

M 16

Memòria 2016

Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona



Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona

Memòria 2016

SUMARI

1. FUNCIONS I ESTRUCTURA	
1.1 Configuració i funcions	6
1.2 Òrgans de Govern	7
1.3 Estructura organitzativa	8
1.4 Recursos Humans	8
1.5 Formació	11
2. ESTATS FINANCERS	
2.1 Gestió Patrimonial	12
2.2 Liquidació de pressupost	14
3. TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ	
3.1 Pla de Sistemes d'Hisenda: disseny i implementacions	16
3.2 Infraestructura tecnològica	18
4 ASSISTÈNCIA AL CIUTADÀ	
4.1 Relacions amb el contribuent	21
4.2 Enquesta de satisfacció d'usuaris	24
4.3 Queixes i suggeriments	26
5 GESTIÓ TRIBUTÀRIA	
5.1 Manteniment cadastral i Impost sobre Béns Immobles	28
5.2 Impost sobre Activitats Econòmiques	30
5.3 Preu públic de recollida de residus comercials i industrials assimilables als municipals	31
5.4 Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM)	31
5.5 Beneficis fiscals	32
6 INSPECCIÓ	
6.1 Actuacions de control i comprovació	34
6.2 Nombre i import de liquidacions	35
7. PROCEDIMENTS DE REVISIÓ	
7.1 Recursos i reclamacions de tributs	37
7.2 Sol·licituds de devolucions d'ingressos	38
7.3 Recursos contenciosos i reclamacions economicoadministratives	39
7.4 Execució de resolucions i sentències dictades	39
8. GESTIÓ DE MULTES	
8.1 Gestió denúncies i sancions de trànsit	41
8.2 Reclamacions contra sancions de trànsit	42
8.3 Gestió de les sancions de l'ordenança de convivència	43
9. RECAPTACIÓ	
9.1 Drets liquidats	45
9.2 Drets recaptats	47
9.3 Domiciliacions	48
9.4 Fraccionaments	49
9.5 Embargaments	50
9.6 Cost de la gestió	51
10. GESTIÓ DE LA QUALITAT I NOTIFICACIONS	
10.1 Gestió de la Qualitat	52
10.2 Notificacions	53
11. SUBVENCIONS VINCULADES ALS TRIBUTS	
11.1 Sol·licituds de subvencions tributàries	54
12. ORGANISMES DE TUTELA DELS CONTRIBUENTS	
12.1 Síndic de Greuges	55
12.2 Síndica de Greuges	55

1. FUNCIONS I ESTRUCTURA

1.1 Configuració i funcions

L'Institut Municipal d'Hisenda fou creat per acord del Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona, de data 27 d'abril de 1990 amb la denominació d'Institut Municipal de Recaptació de Barcelona. En data 15 de març de 1996 el Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar la seva nova denominació com a Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona i la modificació dels seus estatuts.

Finalment, d'acord amb la Llei de mesures per a la modernització del govern local, el Consell Plenari Municipal, en sessió de 14 d'octubre de 2005, va aprovar els seus estatuts com a organisme autònom local.

L'Institut és un organisme autònom local, dotat de personalitat jurídica pròpia, amb plena capacitat jurídica i d'obrar, i autonomia de gestió per al compliment de les seves finalitats. L'Institut es troba adscrit a la Gerència d'Economia, Empreses i Ocupació de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Institut es regeix pel dret administratiu i li corresponen les funcions següents:

- a) La gestió, recaptació i inspecció dels tributs, preus públics, multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament, els seus organismes autònoms, i d'altres entitats públiques, quan se li encomani.
- b) L'elaboració d'estudis i propostes per als òrgans corresponents de l'Ajuntament, en matèria d'ordenances fiscals, pressupost d'ingressos, calendari de cobraments, avant projectes de llei i reglaments.
- c) La celebració de convenis amb altres administracions, entitats públiques i sectors professionals per millorar l'eficàcia en la gestió, la inspecció i la recaptació dels tributs i la resta d'ingressos de dret públic.

1.2 Òrgans de Govern

Consell Rector

President Im. Sr. Gerardo Pisarello Prados

Vicepresident Im. Sr. Agustí Colom Cabau

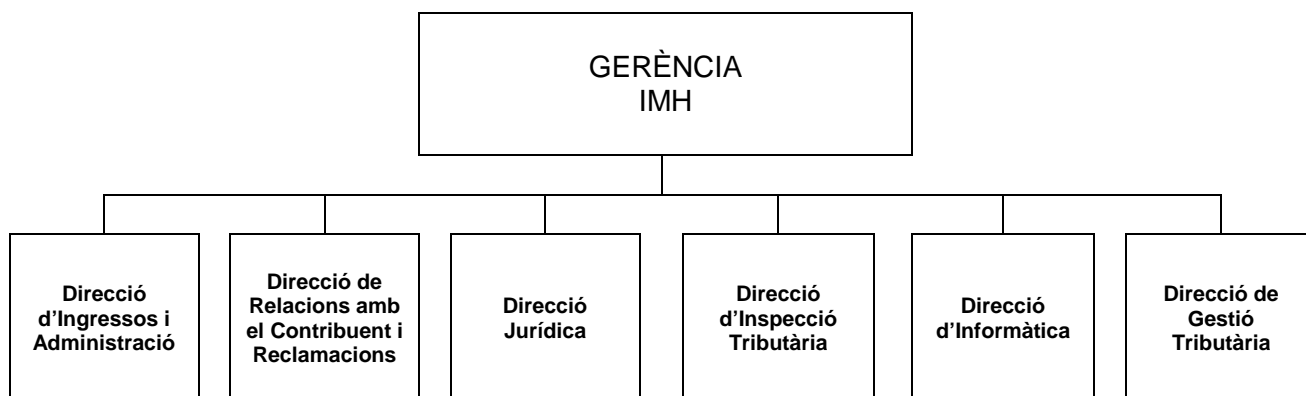
Consellers Ima. Sra. Mercedes Vidal Lago
Ima. Sra. Sònia Recasens Alsina
Sr. Joan Antoni Llinares Gómez
Sr. Jordi Ayala Roqueta
Sr. José Alberto de Gregorio Prieto
Sr. Carlos Vivas Urieta
Sr. Luis Calonge Coch
Sr. Jordi Castellana Gamisans
Sr. Joaquim Mestre Garrido
Sra. Míriam Casanova Doménech
Sr. Arnau Miró Porqueres
Sr. Miquel R. Miró Barrachina
Sr. Angel Javier Dominguez Berrio
Sr. Eusebi Mesa Moreno

Secretària Sra. Paloma González Sanz

Interventor Sr. Antonio Muñoz Juncosa

Equip directiu Sra. Teresa Ribas Algueró
Sra. Carmen Estrada Nérida
Sra. Paloma González Sanz
Sra. Gloria López de Maria Rodríguez
Sra. Elena Molina Bellés
Sr. Pedro Javier Morales Montoya
Sr. Rafael Olañeta Fernández-Grande

1.3 Estructura organitzativa



1.4 Recursos humans

La plantilla pressupostària de l'Institut Municipal d'Hisenda per a l'exercici 2016 és de 271 places, distribuïda per categories professionals segons el quadre adjunt:

- **Distribució de la plantilla per categories professionals**

CATEGORIA	Plantilla pressupostària 2016	Plantilla pressupostària 2015
Tècnic Superior (A1)	31	31
Tècnic Mitjà (A2)	40	28
Administratiu (C1)	85	93
Auxiliar Administratiu (C2)	115	117
TOTAL	271	269

A 31 de desembre, el nombre de places ocupades ha estat de 268 amb la següent distribució en funció de la relació laboral:

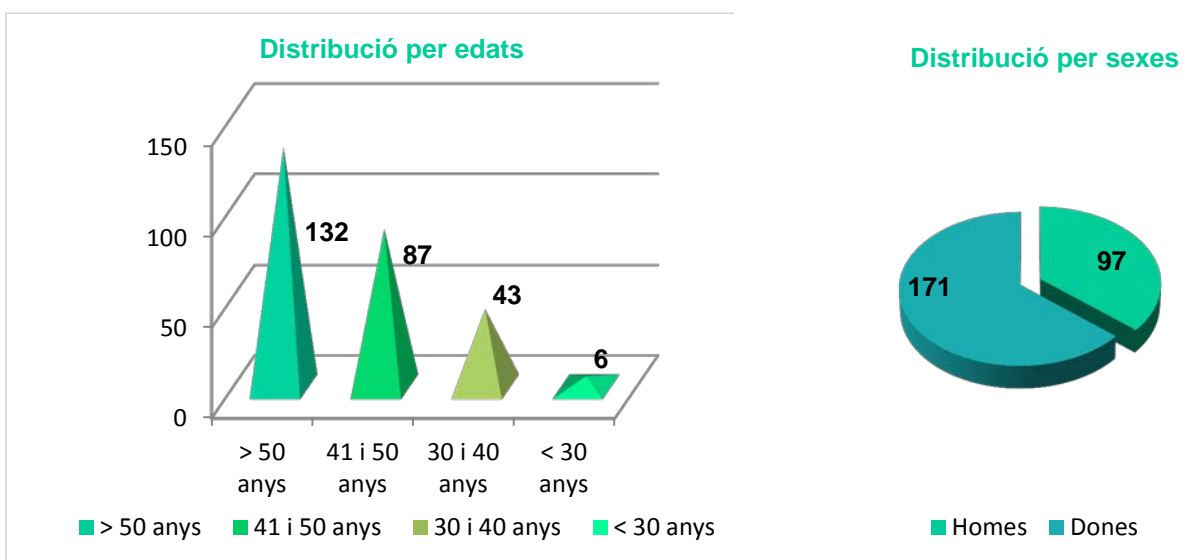
- **Distribució de la plantilla a 31 de desembre segons la relació laboral**

RELACIÓ LABORAL	2016	2015
Funcionaris	140	153
Laboral fix	48	54
Subtotal personal fix	188	207
Temporals	80	60
TOTAL PLANTILLA	268	267

- **Distribució de la plantilla a 31 de desembre segons les direccions**

DIRECCIÓ	2016	2015
Direcció Gerència	12	12
Direcció Gestió Tributària	44	44
Direcció Jurídica	46	43
Direcció d'Ingressos i Administració	42	44
Direcció Informàtica	24	24
Direcció de Relacions amb Contribuents i Reclamacions	78	76
Direcció d'Inspecció Tributària	22	24
TOTAL	268	267

- **Distribució de la plantilla per edat i sexe**



- **Fets rellevants**

Al llarg de l'any 2016, la plantilla de l'Institut Municipal d'Hisenda ha patit algunes variacions motivades per la dificultat de cobrir llocs de feina, especialment, en la categoria d'Auxiliars d'Administració. Fins al mes d'octubre, no es van poder cobrir totes les vacants d'aquesta categoria, amb la incorporació de 17 persones procedents de la borsa de treball.

La tendència dels últims anys d'augment de personal funcionari en detriment del personal interí ha variat significativament. Durant aquest any ha augmentat el nombre de funcionaris interins en detriment del nombre de funcionaris de carrera. La mobilitat per la via de concursos fa que marxi personal mentre que els concursos que es convoquen a l'IMH solen quedar deserts. Aquest fet, desencadena que s'hagin de cobrir les vacants amb personal interí de la borsa.

Cal esmentar que en el mes de desembre, 11 auxiliars de la plantilla de l'IMH han promocionat, per promoció interna, a la categoria administrativa i dos treballadors laborals han guanyat la condició de funcionaris de carrera a través de la promoció interna horitzontal.

Des de maig a desembre, vam tenir un total de catorze persones en diferents departaments que formaven part dels **Plans d'Ocupació Municipal 2015 – 2016**. Aquests Projectes es desenvolupen en col·laboració amb Barcelona Activa.

