cobro 2.403 recibos que suponen un importe por valor de 481.253,79 euros de los cuales se han recaudado 2.209 recibos que suponen un importe de 481.253,79 euros y un porcentaje de recaudación del 95,51%.

BI - IMPTO BIENES INMUEBLES URBANA	Recibos domicil	Recibos no domicil	Recibos cargo bruto	Recibos cargo liquido	Importe domiciliados	Importe no domiciliados	Importe cargo bruto	Importe cargo liquido
	27.614	14.075	41.689	40.689	17.535.490,64	10.663.017,85	28.198.508,49	26.536.281,79
COBRADO	27.035	11.264	38.299	38.299	16.524.053,97	8.536.230,62	25.060.284,59	25.060.284,59
(%)	97,90%	80,03%	91,87%	94,88%	94,23%	80,05%	88,87%	94,44%
Bajas	28	72	100		633.343,17	327.643,33	960.977,50	
Fraccionamientos	170	1.055	1.225		103.716,67	597.532,53	701.249,20	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
GESTIONADO	27.233	12.391	39.624		17.261.113,81	9.461.397,48	26.722.511,29	
(%)	98,62%	88,04%	95,05%		98,44%	88,73%	94,77%	
<b>BJ - IMPTO BIENES INMUEBLES RÚSTICA</b>	92	196	288	285	28.622,94	61.093,34	89.716,28	83.725,64
COBRADO	88	137	225	225	26.458,06	48.671,49	75.129,55	75.129,55
(%)	95,65%	69,90%	78,13%	78,95%	92,44%	79,67%	83,74%	89,73%
Bajas	0	1	1		1.105,13	3.993,45	5.098,58	
Fraccionamientos	0	2	2		0,00	892,06	892,06	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
GESTIONADO	88	140	228		27.563,19	53.557,00	81.120,19	
(%)	96,65%	71,43%	79,17%		96,30%	87,66%	90,42%	
<b>EE - ACTIVIDADES ECONOMICAS</b>	397	515	912	907	598.459,70	1.551.570,88	2.150.030,58	2.133.535,19
COBRADO	388	377	765	765	573.903,98	1.469.932,92	2.043.836,90	2.043.836,90
(%)	97,73%	73,20%	83,88%	84,34%	95,90%	94,74%	95,06%	95,80%
Bajas	0	5	5		13.342,44	3.150,95	16.495,39	
Fraccionamientos	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
GESTIONADO	388	382	770		587.246,42	1.473.085,87	2.060.332,29	
(%)	97,73%	74,17%	84,43%		98,13%	94,94%	95,83%	

En este segundo cuadro, observamos que se pusieron al cobro en este segundo periodo voluntario de pago que incluye el Impuesto de Bienes Inmuebles de Urbana, Impuesto de Bienes Inmuebles de Rustica e Impuesto de Actividades Económicas:

- En el Impuesto de Bienes Inmuebles de Urbana vemos que se han puesto al cobro 40.689 recibos que suponen un importe por valor de 26.610.606,01 euros de los cuales se han recaudado 38.299 recibos que suponen un importe de 25.060.284,59 euros y un porcentaje de recaudación del 94,44%.

- En el Impuesto de Bienes Inmuebles de Rustica vemos que se han puesto al cobro 285 recibos que suponen un importe por valor de 83.725,64 euros de los cuales se han recaudado 225 recibos que suponen un importe de 75.129,55 euros y un porcentaje de recaudación del 89,73%.

## LFR/GT

- En el Impuesto de Actividades Económicas vemos que se han puesto al cobro 907 recibos que suponen un importe por valor de 2.133.535,19 euros de los cuales se han recaudado 765 recibos que suponen un importe de 2.043.836,90 Euros y un porcentaje de recaudación del 95,80 % se sube 4 puntos y una décima porcentual respecto del ejercicio 2016.

