

## 0. INTRODUCCION

En este año 2018 veremos en los resultados de recaudación variaciones respecto del año 2017, existe una tendencia a la baja, las causas de esta tendencia principalmente se debe a dos razones, en un impuesto tan importante como es el IBI sentencias judiciales han afectado gravemente en la reducción de ingresos y en segundo lugar, la falta evidente de personal en el departamento dedicado a la gestión de tributos hace que las labores tendentes a que impuestos como el IBI, IVTM e IAE no estén siendo gestionados de la forma más óptima aun con el esfuerzo y dedicación que el escaso personal que se dedica a estas labores realiza.

Por otra parte, este ha sido un año en que el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía), definitivamente ha sido afectado por dos sentencias judiciales del Tribunal Supremo, que han supuesto que en muchos de los casos los contribuyentes recurran, esto, además de una merma en los ingresos, supone más acumulación de trabajo que como ya hemos mencionado no es abarcable para la exigua plantilla de personal que se dispone.

No obstante lo expuesto ,aunque existe una tendencia a la baja los resultados que veremos en el informe son, lo más óptimos a los que se podrían llegar con los medios disponibles , esta tendencia se podría corregir en un futuro si realmente se prestase la atención que este servicio merece .

## 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 períodos 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 2018 los problemas que ha generado las sentencias en relación al Impuesto sobre el Incremento de los valores de Naturaleza Urbana.

Respecto de los trabajos concretos realizados en el ejercicio 2018 serían los siguientes:

### A) ATENCIÓN PRESENCIAL AL PÚBLICO

**1º.-Atención directa al público:** Para realización de estos cálculos a lo largo del año 2018 en el servicio se ha dotado de una herramienta efectiva de trabajo que arroja los siguientes datos un total de atenciones de 14.668 contribuyentes, que da una media de 56,41 atenciones diarias, lo que supone un incremento respecto al año anterior de 15 personas diarias más, también se incrementa el tiempo medio de atención pasando de los 7 minutos del año 2017 a los 7:30 minutos en este año, esto hace que el resultado de atención diaria en horas se incremente pasando de las 4h 50min de atención diaria de 2017 a las 6 h de atención diaria de media en este año, lo que denota la gran afluencia que tiene el servicio y la carga de atención al contribuyente que se soporta en este 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	13810	13945 95,07%	723 4,93%	14668	0	0	67	209	00:07:30	00:00:01	03:30:25	00:04:21	06:49:33
<b>Total</b>	13810	13945	723	14668	0	0	67	209					

**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

### LFR/AP/GT

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 1.812 expedientes activos, los cuales han generado 20 expedientes de baja y devolución y más de 140 ajustes, destacar que en este ejercicio 2018 se ha producido un decremento, respecto al 2017 en las devoluciones fruto de los ajustes en los planes que se han realizado resultando el siguiente estudio económico de este sistema:

DATOS S.P.P	TOTAL
SALDO INICIAL	325.935,51
INGRESO MEDIO/MENSUAL	123.228,99
INGRESO ANUAL TOTAL	1.478.747,98
INGRESOS FIN VOLUNTARIA	194.097,32
DEVOLUCION MEDIA MENSUAL	3.438,60
DEVOLUCION ANUAL TOTAL	41.263,30
APLICACIONES VOLUNTARIA RECIBOS	1.584.098
IMPUESTOS PENDIENTES DE APLICAR	344.863,51

**3º.- Fraccionamientos:** el fraccionamiento es un sistema especial de pago para impuestos en periodo ejecutivo (con recargo o voluntario), 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 3,75%. En el ejercicio 2017 se han realizado 1.243 fraccionamientos, que suponen un importe de 2.339.608,28 €. De estos han sido cancelados 56 por impago de ejecutiva que suponen una cantidad de 217.090,19€, y cancelados por impago de voluntaria 53, que suponen un importe de 101.801,65 €. Han llegado a su término 1.159 Lo que supone un importe ingresado de 1.914.854,39 €.

### FRACCIONAMIENTOS 2018

Mes	Acuerdo estimatorio 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	20	65.119,12	2	10.066,24	2	28.284,76	137	225.837,79
Febrero	88	484.069,23	5	120.522,80	2	2.994,93	196	371.048,45
Marzo	62	190.496,77	45	81.702,89	25	48.764,13	56	121.542,53
Abril	30	90.306,15	0	0	2	1.182,06	54	85.575,74
Mayo	47	119.947,76	0	0	0	0	73	121.925,74
Junio	54	199.638,23	0	0	0	0	82	171.739,71
Julio	35	98.269,91	0	0	2	1.133,91	96	139.545,95
Agosto	13	57.235,84	0	0	0	0	111	244.943,09
Septiembre	11	41.233,78	0	0	0	0	54	62.662,78
Octubre	328	442.592,14	2	3.121,80	4	3.029,79	81	123.147,72
Noviembre	540	493.958,25	1	938,47	13	11.609,01	96	110.247,20
Diciembre	15	56.741,10	1	737,99	3	4.803,06	123	136.637,69
<b>TOTAL</b>	<b>1.243</b>	<b>2.339.608,28</b>	<b>56</b>	<b>217.090,19</b>	<b>53</b>	<b>101.801,65</b>	<b>1.159</b>	<b>1.914.854,39</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); 25 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 434 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 1.746 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. En el año 2018 se han tratado 4.886 registros, 262 más que en el ejercicio anterior, registros de los que hay que hacer comparecencia para luego incluirlos en el programa GESTA.

**8º.- Correo ordinario y certificado:** cartas certificadas y cartas ordinarias 518 se ha bajado mucho el volumen de cartas, dado que SUMA envía remesas de correo y ha quitado trabajo en este sentido.