D'altra banda, durant dues setmanes del mes de juny, es van incorporar cinc persones del projecte de **Formació Professional Dual**. Així mateix, a mitjan setembre se n'han incorporat dues més que perllongaran el programa fins a juny de 2017. Aquest tipus de formació compagina l'estudi amb la pràctica laboral.

Durant l'any 2016 s'han acollit a la **jubilació parcial** set treballadors laborals que han suposat la incorporació de set rellevistes a l'organització.

La Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar el 15 de desembre de 2016, un acord sobre el dimensionament de personal 2016-2019, per garantir el funcionament dels serveis municipals essencials. En el cas de l'IMH, aquest acord implica la cobertura addicional de 39 dotacions de diverses categories, 6 de les quals corresponen a llocs singularitzats. La resta es proveiran de les borses de treball i les primeres incorporacions estan previstes per al mes de març de 2017.

En l'àmbit de la **prevenció**, cal assenyalar que al llarg de 2016 s'ha dut a terme l'avaluació de riscos psicosocials. El projecte es va iniciar a l'abril i els qüestionaris, voluntaris i anònims, es van administrar durant el 24 i 25 de maig. A l'octubre es va informar a tot el personal de l'Institut dels resultats generals i dels diferents aspectes a millorar. Es va crear un grup de treball, dins del Comitè de Seguretat i Salut, per gestionar les diferents accions a desenvolupar. D'altra banda, s'han convocat dues edicions del curs de Prevenció de riscos laborals, nivell bàsic, així com un de virtual específic per a l'entorn de les oficines, adreçat a tot el personal de l'Institut.

En l'àmbit **retributiu**, destaquem que en el mes de gener, d'acord amb la Llei 48/2015 de Pressupostos Generals de l'Estat i per acord de la Taula General, es va abonar el 49,73% de la paga de Nadal de 2012, abonament que restava pendent d'acord amb el Reial Decret Llei, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat.

D'altra banda, en aplicació de la resolució 1001/2015 del TSJC en referència a la sentència 632/2013, durant els mesos d'abril i maig es van abonar els endarreriments de l'1% consolidat dels anys 2007 i 2008, així com els endarreriments pendents de 2007 a 2016. Així mateix, s'han actualitzat les taules salarials.

1.5 Formació

En l'àmbit de la formació, un dels fets més destacables és la continuïtat del nou sistema de gestió de la formació a l'Ajuntament mitjançant el SAP RH iniciat el 2015. A través de la intranet corporativa, cada persona va poder seleccionar i planificar la formació que podia cursar d'acord amb el seu lloc de feina. Aquesta primera demanda es va efectuar al llarg de la primera quinzena del mes de maig i, entre el 17 de maig i el 5 de juny, els caps van poder validar els cursos prèviament seleccionats.

Un altre fet destacable és la formació específica motivada per la implementació del Pla de Sistemes segona Fase, efectuada durant els mesos d'octubre i novembre.

Total formació anual

	Nombre cursos	Nombre participants	Hores
Formació Transversal / Específica	54	264	2.444
Formació Pla de Sistemes 2016	6	221	718
Formació Contínua (FOCO)	1	19	399
TOTAL	61	504	3561

2. ESTATS FINANCERS

2.1 Gestió patrimonial

<u>Balanç de situació</u>		
ACTIU	2016	2015
A) ACTIU NO CORRENT	327.474,02	389.590,50
I. Immobilitzat intangible	47.644,12	66.651,69
3. Aplicacions informàtiques	47.644,12	66.651,69
II. Immobilitzat material	279.678,45	322.787,36
5. Altre immobilitzat material	279.678,45	322.787,36
VI. Inversions financeres a llarg termini	151,45	151,45
4. Altres inversions financeres	151,45	151,45
B) ACTIU CORRENT	5.693.249,88	6.641.204,65
III. Deutors i altres comptes a cobrar a curt termini	4.343.676,06	6.074.147,35
1. Deutors per operacions de gestió	4.343.676,06	6.074.147,35
V. Inversions financeres a curt termini	600,00	1.300,00
2. Crèdits i valors representatius de deute	600,00	1.300,00
VI. Ajustos per periodificació	15.665,83	25.033,50
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	1.333.307,99	540.723,80
2. Tresoreria	1.333.307,99	540.723,80
TOTAL ACTIU	6.020.723,90	7.030.795,15
PATRIMONI NET I PASSIU	2016	2015
A) PATRIMONI NET	3.854.392,99	4.218.613,61
I. Patrimoni	4.977.702,65	4.977.702,65
II. Patrimoni generat	(-) 1.421.577,37	(-) 1.088.181,40
1. Resultats d'exercicis anteriors	(-) 1.088.181,40	(-) 2.064.475,92
2. Resultat de l'exercici	(-) 333.395,97	976.294,52
IV. Subvencions rebudes pendents d'imputació a resultats	298.267,71	329.092,36
C) PASSIU CORRENT	2.166.330,91	2.812.181,54
I. Provisions a curt termini	-	279.008,78
II. Deutes a curt termini	33.379,03	53.908,08
4. Altres deutes	33.379,03	53.908,08
IV. Creditors i altres comptes a pagar a curt termini	2.132.951,88	2.479.264,68
1. Creditors per operacions de gestió	1.671.080,13	1.970.312,82
2. Altres comptes a pagar	5.200,91	4.804,40
3. Administracions públiques	456.670,84	504.147,46
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	6.020.723,90	7.030.795,15

Compte del resultat econòmic patrimonial		
	2016	2015
2. Transferències i subvencions rebudes	24.874.500,71	24.819.338,50
a) De l'exercici	24.772.331,15	24.747.121,66
a.2) Transferències	24.772.331,15	24.747.121,66
b) Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer	102.169,56	72.216,84
6. Altres ingressos de gestió ordinària	35.850,56	33.150,32
A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	24.910.351,27	24.852.488,82
8. Despeses de personal	(-) 13.118.094,47	(-)11.597.997,88
a) Sous, salaris i assimilats	(-) 10.520.576,81	(-)9.118.074,62
b) Càrregues socials	(-) 2.597.517,66	(-)2.479.923,26
9. Transferències i subvencions atorgades	(-) 3.432.596,26	(-)3.556.103,97
11. Altres despeses de gestió ordinària	(-) 8.564.279,31	(-)8.603.065,68
a) Subministrament i serveis exteriors	(-) 8.564.279,31	(-)8.598.378,51
b) Tributs	-	(-)4.687,17
12. Amortització de l'immobilitzat	(-) 133.461,39	(-) 120.867,98
B) TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	(-) 25.248.431,43	(-) 23.878.035,51
I. Resultat (estalvi o desestalvi) de la gestió ordinària (A+B)	(-) 338.080,16	974.453,31
14. Altres partides no ordinàries	4.665,13	1.662,83
a) Ingressos	4.665,13	1.662,83
II. Resultat de les operacions no financeres	(-) 333.415,03	976.116,14
15. Ingressos financers	19,06	178,38
b) De valors representatius de deute, de crèdits i d'altres inversions financeres	19,06	178,38
b.2) Altres	19,06	178,38
III. Resultat de les operacions financeres	19,06	178,38
IV. Resultat (estalvi o desestalvi) net de l'exercici (II + III)	(-) 333.395,97	976.294,52

2.2 Liquidació del pressupost

Liquidació del pressupost de despeses

APLICACIONS PRESS.UPOSTÀRIES	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES (4)	OBLIGACIONS RECONEG NETES (5)	PAGAMENTS (6)	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT A 31 DESEMBRE (7=5-6)	ROMANENT DE CRÈDIT (8=3-5)
		INICIALS (1)	MODIFICACIONS (2)	DEFINITIUS (3=1+2)					
Capítol 1	Operacions corrents Despeses de personal	11.787.389,78	1.736.475,21	13.523.864,99	13.410.415,70	13.410.415,70	13.410.215,70	200,00	113.449,29
Capítol 2	Despeses corrents en béns i serveis	9.257.066,22	(-)280.000,00	8.977.066,22	8.839.175,27	8.554.911,64	7.840.479,80	714.431,84	422.154,58
Capítol 4	Transferències corrents	3.574.000,00	(-)122.000,00	3.452.000,00	3.432.631,28	3.432.596,26	3.147.759,26	284.837,00	19.403,74
Capítol 6	Operacions de capital Inversions reals	-	71.448,43	71.448,43	71.344,91	71.344,91	55.238,38	16.106,53	103,52
TOTAL		24.618.456,00	1.405.923,64	26.024.379,64	25.753.567,16	25.469.268,51	24.453.693,14	1.015.575,37	555.111,13

Liquidació del pressupost d'ingressos

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	PREVISIONS PRESSUPOSTARIES			DRETS RECONEGUTS (4)	DRETS ANUL·LATS (5)	DRETS CANCEL·LATS (6)	DRETS RECONEGUTS NETS (7=4-5-6)	RECAPTACIÓ (8)	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT A 31 DE DESEMBRE (9=7-8)	EXCÉS/DEFECTE PREVISIÓ (10=7-3)
		INICIALS (1)	MODIFICACIONS (2)	DEFINITIVES (3=1+2)							
Capítol 3	Operacions corrents Taxes i altres ingressos	29.600,00	-	29.600,00	40.515,69	-	-	40.515,69	40.515,69	-	10.915,69
Capítol 4	Transferències corrents	24.587.856,00	534.475,21	25.122.331,21	24.772.331,15	-	-	24.772.331,15	20.500.000,00	4.272.331,15	(-)350.000,06
Capítol 5	Ingressos patrimonials	1.000,00	-	1.000,00	19,06	-	-	19,06	19,06	-	(-)980,94
Capítol 7	Operacions de capital Transferències de capital	-	71.448,43	71.448,43	71.344,91	-	-	71.344,91	-	71.344,91	(-)103,52
Capítol 8	Actius financers	-	800.000,00	800.000,00	-	-	-	-	-	-	(-)800.000,00
TOTAL		24.618.456,00	1.405.923,64	26.024.379,64	24.884.210,81	-	-	24.884.210,81	20.540.534,75	4.343.676,06	(-)1.140.168,83

Resultat pressupostari				
CONCEPTES	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	AJUSTAMENTS	RESULTAT PRESSUPOSTARI
a) Operacions corrents	24.812.865,90	25.397.923,60		(-)585.057,70
b) Operacions de capital	71.344,91	71.344,91		-
1. Total operacions no financeres (a+b)	24.884.210,81	25.469.268,51		(-)585.057,70
c) Actius financers	-	-		-
d) Passius financers	-	-		-
2. Total operacions financeres (c+d)	-	-		-
I. RESULTAT PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I=1+2)	24.884.210,81	25.469.268,51		(-)585.057,70
Ajustaments:				
3. Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria per despeses generals				800.000,00
4. Desviacions negatives de finançament				-
5. Desviacions positives de finançament				-
II. TOTAL AJUSTAMENTS (II=3+4-5)				800.000,00
RESULTAT PRESSUPOSTARI AJUSTAT (I+II)				214.942,30

Romanent de tresoreria				
Components	2016		2015	
1. (+) Fons líquids		1.333.307,99		540.723,80
2. (+) Drets pendents de cobrament		4.344.427,51		6.075.598,80
(+) del Pressupost corrent	4.343.676,06		6.074.147,35	
(+) de Pressupostos tancats	-		-	
(+) d'operacions no pressupostàries	751,45		1.451,45	
3. (-) Obligacions pendents de pagament		(-)1.494.719,62		(-)1.848.248,32
(+) del Pressupost corrent	(-)1.015.575,37		(-)1.322.024,66	
(+) de Pressupostos tancats	-		-	
(+) d'operacions no pressupostàries	(-)479.144,25		(-)526.223,66	
4. (+) Partides pendents d'aplicació		-		(-)0,70
(-) cobraments pendents d'aplicació definitiva	-		0,70	
(+) pagaments pendents d'aplicació definitiva	-		-	
I. Romanent de tresoreria total (1+2-3+4)		4.183.015,88		4.768.073,58
II. Saldos de cobrament dubtós	-	-	-	-
III. Excés de finançament afectat	-	-	-	-
IV. Romanent de tresoreria per a despeses generals (I-II-III)		4.183.015,88	-	4.768.073,58

3. TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ

3.1 Pla de Sistemes d'Hisenda: disseny i implementacions

Al llarg de l'any 2016, s'ha iniciat la segona Fase del Pla de Sistemes d'Hisenda on destaquen les activitats següents:

En el mes de maig va tenir lloc la reunió de presentació (KickOff) del grup de projectes corresponents al contracte de TRIBUTS, el qual inclou:

- a) Gestió de la base de dades fiscal de l'Impost d'Activitats Econòmiques (IAE) i de Residus, gestió del padró fiscal d'IAE i de Residus, Autoliquidacions de Residus, Liquidacions i propostes d'IAE i de Residus. Tractament de fitxers AEAT, gestió de Grans productors de residus i la gestió dels expedients d'inspecció associats.
- b) Base de dades fiscal de Cadastre, gestió dels fitxers d'intercanvi d'informació amb la DGC i el seu tractament, liquidacions d'IBI i gestió de la plusvàlua, liquidació i autoliquidació. Gestió del padró fiscal de l'IBI i la gestió dels expedients d'inspecció associats.
- c) Liquidació i facturació de les diferents taxes que inclouen la gestió de les autoliquidacions i liquidacions obertes, la gestió de la facturació i la gestió de les autoliquidacions genèriques.