## B) GESTION TRIBUTARIA

Para llegar a los resultados reflejados en los anteriores cuadros el Área de Gestion Tributaria del Servicio ha realizado los siguientes trabajos a lo largo del ejercicio 2016:

- IBI	
- Transmisiones de Dominio IBI:	2.074 expedientes de los cuales:
En SUMA	1.714
En la Gerencia del Catastro	360
- Ficheros Tratados IBI:	12 Ficheros DOC. Con varios registros.
- Recursos Expedientes IBI (con decretos y resoluciones):	60 Expedientes (de los cuales se han revisado alrededor de 4.200 recibos y calculado intereses de todos de un total de unas 800 fincas.
- Informes catastrales sobre titularidades de fincas	60 informes
- Mecanización familia numerosa (tratados) y otros	
- Liquidaciones directas IBI	816 Liquidaciones
- Proceso de discrepancias IBI 2016 enviadas por la Dirección General del Catastro comprobadas	46 discrepancias.
- Solicitados por otros departamentos aproximadamente	40
- IAE liquidaciones manuales	105
- CAJEROS expedientes	27
- TERRAZAS resoluciones	38
- VADOS Y VEHÍCULOS	
• decretos y resoluciones	520
• ficheros tráfico (mensuales)	12
• registros comprobados	390
- TASAS E ICIO	
• expedientes de recursos	
y revisiones de expedientes recibidos de sstt.	
- IIVTNU	
Respecto de las plusvalías que aun no reflejándose en los cuadros anteriores, forma parte del Área de Gestión Tributaria, se han realizado los siguientes trabajos:	
Liquidaciones contraídas plusvalías	3.286

**LFR/GT**

Expedientes de recursos clasificados	541
(Que cada uno afecta a varias fincas de las sentencias y a numerosos recibos con sus intereses correspondientes)	
Requerimientos a contribuyentes	45
Consultas previas (NO compra-venta) Seguimientos y notificaciones	850
Otros	
- Expedientes descalificación de viviendas	7
- Preparación expedientes para servicios jurídicos	140
- Archivo de expedientes	
- Compensación colegios concertados	5

### 3º.-RECAUDACION EJECUTIVA

Para explicar las labores que se realizan en el área de recaudación, hay que explicar el procedimiento ejecutivo, es decir las labores que se realizan para lograr la recaudación de esos valores pendientes que no se han hecho efectivos en periodo voluntario, el objetivo prioritario y básico de la recaudación es la mejora de los porcentajes de la recaudación voluntaria.

El procedimiento ejecutivo parte de la notificación quincenal de las providencias de apremio, para posteriormente, y con celeridad, expedir las providencias de embargo, estas gestiones que se hacen de forma solapada tienen como objetivo convertir en líquida la deuda tributaria.

Posteriormente se debe pedir información a las entidades financieras a través del cuaderno 63 de la AEB mediante Editran de las posibles cuentas de los deudores en las oficinas del término municipal, ámbito donde nos permite la Ley actuar directamente. El intento de traba de dinero depositado en las mismas se realiza siguiendo un orden inverso al número de domiciliados de IBI que tiene cada una de las Entidades financieras. Por este medio se procura realizar la traba en la generalidad de las Entidades evitando la recurrencia en aquellas con más volumen de clientes. Se ha ingresado un total de 76.032,87 euros en el ejercicio 2017.

Continuamos los trabajos con el intento de traba de sueldos y salarios. La Tesorería General de la Seguridad Social continúa sin facilitar información con origen en deudas no tributarias. Por lo que respecta al embargo de sueldos podemos resaltar que la parte manual del proceso gana significativamente peso sobre los procesos automáticos, aumentando la complejidad del proceso llegando en algunos casos al seguimiento individual de los expedientes dada la variedad de circunstancias y diferente naturaleza del pagador. Se han realizado en el presente ejercicio un total de 742 diligencias frente a las 200 diligencias del año 2016.

Paralelamente se procede a la petición de información sobre pensiones habiéndose gestionado 270 diligencias de embargos de pensiones. No obstante, este procedimiento es totalmente manual y aún está en fase de desarrollo y consolidación.