**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 1.661 comparecencias de plusvalías.

**12º.- Expedientes Fiestas 2017:** Generó la realización de 102 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 2.985, 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.

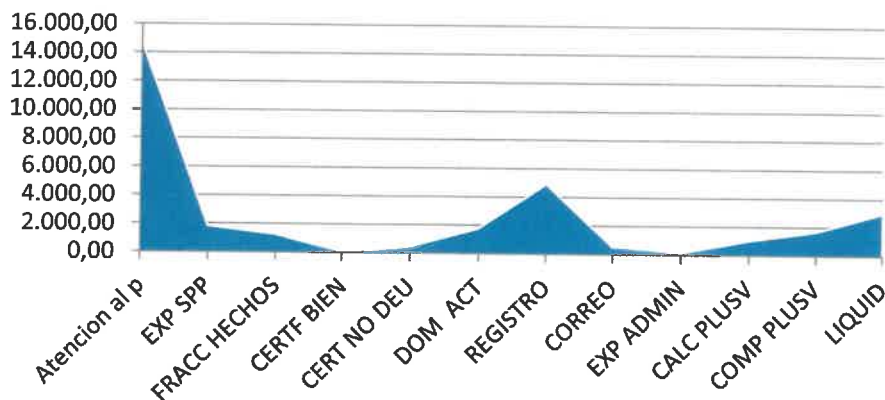
**14º.- Labores de Archivo:** Desde el departamento, todo el personal administrativo realiza labores de archivo de toda la documentación que se genera con todos los trámites que desde el mismo se realizan.

**15º.-Correos electrónicos tratados:** 237 correos en 2018

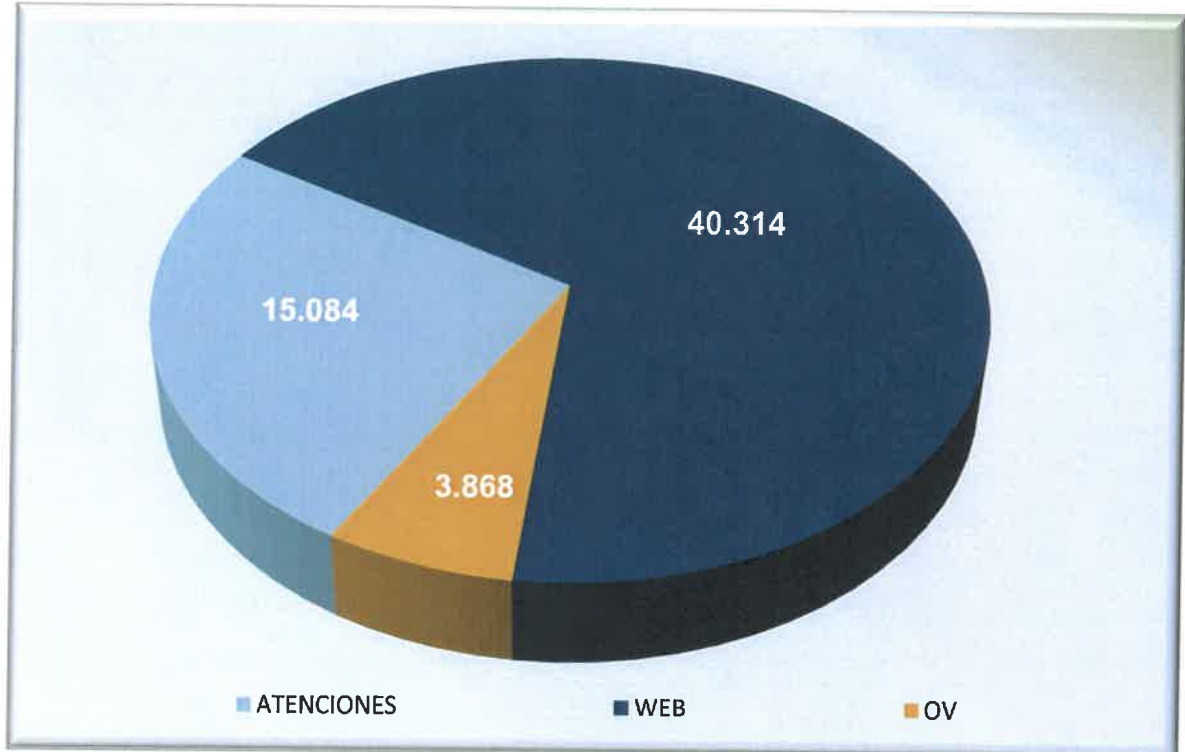
#### RESUMEN

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.

DATOS 2018



**B) ATENCIÓN AL PÚBLICO NO PRESENCIAL:** respecto de la atención al público no presencial el año 2018 arroja los siguientes datos



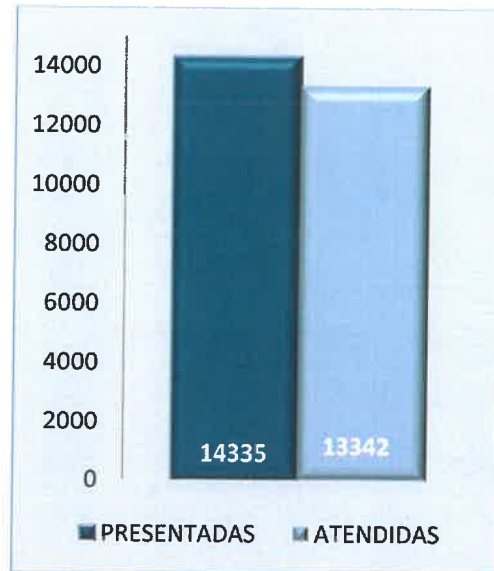
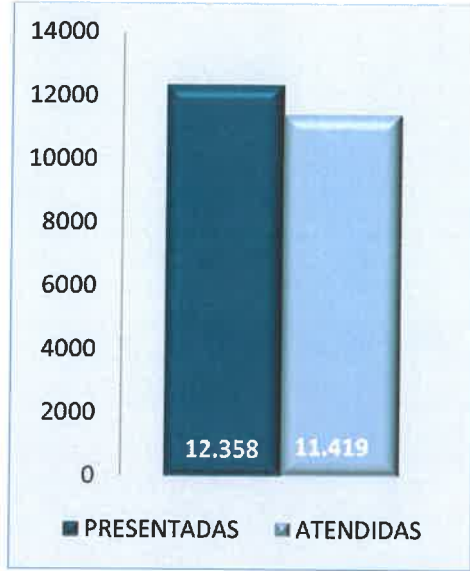
**Atenciones telefónicas:** Este dato engloba llamadas atendidas de ciudadanos que han contactado con el CAU y ciudadanos a los que se ha llamado por diversos motivos. Se analizan más adelante.