Durant el mes de novembre es va desplegar, en productiu, la gestió de la base de dades fiscal de l'IAE i la gestió de Residus amb la liquidació i l'autoliquidació de Residus.

També s'han iniciat les tasques de la fase funcional del projecte de Cadastre i Plusvàlua i la primera part de les liquidacions obertes. L'inici del segon grup de projectes es va desenvolupar al llarg del mes d'octubre, juntament amb la presentació (KickOff) de la resta de projectes del Pla de Sistemes. Aquest grup de projectes té un fort component de gestió d'expedients i inclou els tres projectes:

- a) La gestió de les denúncies i sancions i les seves reclamacions.
- b) La gestió dels embargaments de vehicles, bens i salaris.
- c) La gestió dels recursos tributaris, beneficis fiscals i la gestió censal de tributs.

Durant l'any 2016 s'han dut a terme les primeres tasques d'anàlisi funcional d'aquests tres projectes amb la finalització de la definició funcional dels embargaments de vehicles i d'una primera part de recursos tributaris i de gestió de tributs.

▪ **Aplicatius Host**

Respecte a la resta d'aplicatius informàtics, s'han desenvolupat els projectes evolutius següents:

Sancions:

- * Adaptacions a la llei de seguretat ciutadana (LOSC) per a l'IMH. Pendent d'implementació.
- * Millores a l'eNotificació de Sancions via DEV i TEU i millores de notificació a l'eMultes.
- * Gestió de nous MTOs: Moto ziga-zaga (pendent d'implementació) i Radar per trams (06-2016).
- * Estabilització del servei de Sancions respecte a les incidències generades en el nou sistema de PDAs de la GUB i també amb la integració amb SAP Recaptació.
- * Gestió de les diligències penals (04-2016).
- * Validacions i adaptacions del nou Nomenclàtor de sancions ciutat.

Cadastre i IBI:

- * Tasques de conciliació de dades per a la valoració cadastral de 2017.
- * Simulacions de quota per a la revisió cadastral de 2017.

Vehicles:

- * Generació de fitxers per a la DGT d'impagats d'IVTM.
- * Tasques de conciliació de dades DGT i actualització de dades (data primera matriculació, etc.).

IAE i Residus:

- * Remesa especial de liquidacions de Residus. Millores en la gestió del padró de l'IAE.

Liquidacions Facturació:

- * Liquidacions per al desenganxament de grues de B:SM per a residents a Barcelona.

Contribuents:

- * Tasques de sincronització del mestre de contribuents amb SAP Recaptació.
- * Avís de difunts en la gestió de sancions.

Recaptació:

- * Tasques de consolidació de la primera fase del PSH.
- * Serveis per a la còpia de dades tributàries en els entorns de SAP Recaptació.
- * Anàlisi i primeres tasques de la historificació del deute compensat.

- * Canvi en la gestió del padró fiscal de Guals i Vetlladors per a la càrrega directe a SAP Recaptació.
- * Adaptacions a la recaptació provocades per la implementació de la segona fase del PSH.
- * Evolutius prioritaris per a l'estabilització del servei de recaptació:
 1. Gestió dels Embargaments de c/c de Barcelona consolidat en plataforma SAP Recaptació.
 2. Gestió de la demanda de paper de les notificacions (Gestor de la demanda) amb plataforma SAP Recaptació.

▪ **Altres Projectes**

Serveis d'accés (WS) al repositori documental Invesdoc.

Gestió de Cita prèvia a l'IMH (Internet i altres canals).

3.2 Infraestructura tecnològica

L'Institut Municipal d'Hisenda té connexions amb un seguit d'aplicatius informàtics ubicats a diferents entorns. Són accessos a les bases de dades corporatives tant a Host, SAP i servidors corporatius com a dades del mini departamental i ordinadors de fora de l'entorn municipal (Direcció General de Trànsit, Gerència Regional de Cadastre i a l'Agència Estatal d'Administració Tributària). Així mateix, hi ha centres externs a l'Ajuntament que tenen connexions amb la nostra infraestructura: centres municipals (Barcelona de Serveis Municipals), Entitats Financeres, gremis i empreses que executen serveis per a l'IMH.

A més de l'estructura de comunicacions, s'ha de mantenir la pròpia infraestructura de l'IMH (parc informàtic de Pc's, impressores, servidors, etc.).

Per garantir un ple rendiment del servei, cada any es van incorporant o renovant nous elements. Destaquem les millores més de l'any 2016:

1. Pantalles de 24":
 - S'han adquirit 40 pantalles de 24" per tal de millorar la feina de gestió dels usuaris que treballen amb diferents aplicatius com SAP Recaptació, HOST, INVESDOC, etc.
2. Equips impressió targetes i control de portes:
 - Actualització del programa d'impressió i gravació de targetes del personal, així com la unificació d'aquests serveis en un equip nou i la gestió del control d'accessos als pisos i sales.
 - Renovació de la impressora per a la impressió i gravació de les targetes del personal.

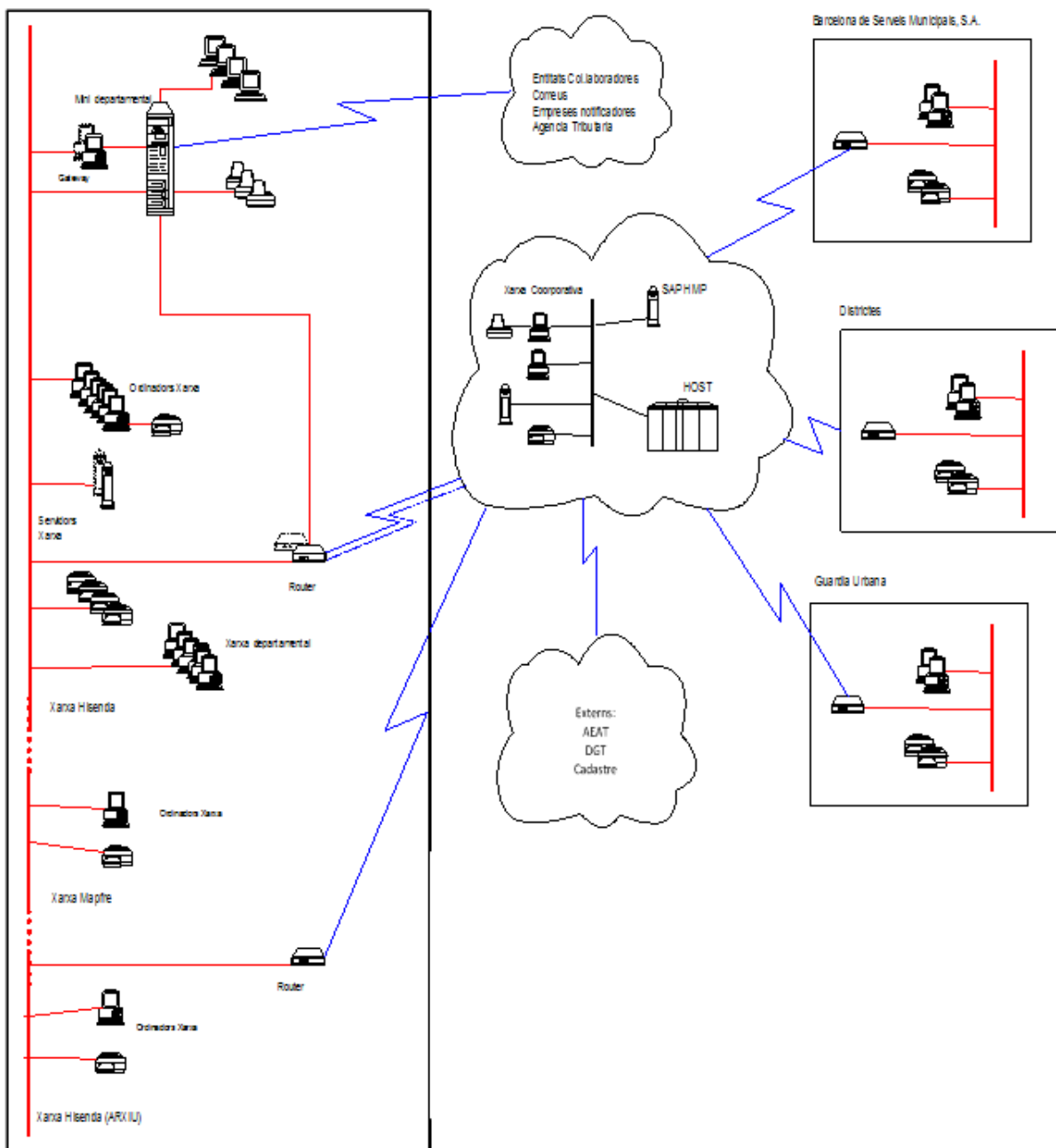
3. Torre de discos Arxiu IMH :
 - Renovació de la torre de discos de l'Arxiu de l'IMH, on es fan les còpies de les imatges rebudes abans que es carreguin al sistema de gestió d'imatges Invesdoc.
4. Impressores docunauta de l'atenció al públic:
 - Renovació de 15 impressores docunauta que s'utilitzen per a l'atenció al públic.
5. Equips multifunció:
 - Renovació de 4 equips multifunció com a substitució d'equips obsolets.
6. Renovació de PC's.:
 - Adquisició de 30 PC's com a renovació d'equips obsolets.
7. Teclats amb lector de targetes:
 - Compra de 40 teclats amb lectors de targetes per cobrir les necessitats de noves incorporacions, així com per a la renovació d'equips obsolets.
8. Servidor Business Objects:
 - Ampliació i adequació d'un servidor per a la instal·lació i migració a una nova versió de Business Objects.
9. Línies X25 (Editran):
 - Eliminació definitiva de les dues línies x25 que s'utilitzaven per a les comunicacions del servei Editran. Han estat substituïdes per connexions IP.