La naturaleza manual de los trabajos es aún mayor en el caso de embargo de Vehículos habiéndose diligenciado 12 y 10 anotaciones en el Registro de Bienes Muebles, debido al pago o fraccionamiento de las deudas cuando el sujeto pasivo recibe la notificación de Diligencia de Embargo. Es de destacar la necesaria colaboración de la Policía Municipal en estas actuaciones.

Coexistiendo durante el ejercicio se realizan la traba de devoluciones tributarias en colaboración con la AEAT, obteniéndose 341 resultados positivos. A pesar de que el apoyo de la Comunidad de Madrid para aquellas actuaciones que sea necesario realizar dentro del espacio territorial de la misma es muy pequeño y se circunscribe al embargo de cuentas y salarios. La Comunidad no realiza un seguimiento de las actuaciones de forma sistemática siendo un proceso manual y extenso. Se realizan de forma rutinaria la comprobación de las deudas pendientes por parte de los beneficiarios de pagos por el Ayuntamiento para su compensación.

Finalmente, solicitamos la colaboración de la AEAT a través de la adhesión al convenio con la AEAT de recaudación de deudas suscrito por la FEMP.

A través de la cesión de derechos incobrables a la AEAT mediante convenio firmado en el año 2011, se han cobrado expedientes<sup>151</sup> que suponen 275.627,95, lo más significativo es la disminución de valores incobrables remitidos a la AEAT para su cobro, lo que significa un aumento en el cobro de los citados valores por este Ayuntamiento, en el presente ejercicio se han gestionado por la AEAT 476 valores frente a 1420 del ejercicio anterior.

Con respecto a los expedientes de ejecutiva que se ha procedido a la anotación preventiva de embargo sobre bienes inmuebles en el presente ejercicio se han anotado 44 expedientes por un importe de 77.117,22 euros

**LFR/GT**

A continuación vemos un resumen de las actuaciones realizadas en el ejercicio 2017:

	<b>REGISTROS</b>	<b>IMPORTE COBRADO</b>
<b>CUADERNO 63</b>	679	76.032,87
<b>EMBARGOS AEAT (RETENCIONES)</b>	341	120.144,51
<b>EMBARGOS PENSIONES</b>	270	32399,83
<b>GESTIONADOS AEAT</b>	151	275627,95
<b>TOTAL</b>	<b>1441</b>	<b>504205,16</b>
<b>EMBARGO DE VEHICULOS</b>		
	<b>REGISTROS</b>	
VALORADOS Y DILIGENCIADOS	12	
ANOTACION RBM	10	
<b>EMBARGO SALARIOS</b>		
	<b>REGISTROS</b>	
EXPEDIENTES TRATADOS	742	
<b>EXPEDIENTES TRAMITADOS</b>		
	<b>REGISTROS</b>	<b>IMPORTE</b>
DEVOLUCIONES, SANCIONES ETC	127	
BAJAS PRESCRIPCION	178	6575,26
BAJAS INSOLVENCIA	178	13516,3
BAJAS GESTION AEAT	115	128375,94
<b>TOTAL</b>	<b>598</b>	<b>148467,5</b>
<b>TOTAL REGISTROS-EXPEDIENTES TRATADO</b>	<b>2803</b>	

A continuación analizaremos la cuenta general del ejercicio 2016 correspondiente a la Recaudación Ejecutiva.

TOTAL REGISTROS-EXPEDIENTES TRATADOS	2039	
	IMPORTE	Nº VALORES
Pendiente Inicial	13.752.691,96	45.633
Cargos	418.265	2.684
Nuevos valores en ejecutiva 2017	4.564.393,84	10.827
<b>Total a Gestionar 2017</b>	<b>18.091.531,64</b>	<b>59.144</b>
Cobros	2.124.129,08	8.736
Bajas(AEAT)	1.372.316,14	1.019
<b>Total Gestionado</b>	<b>3.496.445,22</b>	<b>9.755</b>
Pendiente Final	14.595.086,42	49.389

En el presente cuadro vemos que a 1 de enero de 2017, existía un pendiente inicial arrastrado del ejercicio 2016, de 13.752.691,96 que suponen 45.633 valores pendientes de cobro, a esta cifra hay que añadir, nuevos cargos de ejecutiva que suman 2.684 nuevos valores y los nuevos valores que a lo largo del ejercicio 2017 entran en ejecutiva que suponen 10.827 valores nuevos, esto hace un total a gestionar de 18.091.531,64 que suponen 59.144 valores en ejecutiva.