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

**OV:** oficina virtual

EJERCICIO 2017

EJERCICIO 2018



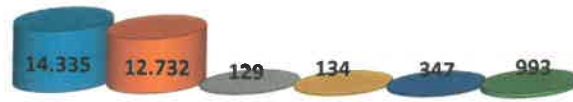
RESUMEN LLAMADAS						
Ejercicio	Recibidas	Finalizadas	Centralita	Transferidas	Buzón	Abandonadas
2017	12.358	10.691	119	129	443	939
		87%	1%	1%	3%	8%
2018	14.335	12.732	129	134	347	993
		89%	1%	1%	2%	7%

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.

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.

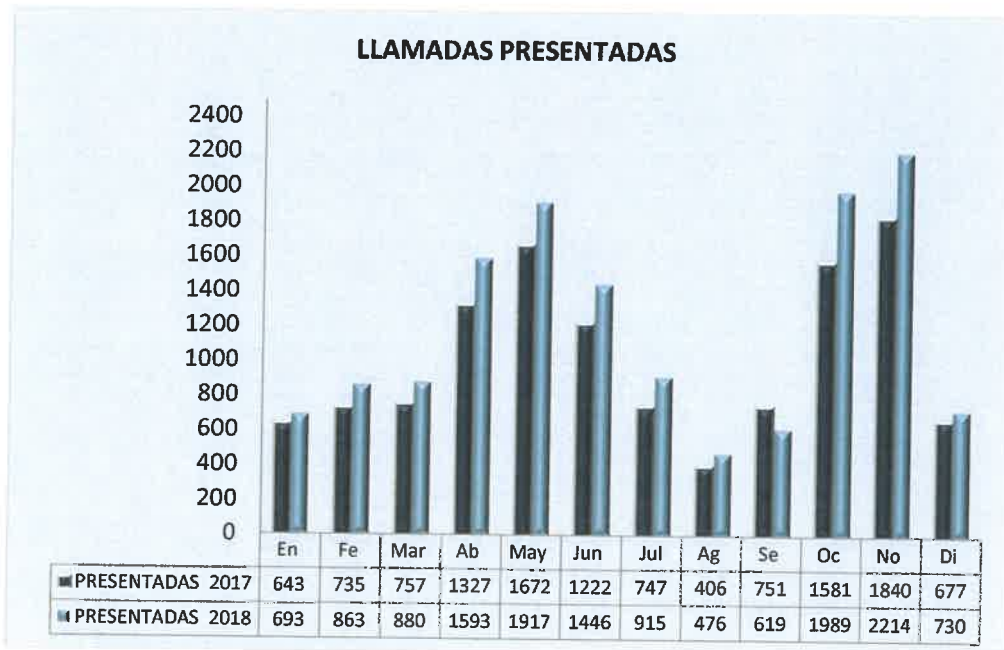
Las abandonadas son aquellas en las que el contribuyente ha colgado sin esperar a ser atendido o a dejar un mensaje en el buzón.