A continuació es relacionen els diferents elements tecnològics de l'IMH i un esquema de les instal·lacions:

- * 2 línies de fibra òptica
- * 1 línia de fibra òptica a l'oficina de la Torre Mapfre
- * 1 línia de fibra òptica a l'Arxiu
- * 29 Switch's segmentació de xarxa
- * 2 SAI's a l'IMH
- * 1 SAI's a l'Arxiu de l'IMH
- * 1 Mini Departamental (AS400)
- * 5 servidors d'aplicacions
- * 343 ordinadors PC's amb connexió Host - Mini Departamental
- * 8 ordinadors PC's portàtils amb connexió Host - Mini Departamental
- * 16 escàners ofimàtica

- * 2 escàners de l'Arxiu
- * 48 impressores PC's
- * 1 pantalles Host - Mini Departamental
- * 39 impressores Corporatives
- * 74 impressores Docunauta
- * 15 impressores Multifunció
- * 2 Plotters A1 i A0

INFRAESTRUCTURA TECNOLÒGICA



4. ASSISTÈNCIA AL CIUTADÀ

4.1 Relacions amb el contribuent

Durant l'any 2016 s'ha detectat una davallada del nombre de visites, així com del nombre de tràmits, tot i que els tràmits han disminuït en menor proporció:

ANYS	2016	2015	% Variació
Total visites	60.470	66.327	-8,83

▪ Tràmits efectuats a petició del contribuent

En el detall dels tràmits gestionats, es pot observar que l'atenció presencial a l'Institut ha disminuït lleugerament, mentre que els nombre de tràmits per via telemàtica ha augmentat. Així mateix, els certificats emesos per registre i el registre de documents han sofert una disminució significativa:

	2016	2015	% Variació
Atenció Presencial	236.642	244.635	-3,27
Atenció via Registre			
Registre documents	101.617	110.366	-8,91
Certificats	2.513	4.418	-43,12
Atenció telemàtica	613.990	540.861	17,87
Altres tràmits iniciats telemàticament	78.589	83.676	-6,08
TOTALS	1.033.351	983.956	

El suport per part del Servei d'Atenció no Presencial a les Oficines d'Atenció Ciutadana i especialment a la ciutadania, a les empreses i als professionals de la gestió, ha suposat l'atenció de 22.955 trucades.

- **Atenció telemàtica**

L'any 2016, com també el 2015, s'ha caracteritzat per un augment dels tràmits telemàtics, segons es pot veure en el quadre següent:

	2016	2015	% Variació
Autoliquidacions i estimacions de Plusvàlua	100.723	88.333	14,03
Padró electrònic (IBI, IVTM, IAE + Residus)	113.560	114.576	-0,89
Altres tràmits automàtics (cites, duplicats, domiciliacions i autoliquidacions IVTM, IBI Notaris, carpetes i impresos)	358.680	304.983	17,61
Notificació i identificació de conductors d'infraccions de circulació.	41.027	32.969	24,44
TOTAL TRÀMIT AUTOMÀTIC	613.990	540.861	13,52
Altres tràmits iniciats telemàticament	78.589	83.676	-6,07
TOTAL TRÀMITS TELEMÀTICS	692.579	624.537	10,89

- **Distribució de tràmits per canals d'atenció**

En les dades següents es pot visualitzar la variació del nombre de tràmits d'hisenda, segons els canals:

	2016	2015	% Variació
IMH (Presencial + No Presencial)	338.186	245.747	37,62
Tramitació telemàtica	692.579	624.537	10,89
Oficines d'atenció als ciutadans dels districtes	85.560	98.273	-12,94
Plataforma Telefònica - 010	245.518	207.734	18,19
Quiosc	2.530	2.966	-14,70
Dispositius mòbils	2.490	1.222	103,76
TOTAL TRÀMITS HISENDA	1.366.863	1.180.479	15,79

S'observa un augment dels tràmits gestionats telemàticament, així com dels tràmits atesos pel 010 i mitjançant dispositius mòbils.

- **Distribució de tràmits per temàtica**

Els tràmits més nombrosos són els referents a tributs i preus públics municipals. Per contra, els tràmits referents a multes per infraccions de les ordenances de circulació i convivència ciutadana han sofert una disminució. En la temàtica "altres" s'agrupen tots aquells tràmits que en els indicadors no es pot distingir si es refereixen a tributs o multes, com són els pagaments, certificats de pagament, notificació de deute pendent, fraccionaments de deute o altres tràmits que no es poden agrupar en aquestes temàtiques, com el canvi d'adreça fiscal o la sol·licitud de cita prèvia a l'IMH.

	2016	2015	% Variació
Atenció Presencial			
Tributs	61,41 %	60,32 %	1.81
Multes	27,93 %	29,87 %	- 6.49
Altres	10,66 %	9,81 %	8.62
TOTAL PRESENCIAL	100 %	100 %	
Atenció no Presencial			
Tributs	40 %	42,19 %	- 5.15
Multes	15 %	20,22 %	- 28.07
Altres	45 %	37,59 %	- 20.87
TOTAL NO PRESENCIAL	100 %	100 %	

▪ **Cites concertades**

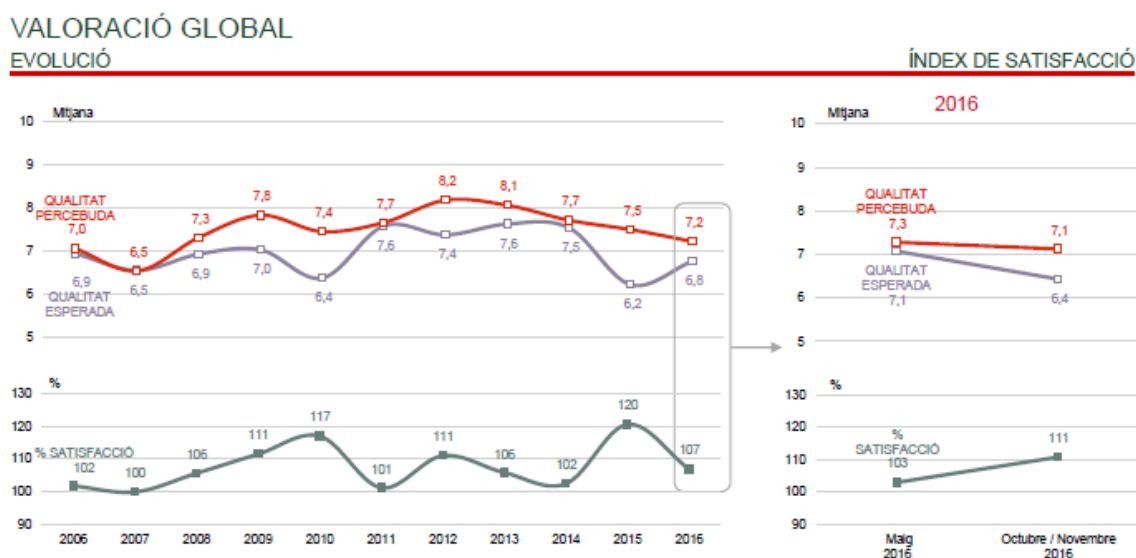
2016	2015	% Variació
12.788	11.928	7,2

El nombre de cites concertades ha augmentat l'any 2016 perquè els ciutadans prefereixen ser atesos amb cita prèvia a l'IMH i evitar cues i temps d'espera.

4.2 Enquesta de satisfacció d'usuaris

Les enquestes de satisfacció dels ciutadans es duen a terme en dos períodes de l'any, el maig i novembre, i ens serveixen per conèixer l'opinió que tenen els usuaris dels nostres serveis.

La valoració atorgada a l'enquesta de satisfacció adreçada als usuaris del Departament d'Atenció Presencial de l'IMH és la següent:



Tot i que la valoració de la satisfacció dels ciutadans és d'un 107%, un valor positiu, cal assenyalar que la qualitat percebuda ha baixat a un 7,2, una puntuació que no teníem des de l'any 2008.

Durant l'any 2016 es consolida la tendència observada en els darrer anys, els usuaris són cada cop més crítics amb el servei. Aquesta és la quarta edició consecutiva en què disminueix la valoració global de l'IMH, tot i que, respecte de l'any anterior, la qualitat que esperen ha crescut d'un 6,2 a un 6,8.

La causa principal ha estat que, al llarg de l'any 2016 així com en els darrers tres anys, el temps d'espera ha augmentat. Aquesta situació ve motivada per la manca de personal, ja que no s'ha pogut reemplaçar els treballadors que marxen de l'Institut fins que no s'ha disposat de la borsa de treball de personal municipal. D'altra banda, cal tenir present que, per les característiques del lloc de feina, el personal de nova incorporació té un llarg període de formació abans de poder atendre el públic.

No obstant això, es van prendre mesures per tal d'oferir un bon servei i es va dissenyar un nou model d'atenció presencial, la cita prèvia obligatòria, que ha entrat en vigor el mes de febrer de 2017.

Els resultats són conseqüència d'un constant treball de millora contínua desenvolupat per l'Institut, adreçada als treballadors tant de manera individual

com col·lectiva. Permanentment incorporem, com a atributs propis del servei, les expectatives de la ciutadania, el que afavoreix un nivell d'autoexigència més gran.

Si aprofundim més en els aspectes valorats per la ciutadania, en traslladar-los al diagrama que mesura la importància que es dóna als diferents aspectes objecte d'avaluació, s'observa que el menys valorat assoleix una puntuació per sobre de 5,9 punts.

		2015		2016		GAP
		Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	
ENTORN	ACCÉS, SENYALITZACIÓ OFICINA	7,2	7,9	7,5	7,9	0,3
	LES INSTALLACIONS	7,8	8,3	7,9	8,2	0,4
	LA NETEJA GENERAL	8,0	8,5	8,1	8,4	0,3
	L'HORARI D'ATENCIÓ	6,3	7,3	6,9	7,1	0,2
	TEMPS ESPERA PER SER ATÈS	3,9	6,5	4,4	5,9	1,5
SERVEI	TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	6,7	8,2	6,0	7,6	1,6
	FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ	6,7	7,7	6,5	7,4	0,9
	LA RESPOSTA REBUDA	6,8	7,7	6,6	7,4	0,8
PERSONAL	L'ATENCIÓ REBUDA	7,8	8,5	7,5	8,3	0,8
	CONEXEMENTS DEL PERSONAL	7,5	8,4	7,6	8,2	0,6

Cal destacar tres aspectes que queden molt ben considerats:

- * El temps dedicat a resoldre cada consulta.
- * La resposta i fiabilitat.
- * L'atenció rebuda.
- * El coneixement del personal.

▪ Enquesta sobre el web de l'IMH

L'enquesta sobre el nostre web, tot i que s'utilitza menys del que seria òptim, és una eina molt útil per tal de millorar el nostre servei web.

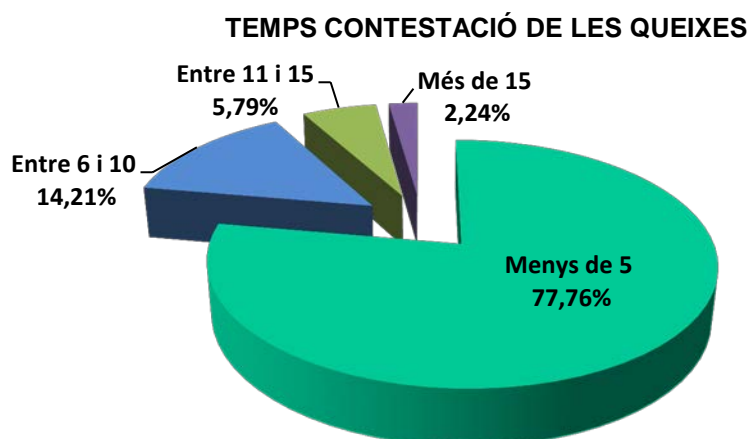
4.3 Queixes i suggeriments

El Departament de Qualitat centralitza les queixes de la ciutadania. Les queixes i suggeriments que plantegen els ciutadans són per a l'Institut una font molt important d'informació sobre el nostre treball i permeten millorar i corregir els nostres processos de treball.

Per a l'Institut, la immediatesa a donar resposta a la ciutadania és molt important i, per això, el nostre compromís és respondre el 95% de les queixes en menys de 15 dies feiners.