## LFR/GT

De lo anteriormente expuesto debemos restarle a la cantidad a gestionar los cobros conseguidos que ascienden a la cantidad de 2.124.129,08, lo que suponen 8.736 valores cobrados y las bajas realizadas que ascienden a la cantidad de 1.372.316,14 lo que suponen 1.019 valores de baja, esto supone que se han gestionado un importe total de 3.496.445,22 que equivale a 9.755 valores lo que da un resultado del ejercicio de un importe pendiente a 31 de diciembre de 2017 de 14.595.086,42 que finalmente hacen 49.389 valores pendientes.

Hay que hacer referencia a que se incrementa la ejecutiva por la falta de personal no cubierto, ya que no se podido practicar la depuración de baja de valores que se tendría que hacer por diversos motivos.

## INSPECCIÓN TRIBUTARIA

Durante el ejercicio 2017 la Inspección Tributaria municipal se centró en los siguientes puntos de actuación:

IIVTNU (plusvalías)

IAE

ICIO/Tasas Urbanísticas

Tasa de Publicidad

Tasa de Terraza

Tasa de Entrada de vehículos

Sanciones Tributarias

1. En relación al Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (antigua Plusvalía Municipal) se comprobaron el cumplimiento de las declaraciones de plusvalía con motivo de las transmisiones inmobiliarias llevadas a cabo en nuestro término municipal. Se ha investigado partiendo de las comunicaciones presentadas por los intervinientes no sujetos pasivos del impuesto, así como la información obtenida a través del certificado digital de la Agencia Notarial de Certificación, y cuando resulta insuficiente para practicar la correspondiente liquidación se acude a otras fuentes de información como las notarías, el registro de la propiedad y por su puesto el propio contribuyente. La regularización ascendió a 265.070,76 €
2. En el IAE se comprobó la exención de pago que aparecía en la matrícula del impuesto de la empresa concesionaria del aparcamiento de la Gran Vía que finalmente vio revocada su exención y pagó de forma voluntaria su liquidación por IAE, por importe de 10.747,13€
3. Con respecto al ICIO y tasas urbanísticas, ligados ambas figuras al coste real de las obras de los expedientes de Urbanismo, se produjo una regularización por importe de 340.247,99€
4. La tasa por ocupación de la vía pública mediante publicidad, ha sido objeto de una ardua y compleja labor de investigación. Liquidándose por esta vía numerosos soportes publicitarios que en otro tiempo habían sido objeto de concesión administrativa con su correspondiente canon y que no estaban tributando de forma alguna en la actualidad. El importe liquidado asciende a 41.422,28€
5. También se ha inspeccionado el correcto pago de la tasa de terrazas, regularizándose, desde el punto de vista tributario, algunos casos en que o bien se disfrutaba de terraza sin licencia o bien la ocupación del suelo era sensiblemente superior a la concedida en la correspondiente licencia, el importe total de estas regularizaciones ascendieron a 7.316,67€
6. En relación a la Tasa de Entrada de Vehículos (Vados) se procedió al alta vía inspección de 510 nuevas plazas de aparcamiento, y a una regularización tributaria por importe de 6.381,87€

### **LFR/GT**

7. En función del fraude tributario detectado y como consecuencia del mismo se incoaron de forma independiente expedientes sancionadores, desde la comunicación de inicio hasta la aprobación de la resolución sancionadora y resolución de alegaciones y recursos, por importe de 75.024,40€. A pesar de ser una materia especialmente conflictiva en la gran mayoría de los casos la tramitación fue de conformidad.