Llamadas atendidas = finalizadas + centralita + transferidas

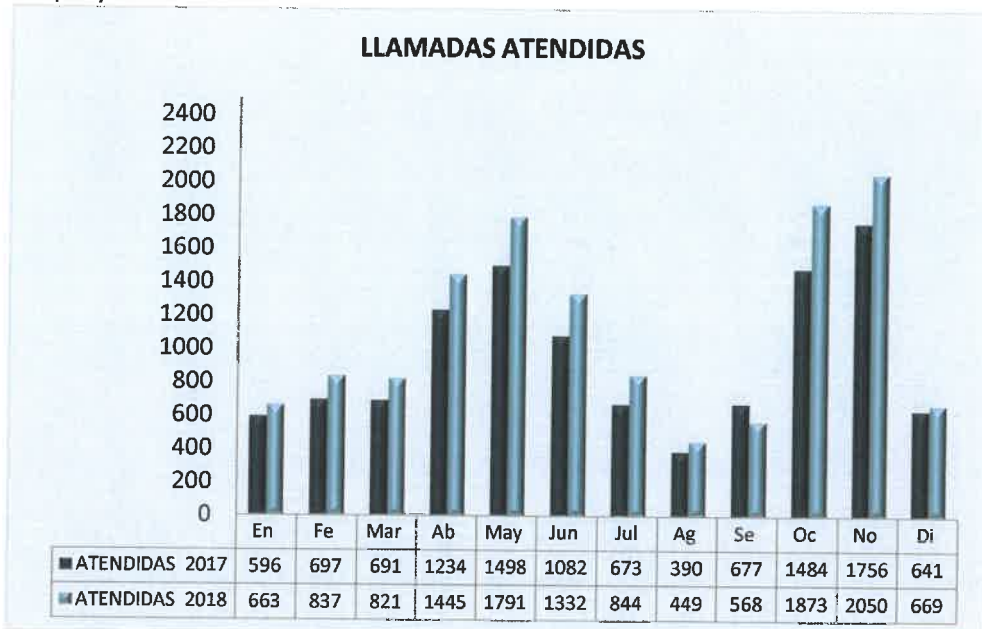


■ RECIBIDAS ■ FINALIZADAS ■ CENTRALITA ■ TRANSFERIDAS ■ BUZON ■ ABANDONADAS

### LLAMADAS RECIBIDAS



### LLAMADAS ATENDIDAS



## 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%
2018	18%	10%	22%	44%	2%	4%

- ▼ 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	2018	2017
Emisión recibos y duplicados	3.069	2.129
Domiciliaciones	476	421
Planes de pago personalizado	14	19
Fraccionamientos	133	113
Pagos	Operaciones:182 Importe: 66.689	Operaciones:119 Importe:40.339

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.

Respecto a los trámites realizados a través de la página web [portaltributario.majadahonda.org](http://portaltributario.majadahonda.org) a continuación mostramos las principales operaciones:

		2017	2018
Pagos	Operaciones de pago	8.759	12.550
	Justificantes de pago	1.067	1.536

	Cartas de pago emitidas	7.293	8.259
	Ordenes de domiciliación	467	696
	Plan de Pago Personalizado	24	31
Mejoras datos personales	Modificación datos personales	297	384
Notificación electrónica	Notificación electrónica	36	20
	Adhesión / apoderamiento notificación electrónica	62	67
Presentación de escritos	Declaraciones a efectos IIVTNU / IAE	18	0
TOTAL		18.023	23.543

#### TIEMPO MEDIO DE LLAMADA

La evolución del tiempo medio de llamadas es el siguiente:

2017	2018
3:29	3:35

#### TIEMPO MEDIO DE ESPERA

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

#### LLAMADAS REALIZADAS

2017	2018
1.663	2.089

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



### **LFR/AP/GT**

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

- Campaña de recibos pendientes para informar a los contribuyentes del último día de voluntaria y de formas de pago. Con un total de 351 registros se pudo contactar e informar a 114 contribuyentes.

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.

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:

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
	17.301	25.096	42.397	42.160	1.303.239,57	1.813.990,05	3.117.229,62	3.039.573,07
<b>COBRADO</b>	16.839	17.042	33.881	33.881	1.205.494,73	1.235.623,82	2.441.118,55	2.441.118,55
( % )	97,33%	67,91%	79,91%	80,36%	92,50%	68,12%	78,31%	80,34 %
Bajas	39	110	149		65.832,73	8.9152,45	74.748,18	
Fraccionamientos	0	88	88		0,00	3.908,37	3.908,37	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
<b>GESTIONADO</b>	16.878	17.240	34.118		1.271.327,46	12.823,82	2.519.775,10	
( % )	97,56	68,70%	80,47%		97,55 %	68,82%	80,83%	
<b>UT - TERRAZAS Y VELADORES</b>	18	98	116	86	32.690,50	169.384,37	202.074,87	126.349,22
<b>COBRADO</b>	17	43	60	60	31.497,50	53.862,88	85.360,38	85.360,38
( % )	94,44%	43,88%	51,72 %	69,77%	96,35%	31,80%	42,24%	67,56%
Bajas	1	7	8		1.193,00	10.711,49	11.904,49	
Fraccionamientos	0	22	22		0,00	63.821,16	63.821,16	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
<b>GESTIONADO</b>	18	72	90		32.690,50	74.532,65	161.086,03	
( % )	100,00%	73,47%	77,59 %		100,00%	75,80%	79,72%	
<b>VA - VADOS</b>	1.766	684	2.450	2.435	327.351,04	161.675,70	489.026,74	477.694,33
<b>COBRADO</b>	1.717	518	2.235	2.235	309.148,23	156.003,34	465.151,57	465.151,57
( % )	97,23%	75,73%	91,22%	91,79%	94,44%	96,49%	95,12%	97,37%
Bajas	4	10	14		9.959,82	1.346,29	11.306,11	
Fraccionamientos	0	1	1		0,00	26,30	26,30	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	

- En el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica vemos que se han puesto al cobro 42.160 recibos que suponen un importe por valor de 3.039.573,07 euros de los cuales se han recaudado 33.881 recibos que suponen un importe de 2.441.118,55 euros y un porcentaje de recaudación del 80,34% un punto y 16 décimas porcentuales menos que en el ejercicio anterior lo que suponen 99.320,9 Euros menos de recaudación.

- En la Tasa de Terrazas y Veladores, vemos que se han puesto al cobro 86 recibos que suponen un importe por valor de 126.349,22 de los cuales se han recaudado 60 recibos que suponen un importe de 85.360,38 euros y un porcentaje de recaudación del 67,56% dos puntos porcentuales y cincuenta y dos décimas más que el ejercicio anterior lo que suponen 9.302,78 euros más que el ejercicio anterior.

- En la Tasa de Vados vemos que se han puesto al cobro 2.435 recibos que suponen un importe por valor de 477.694,33 euros de los cuales se han recaudado 2.235 recibos que suponen un importe de 465.151,57 euros y un porcentaje de recaudación del 97,37% un punto y ochenta y seis décimas porcentuales más que en el ejercicio anterior lo que sin embargo suponen 5.500,01 Euros menos de recaudación.