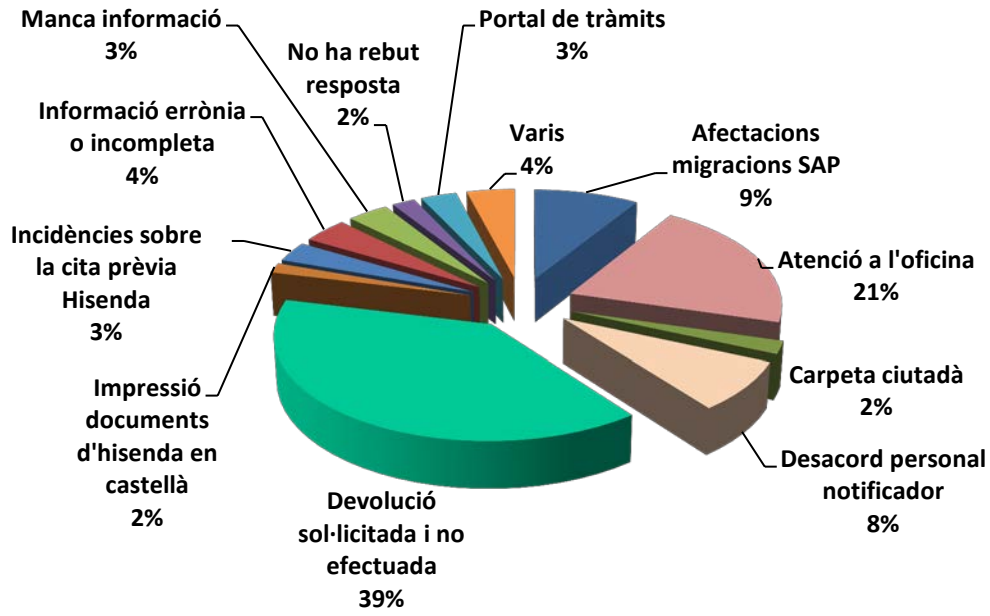
L'any 2016 hem rebut 1.643 queixes, un 12,7% menys respecte de l'any 2015. Aquesta disminució ve motivada per la reducció de les incidències que es van produir durant la implantació del SAP Recaptació, l'any 2015.

Tot i que el compromís és respondre les queixes en un termini màxim de 15 dies, el 77,76% es contesten en menys de 5 dies, i el 14,21 entre 6 i 10 dies. Només el 2,24% s'han respost en més de 15 dies; són casos en els quals s'ha requerit una investigació més acurada de la situació que ha motivat la queixa.



Destaquen les queixes per retards en el procés de les devolucions, un 39%, tot i que ha experimentat una millora sobre el 53% de l'any anterior. Les queixes per les afectacions del SAP Recaptació també s'han reduït al 9%. Altres queixes són per problemes en la carta de pagament, un 33% i queixes per temps d'espera a les nostres oficines, un 9%. D'aquest 9% en l'atenció presencial de l'IMH, el 21% respon al malestar de la ciutadania pel temps d'espera, tal com queda reflectit en l'enquesta de satisfacció.

TEMÀTICA DE LES QUEIXES



5. GESTIÓ TRIBUTÀRIA

5.1 Manteniment cadastral i Impost sobre Béns Immobles

El manteniment cadastral es du a terme des de l'Institut en virtut del conveni vigent de col·laboració en matèria de gestió cadastral signat, en data 26 de juliol de 2004, entre la Direcció General de Cadastre i l'Ajuntament de Barcelona.

▪ **Manteniment cadastral**

Els expedients entrats al departament, i que s'han finalitzat durant l'any 2016, han estat els següents:

RESOLUCIÓ D'EXPEDIENTS	Any en curs	Anys anteriors	Totals
Resultats	1.994	826	2.820
Percentatge sobre el total	62%	96%	69%

La Gerència Regional del Cadastre de Catalunya-Barcelona ha estat immersa durant l'exercici 2016 en els treballs de preparació de la ponència de valors del municipi de Barcelona, la qual cosa, ha incidit en les tasques del manteniment ordinari que desenvolupa el departament de Departament de Gestió Cadastral i Béns Immobles de l'IMH.

Aquest fet ha condicionat l'activitat desenvolupada pel departament i, tot i que no hem pogut finalitzar 38 expedients corresponents a exercicis anteriors, els expedients finalitzats aquest any han suposat 218 expedients més que l'any anterior.

Dels 2.820 expedients finalitzats, 511 corresponen a alteracions de valor cadastral, incorporant-se les modificacions necessàries a la base de dades cadastral, de la Direcció general de cadastre, segons el detall següent:

CONCEPTES	Expedients
Declaracions	507
Inspecció	4
TOTAL	511

Les incorporacions de les alteracions cadastrals, suposen també modificar i actualitzar les BBDD cartogràfiques, tant municipals com de la Direcció general del cadastre. L'abast d'aquesta actualització territorial, ha suposat modificar 84 hectàrees.

Els moviments d'altres, baixes i modificacions de valor han estat els següents:

CONCEPTES	Finques	Càrrecs
Baixes	425	959
Altes	520	5.580
Alteracions de valor	405	2.200
TOTAL MODIFICACIONS 2016	1.350	8.739

L'efecte net d'aquests moviments és de 4.621 càrrecs incorporats a cadastre.

Totes aquestes modificacions comporten també variacions econòmiques, quan a valor cadastral, base liquidable i quota d'IBI. El següent quadre, en euros, mostra el resultat:

CONCEPTES	Val. Cadastral	Base liquidable	Quota íntegra
Baixes	-631.038.056	-631.038.056	-4.732.785
Altes	954.180.870	954.180.870	7.156.357
Alteracions de valor	9.715.165	-6.426.972	-48.202
TOTAL MODIFICACIONS 2016	332.857.978	316.715.841	2.375.369

L'increment de valor cadastral ha estat de 332,8 milions d'euros (+20%) i l'augment de base liquidable de 316,7 milions d'euros, el que representa un increment de quota íntegra d'IBI de l'any i posteriors, de 2,37 milions d'euros (+19%).

▪ Dades d'evolució de l'Inventari dels béns immobles

Les dades de l'Inventari de l'Impost són les que segueixen, amb indicació de la evolució per comparació amb l'any anterior:

ANY	Immobles	Valor cadastral	Quota líquida
2015	1.126.865	100.558	665.358
2016	1.131.063	100.765	669.196
INCREMENTS	4.198	207	3.838

milions d'€ milers d'€

- **Gestió tributària**

Dels 2.820 expedients finalitzats, 2.309 corresponen a diferents conceptes que, a més a més, comporten gestió tributària o requereixen diferents actuacions o respostes.

Quant a les actualitzacions de titularitat, el resum anual és el següent:

ORGAN GESTOR	Immobles
Departament Cadastre / IBI	15.269
Resta departaments IMH	6.214
Plusvàlua assistida IMH / Districtes	9.377
Plusvàlua per Internet	22.943
TOTAL	53.803

Hem tramitat 352 reclamacions sobre dades del padró censals.

5.2 Impost sobre Activitats Econòmiques

- **Manteniment de la base de dades fiscals**

Encara que la gestió censal de l'impost correspon a l'Agència Estatal d'Administració Tributària, es produeix un intercanvi d'informació trimestral en ambdues direccions per via telemàtica, potenciat a partir de 2008 amb consultes i comunicacions més ràpides.

- **Manteniment del Padró**

En aquest exercici l'import del padró s'ha situat en 82.533.108 € (per 22.461 objectes), fet que suposa un augment del 2,33% respecte a l'exercici anterior. Per tant, es manifesta un canvi de tendència (increment) respecte a exercicis passats.

Enguany es percep un cert augment dels expedients que pugen de ponderació i passen a tributar per quotes més altes i d'aquells que entren a formar part del grup d'obligats tributaris (facturació a partir d'1 milió d'€).

A més a més, respecte a l'impost sobre activitats econòmiques s'han emès 6.141 liquidacions per un valor de 16.008.475 €

Respecte a l'IAE el Departament d'Activitats i Mobilitat ha resolt 783 instàncies i reclamacions sobre dades censals del padró.

5.3 Preu públic de recollida de residus comercials i industrials assimilables als municipals

▪ Relacions amb Medi Ambient i Serveis Urbans

L'IMH desenvolupa la gestió del preu públic de recollida de residus comercials i industrials assimilables als municipals per a aquells productors considerats com mínims, petits, mitjans o importants, als quals, l'Ajuntament de Barcelona s'encarrega del servei.

La competència de gestió dels grans generadors és de Medi Ambient i Serveis Urbans, així com altres aspectes que incideixen en el preu públic com són els Acords Cívics o les reduccions del preu de les activitats en què la recollida d'algunes fraccions de residus o la totalitat van a càrrec d'un transportista autoritzat per l'agència de residus de Catalunya (ARC).

Atès el nivell competencial definit, la col·laboració entre ambdós organismes és intensa: en aquest exercici, destaquem la contribució conjunta en la definició i implantació de la nova base de dades que gestiona el preu públic.

▪ Manteniment del padró

En aquest exercici l'import del padró s'ha situat en 20.182.384 € (per 73.154 objectes), la qual cosa, suposa un augment de l'1,82% respecte l'exercici anterior. Aquest fet denota un canvi de tendència (d'increment) respectes a exercicis passats. A més a més, del preu públic de residus s'han emès 15.259 liquidacions per un import de 3.494.316 €. El Departament d'Activitats i Mobilitat ha resolt 3.276 instàncies i reclamacions per aquest preu públic.

5.4 Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM)

El padró per tipus de vehicles a l'inici de cada un dels anys del comparatiu és el següent:

	2016		2015	
	vehicles	Import	vehicles	Import
Velomotors	52.574	439.762	54.555	456.672
Motos	191.799	4.030.226	185.612	3.893.747
Turismes	462.738	48.689.391	463.456	49.233.254
Tractors	6.749	528.315	6.848	527.599
Camions	45.680	5.300.154	46.151	5.321.945
Autobusos	1.070	272.399	1.033	262.271
Remolcs	3.845	563.087	3.955	584.263
TOTAL PADRÓ	764.455	59.823.334	761.610	60.279.751

- **Manteniment del Padró**

Mensualment, des de la Prefectura Provincial de Trànsit, arriben els moviments que afecten el Padró i la gestió de titularitats de vehicles del municipi de Barcelona. El total de moviments de l'any 2016 ha estat el següent:

MOVIMENTS FITXER DE VEHICLES		
TIPUS MOVIMENT	Moviments	% del Total
Altes	98.108	45%
Baixes	21.965	10%
Baixa temporal (BTE)	10.141	5%
Transferència a Barcelona (ATRANS)	71.660	33%
Canvi de domicili Barcelona	11.604	5%
Transferència a altre titular fora Barcelona (BTRANS)	1.116	1%
Canvi de domicili fora de Barcelona del mateix titular	48	0%
Altres moviments	3.305	2%
TOTAL	217.947	100%

El Departament d'Activitats i Mobilitat ha resolt 2.880 reclamacions sobre dades censals del padró.

5.5 Beneficis fiscals

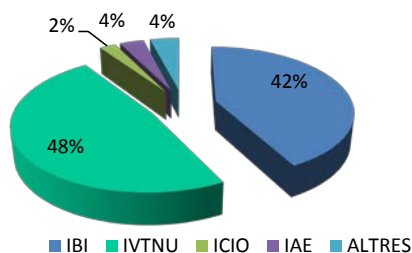
En el quadre podem veure les dades relatives a l'any 2016 amb la comparativa de l'any anterior:

BENEFICIS FISCALS		
Òrgan gestor	2016	2015
Recursos	10.870	11.324
IBI	198	81
IAE	529	936
TOTAL	11.597	12.341

El desglossament de l'entrada és el següent:

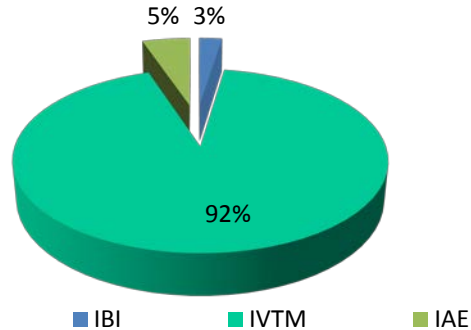
- Sol·licituds de major complexitat. Les relatives a l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana són les que tenen el percentatge d'entrada més alt.