### **Conclusión**

Después del desarrollo de numerosas actuaciones de inspección y comprobación, destinadas a detectar fraude tributario, el servicio de inspección precedió a realizar 73 expedientes por un importe global, incluyendo sanciones, de 746.211,10€. En la mayoría de los expedientes se buscó la conformidad de los contribuyentes con las liquidaciones y sanciones derivadas, reduciéndose al mínimo la litigiosidad.

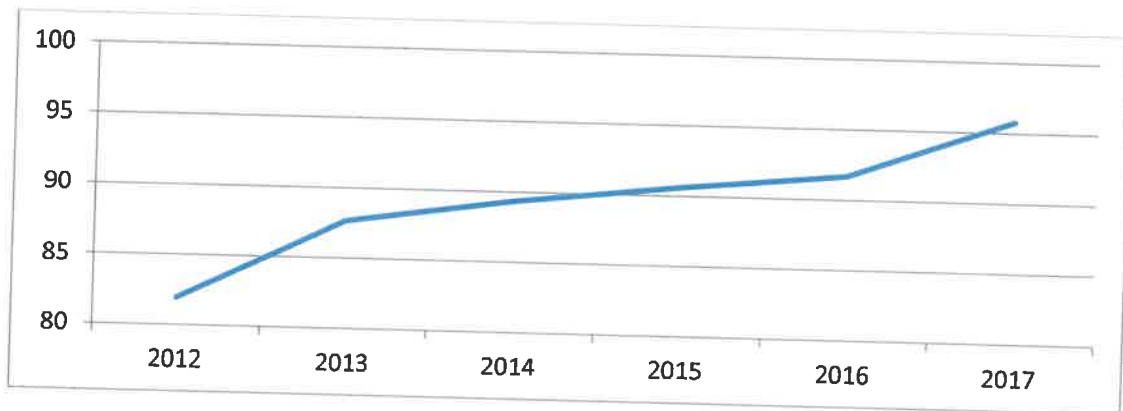
4º.-INFORME GENERAL DE RECAUDACION

Respecto a la gestión general, en los siguientes cuadros veremos la evolución en la recaudación de los principales impuestos por padrones y la recaudación general en los últimos cinco años.

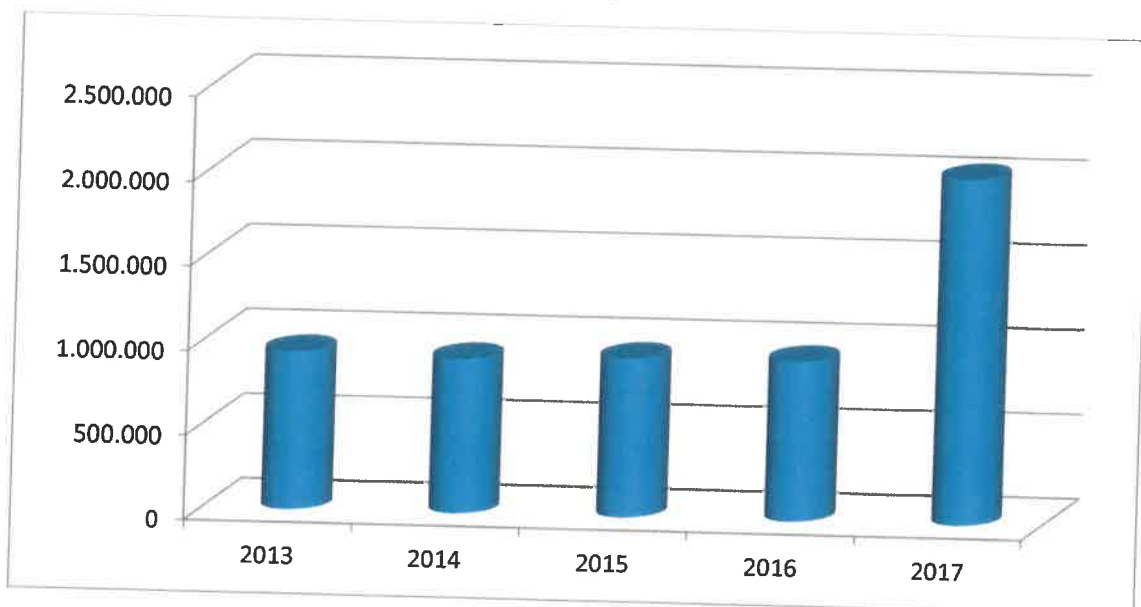
A) IMPUESTO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS

IAE	2013	2014	2015	2016	2017
IMPORTE COBRADO	932.612,23	910.930,03	937.938,47	944.981,00	2.043.836,90
% COBRO S/ CARGO LIQUIDO	87,66	89,35	90,62	91,69	95,80

PORCENTAJE DE COBRO IAE 2013 -2017



IMPORTE COBRADO EN CONCEPTO DE IAE 2013 - 2017.



Vemos como el Impuesto de Actividades Económicas, desde el año 2013 ha sufrido variaciones, a la baja en el año 2013 y desde este año se detecta una subida de un punto porcentual anual aproximadamente terminando esta tendencia en el año 2016 en este año 2017, ha sufrido una importante variación al alza

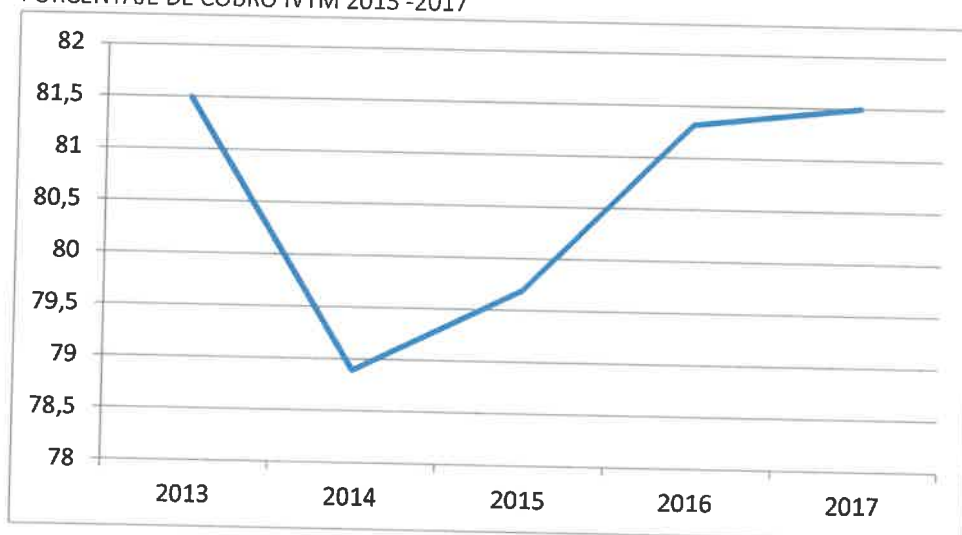
### LFR/GT

subiendo cuatro puntos porcentuales lo que supone aproximadamente un millón de euros más en la recaudación