BI - IMPTO BIENES INMUEBLES URBANA	Recibos domicilio	Recibos no domicilio	Recibos cargo bruto	Recibos cargo liquido	Importe domiciliados	Importe no domiciliados	Importe cargo bruto	Importe cargo liquido
	28.665	13.281	41.946	40.679	17.755.143,13	9.928.602,86	27.683.745,99	24.563.313,01
COBRADO	28.208	10.507	38.715	38.715	16.792.776,31	6.281.856,36	23.074.632,67	23.074.632,67
( % )	98,41%	79,11%	92,30%	95,17%	94,58%	63,27%	83,35 %	93,94%
Bajas	9	122	131		638.401,59	1.836.950,52	2.475.352,11	
Fraccionamientos	91	1.045	1.136		67.146,81	577.934,06	645.080,87	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
GESTIONADO	28.308	11.674	39.982		17.498.324,71	2.414.884,58	26.195.065,65	
( % )	98,75%	87,90%	95,32%		98,55%	87,59%	94,62 %	
<b>BJ - IMPTO BIENES INMUEBLES RÚSTICA</b>	100	189	289	285	30.733,49	58.978,13	89.711,62	83.048,38
COBRADO	94	130	224	224	27.889,01	41.307,09	69.196,10	69.196,10
( % )	94,00%	68,78%	77,51%	78,60%	90,74%	70,04%	77,13%	83,32%
Bajas	0	1	1		1.107,46	3.993,45	5.100,93	
Fraccionamientos	0	3	3		0,00	1.562,33	1.562,33	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
GESTIONADO	94	134	228		28.996,47	5.555,78	75.859,34	
( % )	94%	70,90%	78,89%		94,35%	79,46%	84,56%	
<b>EE - ACTIVIDADES ECONÓMICAS</b>	416	506	922	918	602.989,67	1.521.814,27	2.124.803,94	2.109.226,56
COBRADO	407	396	803	803	574.841,88	1.459.816,13	2.034.658,01	2.034.658,01
( % )	97,84%	78,26%	87,09%	87,47%	95,33 %	95,93%	95,76%	96,46%
Bajas	0	4	4		13.537,06	2.040,32	15.577,38	
Fraccionamientos	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
Suspensiones	0	0	0		0,00	0,00	0,00	
GESTIONADO	407	400	807		588.378,94	2.040,32	2.050.235,39	
( % )	97,84	79,05%	87,53%		97,58%	96,06%	96,49%	

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 40.679 recibos que suponen un importe por valor de 24.563.313,01 euros de los cuales se han recaudado 38.715 recibos que suponen un importe de 23.074.632,67 euros y un porcentaje de recaudación del 93,94 % medio punto menos que el ejercicio anterior lo que supone 1.985.651,9 euros menos que el ejercicio anterior.

- En el Impuesto de Bienes Inmuebles de Rustica vemos que se han puesto al cobro 285 recibos que suponen un importe por valor de 83.048,38 euros de los cuales se han recaudado 224 recibos que suponen un importe de 69.196,10 euros y un porcentaje de recaudación del 83,32%. Seis puntos y cuarenta y una décimas porcentuales menos que el ejercicio anterior lo que supone 5.933,45 euros menos que el ejercicio anterior.

- En el Impuesto de Actividades Económicas vemos que se han puesto al cobro 918 recibos que suponen un importe por valor de 2.109.226,56 euros de los cuales se han recaudado 803 recibos que suponen un importe de 2.034.658,01 Euros y un porcentaje de recaudación del 96,46 % resultando sesenta y seis décimas porcentuales más que el ejercicio 2017 pero recaudándose 9.178,90 euros menos.

## 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 2018:

- IBI

- Transmisiones de Dominio IBI:	1.806 expedientes de los cuales:
En SUMA	1.257
En la Gerencia del Catastro	549
- Ficheros Tratados IBI:	12 Ficheros DOC. Con varios registros.
- Recursos Expedientes IBI (con decretos y resoluciones):	30 Expedientes
- Informes catastrales sobre titularidades de fincas	50 informes
- Mecanización familia numerosa (tratados) y otros	1.044
- Liquidaciones directas IBI	253 Liquidaciones
- Proceso de discrepancias IBI 2016 enviadas por la Dirección General del Catastro comprobadas	90 discrepancias.
- Solicitados por otros departamentos aproximadamente	50
- IAE liquidaciones manuales	121
- CAJEROS expedientes	29
- TERRAZAS resoluciones	38
- VADOS Y VEHÍCULOS	
• decretos y resoluciones	550
• ficheros tráfico (mensuales)	12
• registros comprobados	400
• bonificaciones	213

- 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	1.800
Expedientes de recursos clasificados	541



Ayuntamiento  
de Majadahonda

**LFR/AP/GT**

(Que cada uno afecta a varias fincas de las sentencias y a numerosos recibos con sus intereses correspondientes)

Requerimientos a contribuyentes	150
Consultas previas (NO compra-venta) Seguimientos y notificaciones	850
Otros	
- Expedientes descalificación de viviendas	2
- Preparación expedientes para servicios jurídicos	200
- 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.

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.

Paralelamente se procede a la petición de información sobre pensiones, 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.

Coexistiendo durante el ejercicio se realizan la traba de devoluciones tributarias en colaboración con la AEAT. 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.

También se realizan actuaciones a través de la cesión de derechos incobrables a la AEAT mediante convenio firmado en el año 2011.