INSTÀNCIES DE SOL·LICITUDS DE BENEFICIS FISCALS AMB RESOLUCIÓ NO ESTANDARDITZADA
1.139 (10,5%)



- Sol·licituds amb tramitació estandaritzada, segons el següent detall:

INSTÀNCIES AMB RESOLUCIÓ ESTANDARITZADA
Total 9.731 (89,5)



El desglossament per concepte i per impostos del que s'ha tramitat de forma estandaritzada és el següent:

BENEFICIS FISCALS	Subtotal
IVTM	10.458
Vehicles Històrics	314
Ambulàncies	121
Agrícoles	43
Medioambientals	3870
Discapacitats	6.110
IBI	318
Bonificacions Famílies nombroses propietaris	251
Centres docents concertats	67
IAE	529
Exempció d'activitat*	127
Bonificació cooperatives**	351
Bonificació Obres Via Pública***	51
TOTAL	11.305

*import estimat del que seria la quota Ajuntament si no estiguessin exempts

** Import bonificat de les cooperatives any anterior del qual es sol·licita compensació a l'Estat

*** Import bonificat per OVP segons informació del Dte.

La sol·licitud de la compensació feta l'any 2016 relativa al 95% de bonificació de què gaudeixen les cooperatives representa un import total de 1.123.114 € i correspon a les societats cooperatives bonificades durant el 2015.

La sol·licitud de la compensació feta l'any 2016 relativa a l'exempció dels centres educatius concertats a l'Impost sobre béns immobles representa un import total de 1.498.628,61€

6. INSPECCIÓ TRIBUTÀRIA

L'actuació inspectora s'ha desenvolupat d'acord amb el pla d'Inspecció Tributària aprovat per a l'exercici 2016.

6.1 Actuacions de control i comprovació

El detall de les comprovacions desenvolupades és:

COMPROVACIONS	2016	2015	Variació
Impost d'activitats econòmiques	399	411	-3%
Impost d'Increment del terreny de naturalesa urbana	46.728	45.260	3%
Impost Construcció, instal·lacions i obres	1.092	877	25%
Impost de Béns Immobles	79	20	295%
Taxa Caixers automàtics	749	651	0%
Total	49.047	47.219	4%

Pel que fa a l'Impost sobre l'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana, (Plusvàlua), com en els anys anteriors, s'han continuat comprovant les transmissions que comuniquen els notaris i s'han revisat les autoliquidacions ingressades, amb la finalitat de detectar possibles omissions en el pagament o discrepàncies en la seva quantia.

També s'han comprovat, a efectes de possibles regularitzacions tributàries, les declaracions presentades pels contribuents relatives a transmissions sense increment, sense valoració del sòl o prescrites, així com aquelles relatives a donacions o adquisicions d'immobles, segons l'obligació que imposa als donants i als adquirents el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

En total s'han revisat i comprovat més de 46.000 documents relatius a transmissions de béns immobles, el que ha suposat practicar pel procediment de comprovació limitada i de verificació de dades, en total 5.969 liquidacions per un muntant de 17.407.420 €.

També s'ha fet una important tasca de comprovació en aquest exercici en l'Impost d'Activitats Econòmiques (IAE):

L'actuació inspectora en matèria d'IAE té com a objectiu, no només la regularització tributària i l'adequació de les bases de dades a la realitat, amb la consegüent repercussió per als Padrons de contribuents dels exercicis següents, sinó sobretot, contribuir a reforçar el principi d'autoritat i la lluita contra el frau, ja que qualsevol actuació iniciada respecte d'una empresa de determinat sector, té una gran repercussió entre les restants empreses dedicades a la mateixa activitat.

Aquest any s'han dut a terme 399 comprovacions corresponents a expedients d'empreses de diversos sectors econòmics, el que ha determinat aixecar 218

actes signades en conformitat; 10 en disconformitat i tancar 171 expedients com a comprovats i conforme. El total de liquidacions practicades per aquest impost ha estat de 1.066, per un import de 5.238.950€

Pel que respecta a l'Impost de Construccions, Instal·lacions i Obres (ICIO), s'han revisat 1.092 llicències d'obres atorgades, bàsicament, entre els anys 2013 i 2015, si bé cal remarcar que, com en els exercicis anteriors, de vegades les construccions s'han quedat aturades sense finalitzar i, en ocasions, ni tant sols s'han començat. També resulta significatiu que, gran part dels expedients tramitats, corresponen a obres menors o a obres d'ampliació i reforma o divisió d'habitatges, obres que en la seva majoria resulten d'escassa envergadura i baix pressupost. En total s'han aixecat 525 actes en conformitat y 7 en disconformitat. És a dir, en total, s'han girat 532 liquidacions per 3.190.710 €

Pel que fa a la taxa per la utilització privativa o aprofitament especial del domini públic municipal a favor d'empreses explotadores de serveis de subministrament (coneguda com taxa de l'1,5% dels ingressos bruts) cal destacar la comprovació duta a terme envers una empresa de distribució elèctrica a la qual se li ha practicat una regularització tributària per import de 951.350€, mitjançant acta de conformitat.

Quant a la taxa d'utilització del domini públic mitjançant la instal·lació de Caixers Automàtics, s'ha revisat la situació dels caixers de les diverses entitats financeres i s'ha practicat la regularització de 385 liquidacions per un import de 209.660 €

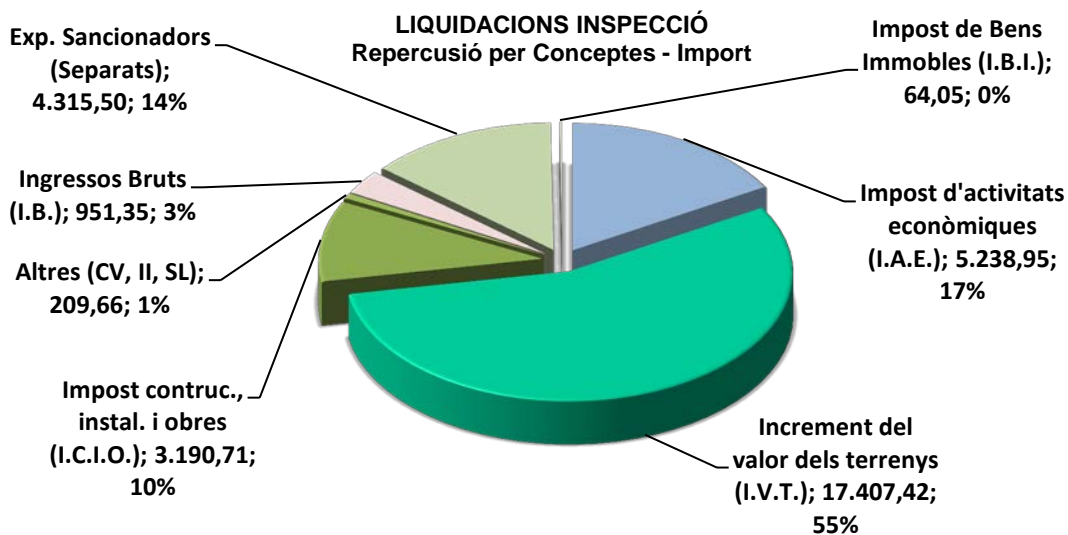
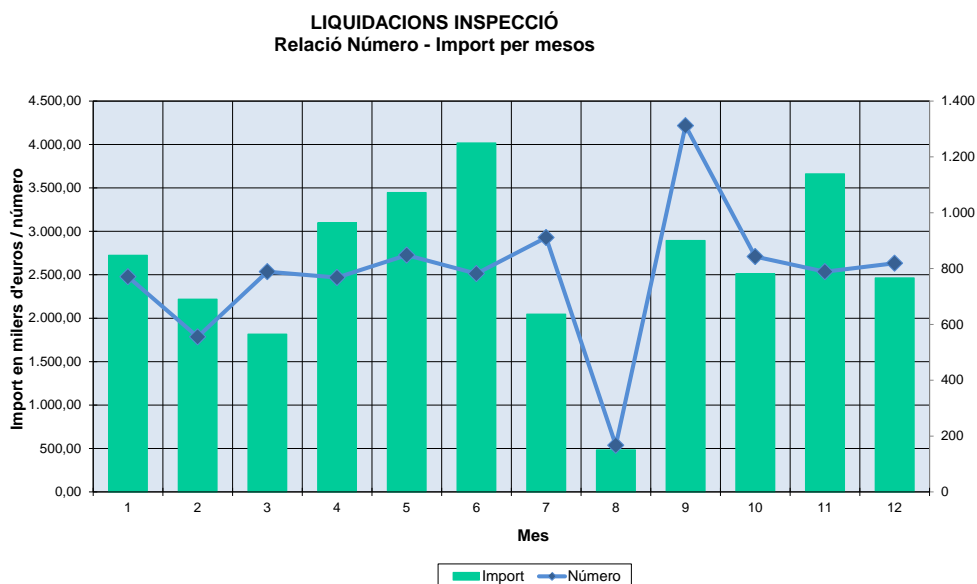
6.2 Nombre i import de les liquidacions

LIQUIDACIONS	2016		2015		Variació	
	Número	Import	Número	Import	Número	Import
Impost d'activitats econòmiques	1.066	5.239	847	5.079	26%	3%
Impost d'IVT (Plusvàlua)	5.969	17.408	5.613	15.911	6%	9%
Impost Construcció, instal·lacions i obres	532	3.190	352	4.016	51%	-21%
Expedients sancionadors	1.318	4.316	1.758	3.202	-25%	35%
Impost de Béns Immobles	79	64	89	385	-11%	-83%
Ingressos Bruts	5	951	0	0		
Caixers automàtics	385	210	944	471	-59%	-55%
Total	9.354	31.378	9.603	29.063	-3%	8%

Imports expressats en milers d'euros

Pel que fa als contribuents requerits per presentar-se a la Inspecció, el nombre de visites ha estat el següent:

	2016	2015	% Variació
VISITES	1.255	1.720	-27%



7. PROCEDIMENTS DE REVISIÓ

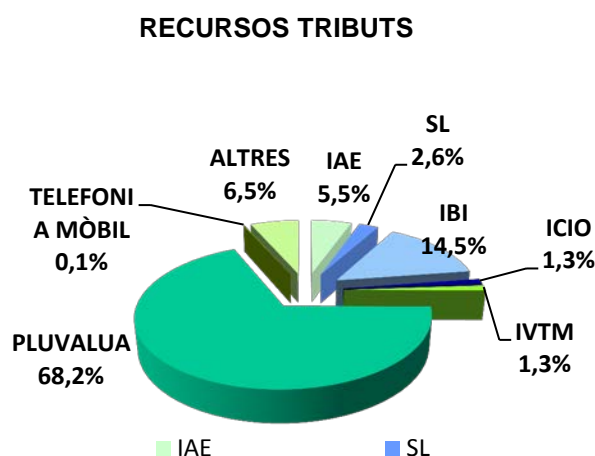
7.1 Recursos i reclamacions de tributs

▪ Recursos de tributs

Les dades relatives a l'any 2016, amb el seu comparatiu de l'any anterior han estat les següents:

RECURSOS	2.016	2.015	%Variació
Entrada	1.131	845	33,85

La distribució per conceptes és la següent:



La majoria de recursos que s'interposen són en referència a l'Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys, en els quals al·leguen que no s'ha produït increment del valor, error en la fórmula de càlcul de la quota o dret a beneficis fiscals.

▪ Reclamacions de tributs

Aquest apartat recull les sol·licituds i reclamacions dels obligats tributaris que es tramiten d'acord amb criteris consolidats de Jurisprudència i del Consell Tributari.