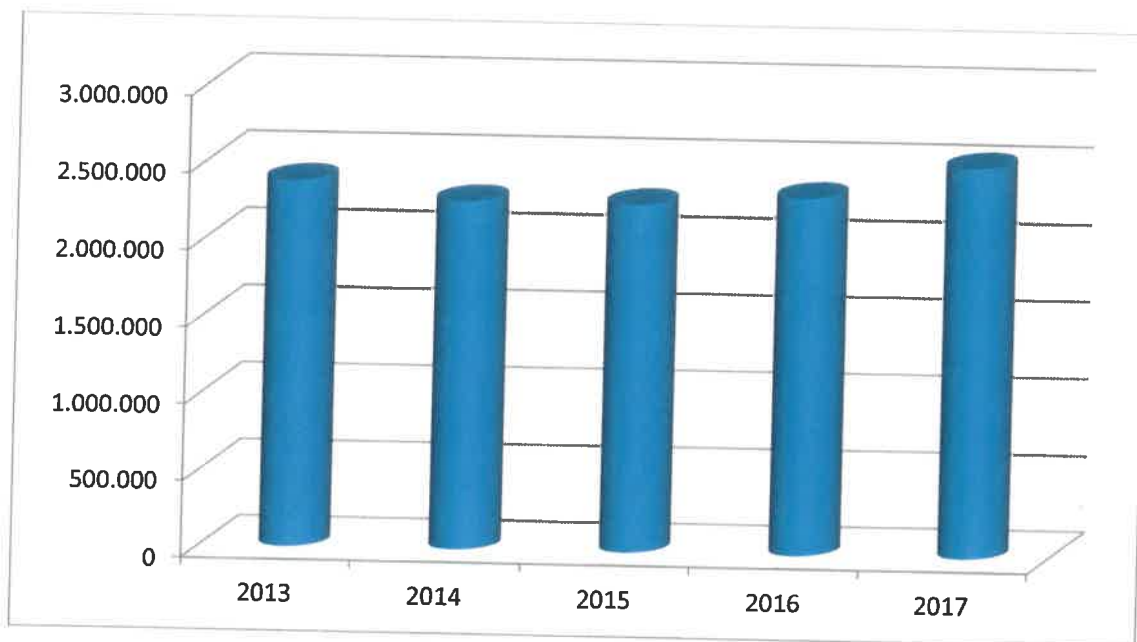
### B) IMPUESTO DE VEHICULOS DE TRACCION MECANICA

IVTM	2013	2014	2015	2016	2017
IMPORTE COBRADO	2.382.342,32	2.265.409,98	2.263.813,45	2.325.612,45	2.540.439,44
% COBRO S/ CARGO LIQUIDO	81,64	78,89	79,69	81,32	81,50

PORCENTAJE DE COBRO IVTM 2013 -2017



IMPORTE COBRADO EN CONCEPTO DE IVTM 2013-2017



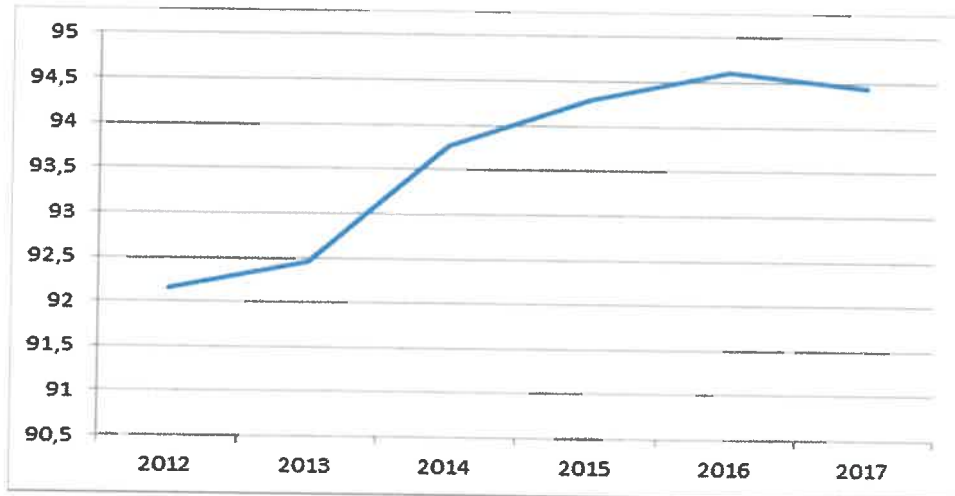
### LFR/GT

En este Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, vemos como en el año 2013 se mantenía una recaudación estable con un ligero incremento, pero a partir del año 2014 se produce una baja en la recaudación que continua en el año 2015, tendencia que parece en el año 2016 se ha corregido al subir casi 2 puntos porcentuales, y que es mantenida en el año 2017 la cifra total de recaudación de este impuesto 81,50 dos décimas porcentuales más que en el año 2016 lo que denota una estabilidad en la recaudación lo que es una buena señal.