A continuación vemos un resumen de las actuaciones realizadas en el ejercicio 2018, así como la comparativa con el ejercicio 2017:



<u>2018</u>	<u>REGISTROS</u>	<u>IMPORTE COBRADO</u>	<u>2017</u>	<u>REGISTROS</u>	<u>IMPORTE COBRADO</u>
<b>CUADERNO 63</b>	267	27.762,72	679		76.032,87
<p>Durante el ejercicio 2018, los embargos en cuentas corrientes (cuaderno 63) por motivos ajenos a este Departamento, solo se han emitido en los meses de Enero y Marzo, siendo una de las incidencias de SUMA en este año.</p>					
<b>EMBARGOS PENSIONES</b>	188	27.160,10	270		32.399,83
<p>La petición de información sobre pensiones es totalmente manual y aún está en fase de desarrollo y consolidación. No obstante, se han gestionado 188 diligencias de embargo.</p>					
<b>GESTIONADOS POR LA AEAT</b>	92	85.490,34	151		275.627,95
<p>Lo más significativo en este ejercicio 2018 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 92 valores frente a 151 del ejercicio anterior.</p>					
<b>EMBARGO DE VEHICULOS</b>					
VALORADOS Y DILIGENCIADOS	<b>104</b>		12		
ANOTACION RBM	<b>0</b>		10		
<p>En el caso de embargos de vehículos desde el mes de Abril hasta diciembre 2018, debido a un problema en SUMA, no se ha generado ninguna lista de marcas, por tanto, no se han podido valorar ni anotar embargos de vehículos en el Registro de Bienes Muebles.</p>					
<b>EMBARGO SALARIOS</b>					
EXPEDIENTES TRATADOS	<b>46</b>		742		
<p>En este ejercicio SUMA solo ha realizado dos peticiones de datos a la Seguridad Social, marzo y noviembre, por lo que el número de diligencias de embargo ha disminuido con respecto al año anterior.</p> <p>Por lo que respecta al embargo de sueldos podemos resaltar que la parte <u>manual del proceso gana significativamente peso sobre los procesos automáticos</u>, 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.</p> <p>Continuamos los trabajos con el intento de <b>traba de sueldos y salarios</b>. La Tesorería General de la Seguridad Social continúa sin facilitar información con origen en deudas no tributarias.</p>					
<b>EMBARGO BIENES INMUEBLES</b>					
RENOVACIONES Y ANOTACIONES					
REGISTRO DE LA PROPIEDAD	<b>40</b>		21		
EXPEDIENTES DE FALLIDOS Y DERIVACION DE DEUDA	<b>15</b>		0		
<p>En este procedimiento se ha realizado un gran esfuerzo debido a la jubilación de la persona encargada del mismo y encomendarlo a una empleada nueva en este Departamento. Aún así se han revisado todos los expedientes que estaban a punto de caducar las anotaciones en el Registro de la Propiedad, procediendo a su renovación y nuevas anotaciones.</p>					

<b>EXPEDIENTES TRAMITADOS</b>				
RECURSOS Y DEVOLUCIONES DE INGRESO (FIRMADOC)	220	EXPEDIENTES	127	EXPEDIENTES
BAJAS PRESCRIPCION	421	6.3193,91	178	6.575,26
BAJAS INSOLVENCIA	0	0	178	13.516,30
BAJAS GESTION AEAT	92	73.756,63	115	128.375,94

### INSPECCIÓN TRIBUTARIA

Durante el ejercicio 2018 la Inspección Tributaria municipal se centró en los siguientes puntos de actuación:

Comprobados + 1000 expedientes. Regularizados 90 expedientes

ICIO	405.299,90 €
IIVTNU	227.050,37 €
IAE	10.747,13 €
publicidad	29.801,12 €
Terrazas	10.017,08 €
Vado	198,60 €
Sanciones	42.002,03 €
	725.116,23 €

### 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 725.116,23€. 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

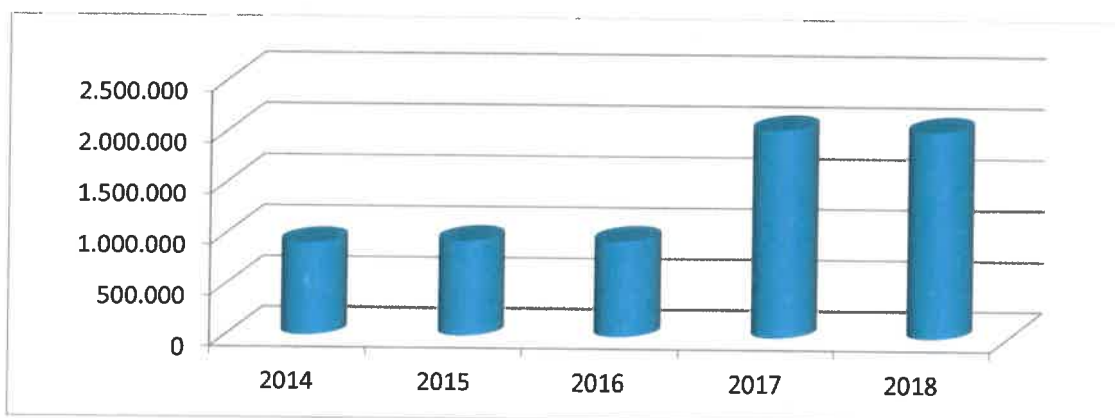
Respecto a la gestión general, en los siguientes cuadros veremos la evolución en la recaudación de los principales impuestos por padrones y la recaudación general en los últimos cinco años.

IAE

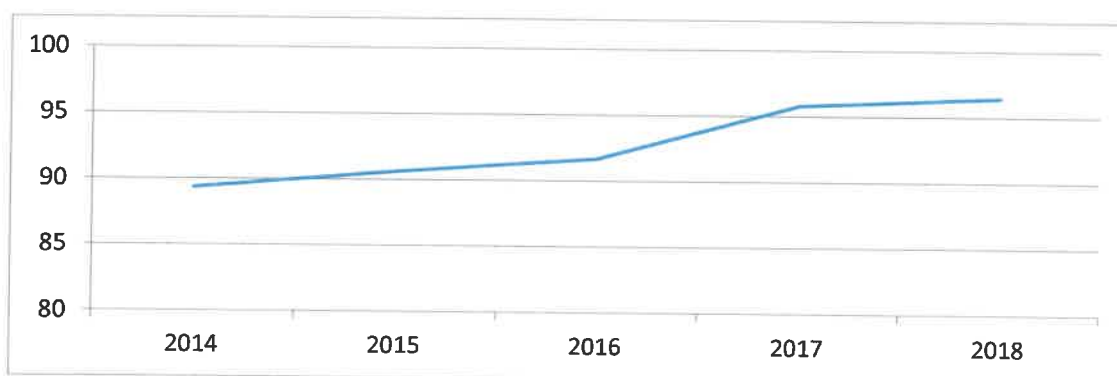
##### A) IMPUESTO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS

IAE	2014	2015	2016	2017	2018
IMPORTE COBRADO	910.930,03	937.938,47	944.981	2.043.836,90	2.034.658,01
% COBRO S/ CARGO LIQUIDO	89,35	90,62	91,69	95,80	96,46

IMPORTE COBRADO EN CONCEPTO DE IAE 2014 - 2018.