	2016	2015	%
Reclamacions rebudes	2.660	4.028	-33,96%

7.2 Sol·licituds de devolucions d'ingressos

Les dades relatives a les devolucions d'ingressos corresponents a l'any 2016, amb el seu comparatiu de l'any anterior han estat les següents:

	2016	2015	%
Nombre de devolucions	9.129	7.526	21,30%

La distribució per conceptes ha estat la següent:

CONCEPTE	Nombre sol·licituds
MULTES	1.199
IVTM	4.154
IBI	1.822
ICIO	128
IAE	348
PLUSVÀLUA	191
PREU PÚBLIC RESIDUS	972
TAXES	196
RECÀRRECS/INTERESSOS EXECUTIVA	119
TOTAL	9.129

Pel que fa a les devolucions referents a l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM), podem veure que el 78% són motivades per la baixa del vehicle.

Quant a les sol·licituds de devolució referents a l'Impost sobre Béns Immobles (IBI), el 91% han estat conseqüència del canvi de titularitat de l'immoble.

Pel que fa a les sol·licituds de devolució referents a l'Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE), el 70% dels supòsits són per baixa de l'activitat en la matrícula d'aquest impost.

Així mateix, pel que fa a les sol·licituds de devolució referents al Preu públic de recollida de residus, en el 72% dels casos el motiu ha estat la baixa de l'activitat en el padró municipal.

7.3 Recursos contenciosos i reclamacions economicoadministratives

L'any 2016, les dades relatives als recursos contenciosos i reclamacions economicoadministratives interposats contra actes de l'IMH, han estat les següents:

	2016	2015	%
Recursos contenciosos			
Multes	91	99	-8,08%
Tributs	129	96	34,38%
Reclamacions econòmicoadministratives	2	16	-87,50%
TOTAL	222	211	5,21%

Dels 129 recursos interposats en matèria de tributs, 74 fan referència a l'Impost sobre l'increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (IIVTNU), havent estat els motius al·legats, majoritàriament, la inexistència d'increment real de valor dels terrenys en els immobles transmesos i l'error en la fórmula de càlcul.

Les 2 reclamacions economicoadministratives han estat interposades contra actes dictats per la Inspecció d'Hisenda municipal per delegació de l'Administració tributària de l'Estat en matèria de modificació del cens de l'IAE.

7.4 Execució de resolucions i sentències dictades

Les dades relatives a les sentències i altres resolucions rebudes per executar al llarg de l'any 2016 són les següents:

RESOLUCIONS I RECURSOS CONTENCIOSOS	2016	2015
Desistiments	21	29
Estimatòries	30	46
Desestimàries	112	135
Parcialment estimatòries	11	31
Satisfacció extraprocesal	0	22
Altres	17	60
TOTAL	191	323

Del total de 191 sentències i altres resolucions rebudes al llarg d'aquest exercici, 79 corresponen a multes i 112 a tributs.

- **Procediments concursals**

En el següent quadre s'expressen les dades relatives als expedients iniciats en relació als deutes de dret públic de les persones incurses en un procediment judicial de concurs de creditors durant l'exercici 2016.

	2016	2015	%
Procediments concursals	994	732	35,79%

Actualment, hi ha 2.153 expedients oberts en relació a les persones objecte de concurs de creditors.

8. GESTIÓ DE MULTES

8.1 Gestió de denúncies i sancions de trànsit

L'evolució de l'entrada de denúncies de circulació en el sistema ha estat:

	2016	2015	Variació
G.Urbana	386.024	415.087	-7,00%
B:SM	529.939	569.500	-6,95%
TOTALS	915.963	984.587	-6,97%

NOTA: No estan incloses les multes dels districtes ni les de convivència.

▪ Gestió de dipòsits municipals

La col·laboració entre l'Institut Municipal d'Hisenda i Barcelona Serveis Municipals (B:SM), en el marc de la instrucció de la Gerència Municipal, relativa a la col·laboració entre els ens municipals en gestió i recaptació d'ingressos municipals, ha suposat:

▪ Cobrament denúncies i motiu ingrés

COBRAMENT DENÚNCIES MOTIU INGRÉS

	2016	2015
Número de denúncies	92.674	94.682
Import denúncies notificades	5.590.710	5.372.671
Import denúncies cobrades	2.186.624	2.085.367
% COBRAMENT	39,1%	38,8%

El 39,11% de les denúncies s'abonen en el mateix dipòsit municipal quan es retira el vehicle.

▪ Gestió de notificació de requeriments per a la identificació de conductors responsables de les infraccions a través d'internet

L'aplicació de tramitació de multes per Internet va ser substituïda al setembre de 2012 per l'aplicació "e-multes", sistema integrat a les carpetes que l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de les empreses a través de la pàgina web.

Els nombre d'acords subscrits al tancament del 2016 es va situar en 5.238, que suposen un total de 5.572 empreses adherides a l'e-multes. El nombre d'acords nous signats durant l'any se situa en 1.529 (un acord pot ser d'un grup d'empreses, és a dir, diversos NIF).

8.2 Reclamacions contra sancions de trànsit

▪ Reclamacions presentades

Les al·legacions i recursos contra multes de trànsit en període voluntari que no comporten pèrdua de punts continuen disminuint des de l'entrada en vigor de la reforma de la Llei de trànsit.

ENTRADA	2016	%	2015	%
Al·legacions i recursos en voluntària	50.195	75,9%	65.921	79,45%
Recursos en executiva	15.978	24,1%	15.038	18,12%
TOTAL	66.173	100,00%	82.974	100,00%

▪ Resolucions en període voluntari

La resposta de les al·legacions i recursos en període voluntari, segons si s'ha estimat o desestimat, ha estat el següent:

SORTIDA	2016	2015
Desestimacions	65%	61%
Estimacions	35%	39%
TOTAL	100%	100%

Sobre el percentatge d'estimacions, s'ha d'aclarir que no significa necessàriament que la denúncia feta per la Guàrdia Urbana o pels vigilants de les àrees blava, verda i de càrrega/descàrrega sigui incorrecte, ja que sovint, quan es presenten les al·legacions o els recursos, es posen de manifest fets o situacions ignorades fins aquell moment per l'Ajuntament.

▪ Resolucions en període executiu

Pel que fa als recursos contra multes en període executiu, cal fer constar que s'han estan inclosos els recursos que afecten tots els tipus de multes o sancions municipals no tributàries, com per exemple les de civisme o medi ambient, entre d'altres.

El desglossament segons el sentit de la resolució seria el següent:

TIPUS DE RESOLUCIÓ	2016	2015
Recursos estimats	35%	26%
Recursos estimats parcialment	3%	6%
Recursos desestimats	62%	68%
TOTAL	100%	100%

Altres tipus de resolucions, tant en període voluntari com en període executiu són:

	2016	2015
Desistiments	2.417	1.751
Recursos no admesos a tràmit	13.710	26.776

El resum final de la resolució d'al·legacions o recursos contra sancions, tant en període voluntari com executiu, ens dona els resultats següent:

SORTIDES	2016	%	2015	%
Al·legacions i recursos en voluntària	50.502	76%	61.386	85%
Recursos sancions en executiva	15.785	24%	11.260	15%
TOTAL	66.287	100%	72.646	100%

Pel que fa a les identificacions de qui era el conductor del vehicle en el moment de la infracció comunicades en suport paper (en altres pàgines d'aquesta memòria ja s'han donat les dades d'aquest mateix concepte quan es fa de forma telemàtica), els resultats han estat els següents:

	2016	2015	%VARIACIÓ
Identificació de conductor	56.111	65.938	-15%

8.3 Gestió de les sancions de l'Ordenança de convivència

El nombre de multes tramitades ha augmentat en relació a l'exercici 2015 segons es pot veure en el quadre següent:

	2016	2015	%VARIACIÓ
Denúncies tramitades	99.217	82.578	%

Agrupades per conceptes, les sancions tramitades han estat les següents:

Tipus d'infracció	2016	2015
Venda ambulat	50.110	35.491
Consum d'alcohol	37.319	34.037
Necessitats fisiològiques	7.385	7.593
Cartells i fulletons(*)	956	855
Mendicitat	213	1.165
Tarot, tatuatges	2.117	1.756
Prostitució (**)	91	367
Dormir al carrer o acampar	83	79
Graffittis i pintades	215	199
Nudisme	41	38
Jocs al carrer	4	13
Altres	683	985

Les al·legacions o recursos presentats, resolts i pendents a la finalització de l'exercici han estat els següents:

	2016	2015
Entrada	754	1.141
Sortida	842	1.299
Pendents	72	163

S'observa un descens de l'entrada i una tendència a la baixa, any rere any. Si tenim en compte el sentit de la resolució, podem dir que el 57% s'han estimat i el 43% s'han desestimat.

9. RECAPTACIÓ

9.1 Drets Liquidats

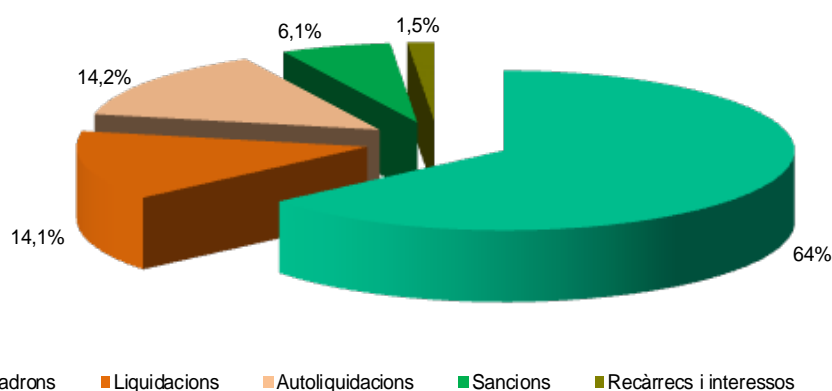
▪ Distribució drets liquidats per tipus de gestió

<i>(Expressat en milers d'euros)</i>	2016	2015	% Variació
Padrons	876.081	877.499	-0,2%
Liquidacions	193.621	221.790	-12,7%
Autoliquidacions	194.784	177.931	9,5%
Sancions	84.136	87.686	-4,0%
Recàrrecs i interessos	20.380	19.264	5,8%
TOTAL	1.369.002	1.384.170	-1,1%

Aquest total incorpora el tribut de la mobilitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i el recàrrec de la Diputació, inclosos en els rebuts de l'Impost de Bens Immobles i de l'Impost d'Activitats Econòmiques respectivament.

Com es pot observar, els padrons són abastament la tipologia de liquidació més important, amb un 64% sobre el total de drets liquidats.

DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL DRETS LIQUIDATS PER TIPUS DE GESTIÓ 2016



▪ Distribució dels drets liquidats per conceptes

CONCEPTE <i>(milers d'euros)</i>	Exercicis		Variacions	
	2016	2015	Absolutes	Percentuals
Béns Immobles (IBI)	739.445	738.900	545	0,1%
Vehícles de tracció mecànica (IVTM)	60.898	60.998	-100	-0,2%
Increment valor terrenys de naturalesa urbana (PV)	177.784	170.259	7.525	4,4%
Activitats econòmiques (IAE)	105.370	100.949	4.421	4,4%
Construccions, instal·lacions i obres (ICIO)	29.200	21.131	8.069	38,2%
Impostos	1.112.697	1.092.237	20.460	1,9%
Taxes i preus públics	131.854	120.380	11.474	9,5%
Sancions	84.136	87.686	-3.550	-4,0%
Recàrrecs i interessos	20.380	19.264	1.116	5,8%
TAMGREM	4.036	59.158	-55.122	-93,2%
Concessions administratives	15.899	5.445	10.454	192,0%
TOTAL	1.369.002	1.384.170	-15.168	-1,1%

No s'han deduït les devolucions d'ingressos del total liquidat, La taxa ambiental de gestió de residus (TAMGREM) que a partir de 2016 s'ingressa directament a l'Entitat Metropolitana.