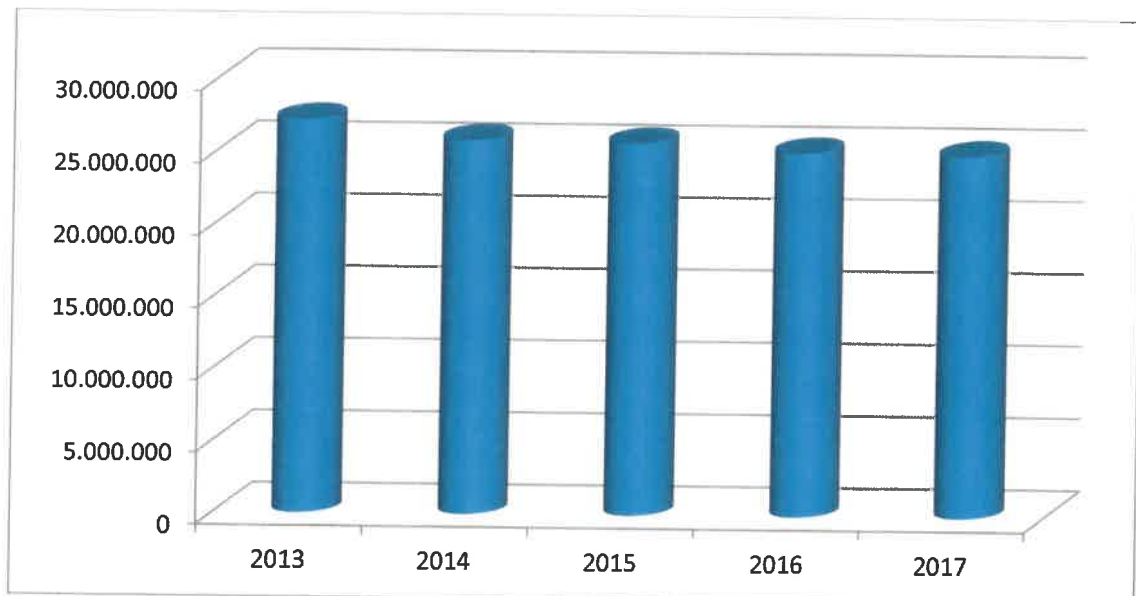
### C) IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES

IBI	2013	2014	2015	2016	2017
IMPORTE COBRADO	27.191.080,32	25.880.292,27	25.757.821,68	25.179.830,67	25.060.284,59
% COBRO S/ CARGO LIQUIDO	92,46	93,77	94,30	94,62	94,44

### PORCENTAJE DE COBRO IBI 2013-2017



### IMPORTE COBRADO EN CONCEPTO DE IBI 2013-2017



**LFR/GT**

En el Impuesto de Bienes Inmuebles vemos como la tendencia es al alza llegando a su cifra máxima en el año 2016, en este año 2017 se mantiene el porcentaje aunque se ha bajado en las ordenanzas un punto el tipo impositivo y se ha incrementado la bonificación por domiciliación, lo que supondría una gran pérdida en la recaudación y no ha sido así con lo que el resultado es bueno.

Finalmente, y como conclusión de esta parte final, vemos que estos datos expuestos en los que se refleja una tendencia generalizada al alza, hacen que la recaudación total que se incrementó sustancialmente en el año 2016 produciéndose un incremento de 1.958.702 € más respecto del 2015, es decir dos millones de euros más recaudados, se mantiene en este 2017 incluso con las bajadas de tipos de algunos impuestos y aumento de las bonificaciones lo que denota un muy buen trabajo general del Servicio de Gestion, Recaudación, Inspección e Información Tributaria.

2013	2014	2015	2016	2017
49.276.804,65	49.720.924,54	50.626.858,87	52.585.560,01	52.444.369,59

Majadahonda 24 de marzo de 2018

TECNICO DE GESTION TRIBUTARIA

Fdo. Leandro Fernandez Rivas