PORCENTAJE DE COBRO IAE 2013 -2017

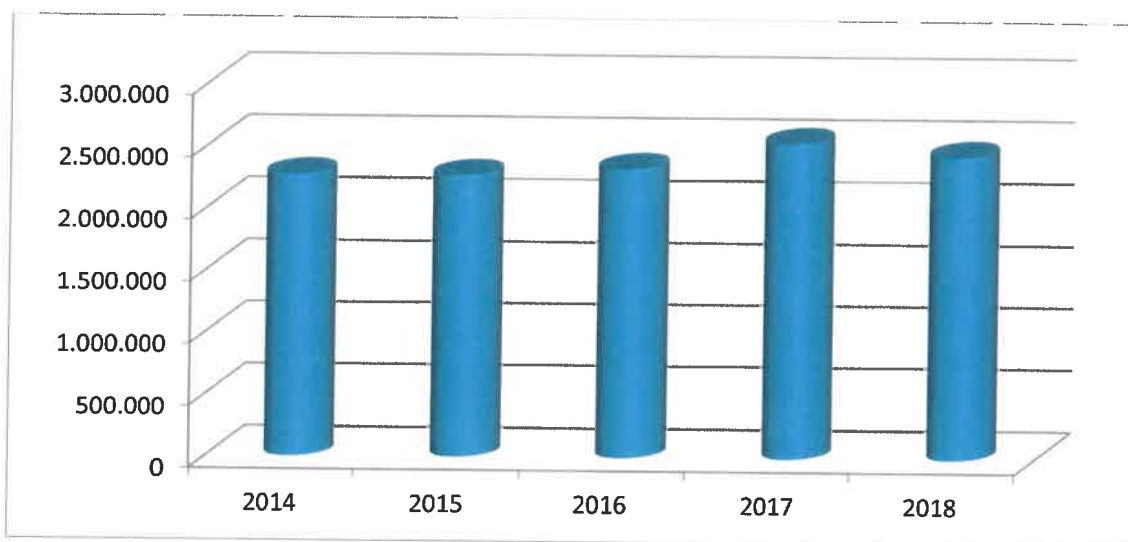


Vemos como el Impuesto de Actividades Económicas, desde el año 2014 se detecta una subida de un punto porcentual anual aproximadamente terminando esta tendencia en el año 2016 en el año 2017, sufre una importante variación al alza subiendo cuatro puntos porcentuales lo que supone aproximadamente un millón de euros más en la recaudación, en el 2018, si bien sube el porcentaje de cobro, la recaudación baja en 10.000 euros aproximadamente.

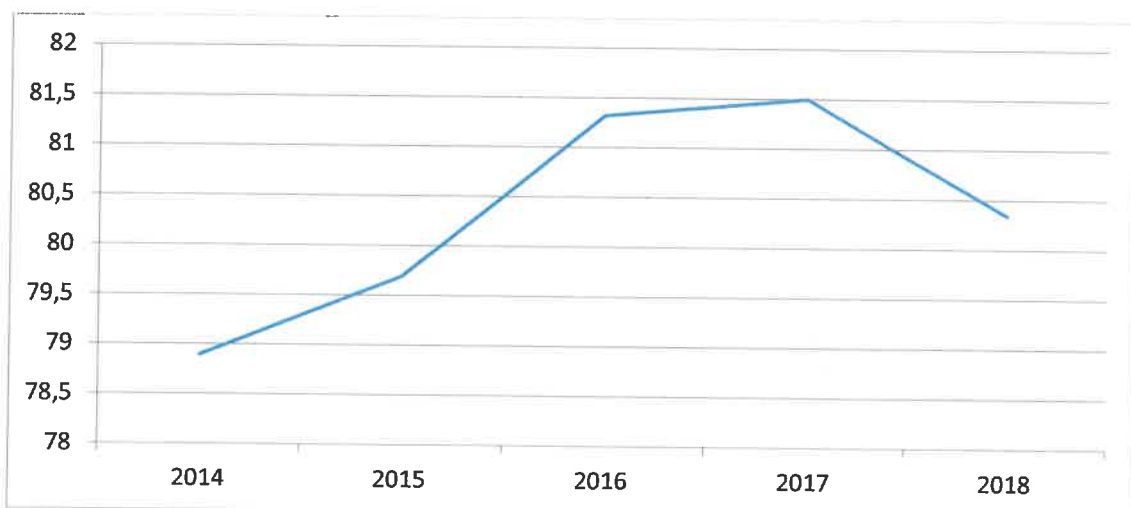
## B) IMPUESTO DE VEHICULOS DE TRACCION MECANICA

IVTM	2014	2015	2016	2017	2018
IMPORTE COBRADO	2.265.409,98	2.263.813,45	2.325.612,45	2.540.439,44	2.441.118,55
% COBRO S/ CARGO LIQUIDO	78,89	79,69	81,32	81,50	80,34

IMPORTE COBRADO EN CONCEPTO DE IVTM 2013-2017



PORCENTAJE DE COBRO IVTM 2014 -2018

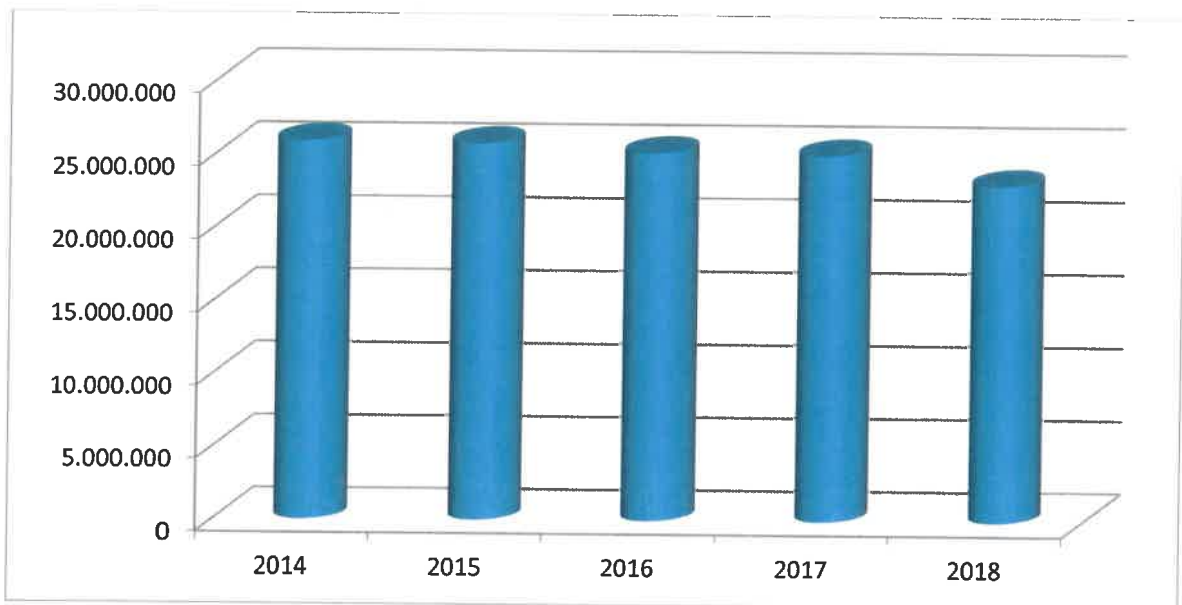


En este Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, vemos como en el año 2015 se produce una baja en la recaudación, tendencia que parece en el año 2016 se ha corregido al subir casi 2 puntos porcentuales, y que es mantenida en el año 2017, pero en el 2018 sin embargo, baja el importe y porcentaje de recaudación lo que suponen 99.320,9 Euros menos de recaudación.

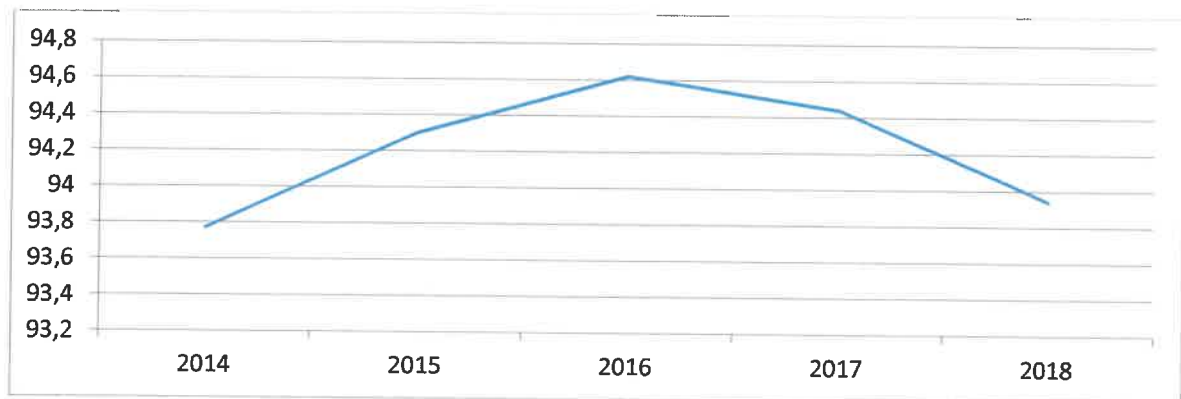
### C) IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES

IBI	2014	2015	2016	2017	2018
IMPORTE COBRADO	25.880.292,27	25.757.821,68	25.179.830,67	25.060.284,59	23.074.632,67
% COBRO S/ CARGO LIQUIDO	93,77	94,30	94,62	94,44	93,94

PORCENTAJE DE COBRO IBI 2014-2018



IMPORTE COBRADO EN CONCEPTO DE IBI 2014-2018



En el Impuesto de Bienes Inmuebles vemos como la tendencia es al alza llegando a su cifra máxima en el año 2016, en el año 2017 comienza el porcentaje a la baja y en este año 2018 se ratifica aunque solo sea medio punto porcentual menos que el ejercicio anterior esto supone 1.985.651,9 euros menos de recaudación y una tendencia nada deseable.

Finalmente, y como conclusión de esta parte final, vemos que estos datos expuestos en los que se refleja una tendencia generalizada a la baja, 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, mantenida en el 2017, se desploma en este 2018 bajándose en casi en siete millones la recaudación general.

2014	2015	2016	2017	2018
49.720.924,54	50.626.858,87	52.585.560,01	52.444.369,59	<b>45.690.762,26</b>

Majadahonda 4 de marzo de 2019

TECNICO DE GESTION TRIBUTARIA

Fdo. Leandro Fernandez Rivas