Els tipus impositius s'han mantingut sense variacions en relació a l'any anterior.

La reactivació del mercat immobiliari i de la conjuntura econòmica general són la base de l'increment tributari respecte a l'any 2015.

El nombre de transmissions en la compra-venda de segona mà se situa per sobre dels nivells d'abans de la crisi, el que explica un muntant d'ingrés de **l'Impost d'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana** superior al del 2015 i que alhora, representa un màxim històric.

▪ Evolució de les transmissions autoliquidades

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
IMPORT TRANSMISSIONS (AUTOLIQ.)	82.157	72.755	90.591	83.064	78.236	85.774	68.142	75.948	95.629	126.768	152.138	157.506
VARIACIÓ INTERANUAL ABSOLUTA		-9.402	17.836	-7.527	-4.828	7.538	-17.632	7.806	19.681	31.139	25.370	5.368
VARIACIÓ INTERANUAL PERCENTUAL		-11,4%	24,5%	-8,3%	-5,8%	9,6%	-20,6%	11,5%	25,9%	32,6%	20,0%	3,5%
Nº TRANSMISSIONS (AUTOLIQ.)	44.164	40.883	34.772	30.409	30.940	34.128	31.254	32.979	37.498	42.534	47.032	52.007
VARIACIÓ INTERANUAL PERCENTUAL		-7,4%	-14,9%	-12,5%	1,7%	10,3%	-8,4%	5,5%	13,7%	13,4%	10,6%	10,6%
IMPORT MITJÀ (€)	1.860	1.780	2.605	2.732	2.529	2.513	2.180	2.303	2.550	2.980	3.235	3.029
VARIACIÓ INTERANUAL PERCENTUAL		-4,3%	46,4%	4,8%	-7,4%	-0,6%	-13,3%	5,6%	10,7%	16,9%	8,5%	-6,4%

Imports expressats en milers d'euros

Aquesta reactivació del mercat immobiliari ha implicat, també, que els drets liquidats de **l'impost i les taxes corresponents a les llicències d'obres** superin als de l'any anterior.

La millor conjuntura econòmica general ha suposat que altres figures tributaries millorin respecte a l'any anterior, és el cas de **l'impost d'Activitats Econòmiques** i de **les taxes per la utilització privativa del domini públic municipal** per part de les empreses explotadores dels serveis de gas, electricitat i aigua.

La liquidació per **sancions** ha disminuït un -4% respecte de l'any anterior. Aquest decrement és conseqüència d'una reducció en la imposició que afecta, tant a infraccions de trànsit com a ordenances, especialment les de neteja a les empreses que s'ocupen de la retirada de sacs de runa.

L'increment respecte de l'any 2015 dels **recàrrecs i interessos de demora** és d'un 5,8%. Aquest augment es correspon amb l'increment de la recaptació en via executiva.

9.2 Drets recaptats

▪ Distribució recaptació per canals de cobrament

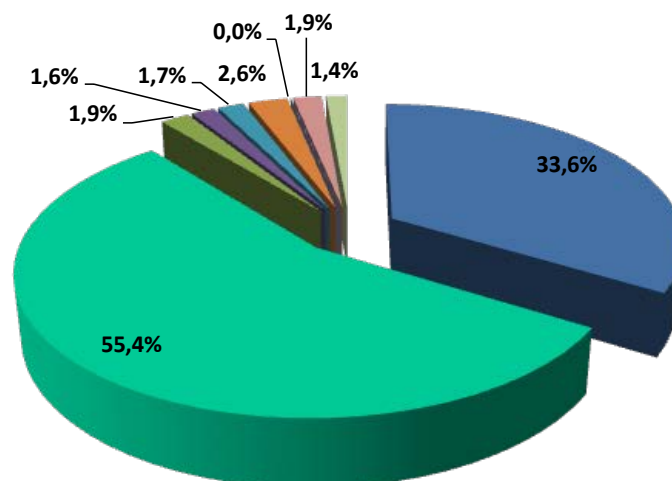
CANALS	2016	2015	% Variació
Cobrament en entitats financeres (Q60)	446.100	416.472	7,1%
Cobrament domiciliat (Q19)	734.328	724.422	1,4%
Targetes bancàries/Telèfon	24.825	20.919	18,7%
Transferències directes contribuent	20.728	18.806	10,2%
Transferències Organismes Públics de l'Estat	22.791	23.580	-3,3%
Companyies de Serveis	33.961	80.351	-57,7%
Execució avals IMHB i subhastes	261	6	
Embargaments	24.693	21.475	15,0%
Compensacions	18.547	22.242	-16,6%
RECAPTACIÓ	1.326.234	1.328.273	-0,2%

(Expressat en milers d'euros)

És important remarcar que la domiciliació és la forma de pagament més generalitzada.

La baixada en el canal "Companyies de Serveis" ve motivada per la taxa ambiental de gestió de residus (TAMGREM) que, a partir de 2016, s'ingressa directament a l'Entitat Metropolitana.

DISTRIBUCIÓ DE LA RECAPTACIÓ PER CANALS DE COBRAMENT 2016



- Cobrament en entitats financeres (Q60)
- Cobrament domiciliat (Q19)
- Targetes bancàries/Telèfon
- Transferències directes contribuent
- Transferències Organismes Públics de l'Estat
- Companyies de Serveis
- Execució avals IMHB i subhastes
- Embargaments
- Compensacions

▪ **Distribució de la recaptació per conceptes i percentatge de recaptació.**

CONCEPTE (milers d'euros)	Exercicis		Variacions		%Recaptació	
	2016	2015	Absolutes	Percentuals	2016	2015
Impostos	1.053.507	1.026.022	27.485	2,7%	94,7%	93,9%
Taxes i preus públics	111.382	101.036	10.346	10,2%	84,5%	83,9%
Sancions	31.244	30.781	463	1,5%	37,1%	35,1%
Recàrrecs i interessos	19.681	17.604	2.077	11,8%	96,6%	91,4%
TAMGREM	4.037	54.536	-50.499	-92,6%	100,0%	92,2%
Concessions administratives	15.082	5.346	9.736	182,1%	94,9%	98,2%
TOTAL RECAPTACIÓ ANY CORRENT	1.234.933	1.235.325	-392	0,0%	90,2%	89,2%
Tributs-Altres anys	71.324	73.989	-2.665	-3,6%		
Sancions-Altres anys	19.977	18.959	1.018	5,4%		
TOTAL RECAPTACIÓ ALTRES ANYS	91.301	92.948	-1.647	-1,8%		
TOTAL RECAPTACIÓ	1.326.234	1.328.273	-2.039	-0,2%		

A 31 de desembre s'ha recaptat el 90,2% dels drets liquidats el 2016, un punt percentual per sobre del resultat de 2015.

Respecte als percentatges de recaptació aconseguits a 31 de desembre, s'ha de tenir en compte que, part de la liquidació efectuada els mesos de novembre i desembre es troba encara en període voluntari de cobrament i que resten pendents les actuacions previstes en la via executiva.

▪ **Distribució de la recaptació en voluntària/executiva**

RECAPTACIÓ	2016	%	2015	%	% Variació
Voluntària	1.249.145	94%	1.263.238	95%	-1,1%
Executiva	77.089	6%	65.035	5%	18,5%
TOTAL	1.326.234	100%	1.328.273	100%	-0,2%

(Expressat en milers d'euros)

La recaptació en via executiva ha crescut un 18,5% en relació a l'any anterior.

9.3 Domiciliacions

▪ **Evolució objectes impostos domiciliats**

CONCEPTE	2016		2015		Variacions	
	Número	%	Número	%	Absolutes	Percentuals
Béns Immobles (IBI)	949.931	85,1%	961.137	86,6%	-11.206	-1,2%
Activitats econòmiques (IAE)	11.840	52,7%	11.953	54,2%	-113	-0,9%
Vehicles de tracció mecànica (IVTM)	274.383	35,9%	294.202	38,7%	-19.819	-6,7%

L'entrada en vigor de SEPA amb noves exigències sobre la domiciliació coincidint amb l'entrada a SAP Recaptació han provocat una davallada en el nombre d'objectes domiciliats.

9.4 Fraccionaments

Els fraccionaments concedits al llarg de l'any 2016 han estat 9.759 expedients per un import total de 44,7 milions d'euros.

▪ Distribució per venciments

NOUS FRACCIONAMENTS 2016	Nº. Exp.	%	Import-€	Mitjana-€
FINS A 1 ANY	4.042	41,4%	10.441.089	2.583
D'1 A 2 ANYS	2.096	21,5%	5.278.289	2.518
DE 2 A 3 ANYS	1.389	14,2%	6.853.957	4.934
DE 3 A 5 ANYS	2.228	22,8%	20.977.557	9.415
MÉS DE 5 ANYS	4	0,0%	1.196.923	299.231
TOTAL	9.759	100,0%	44.747.815	4.585

▪ Distribució per imports

NOUS FRACCIONAMENTS 2016	Nº. Exp.	%	Import-€	Mitjana-€
0 A 1.000€	4.113	42,1%	2.152.566	523
1.001 A 3.000€	3.155	32,3%	5.559.122	1.762
3.001 A 6.000€	1.341	13,7%	5.686.903	4.241
6.001 A 24.000€	1.004	10,3%	10.381.522	10.340
24.001 A 60.000€	96	1,0%	3.190.061	33.230
MÉS DE 60.000€	50	0,5%	17.777.641	355.553
TOTAL	9.759	100,0%	44.747.815	4.585

Vigent 31/12/16	Nombre d'exp.	Import
	12.803	54.773

El deute fraccionat pendent de cobrament a 31 de desembre és de 54,7 milions d'euros amb un total de 12.803 expedients.

9.5 Embargaments

La recaptació per actuacions d'embargament durant l'any 2016 ha augmentat en un 3% en relació a l'any anterior.

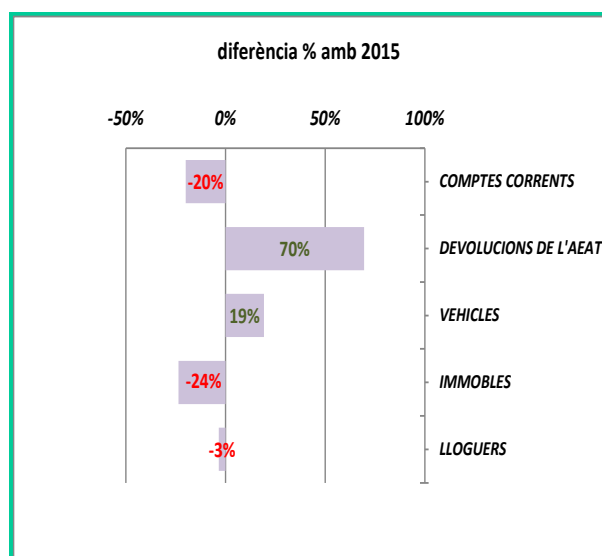
Respecte de l'embargament de comptes corrents s'observa una disminució d'ingressos del 12% que es justifica en el fet que, durant el mes de setembre, es va fer la migració del procediment a SAP Recaptació, la qual cosa va incidir en les tasques de gestió. Es preveu que al llarg de 2017 la gestió quedarà normalitzada.

Embargaments			
Cobrats	2016	2015	% Variació
Comptes corrents	16.404	18.596	-12%
Devolucions AEAT	8.829	5.208	70%
Vehicles	853	715	19%
Immobles	2.544	3.331	-24%
Lloguers	432	447	-3%
Total	29.062	28.297	3%

Embargaments fraccionats	2016	2015	% Variació
Vehicles	2.338	3616	-35%
Immobles	1.787	2741	-35%
Total	4.126	6357	-35%

En els embargaments de les devolucions que executa l'AEAT sobre els deutors amb la Hisenda municipal de l'Ajuntament de Barcelona, s'ha obtingut una recaptació superior en un 70% respecte de l'any anterior. En aquest cas s'ha de dir que el nombre de peticions també va ser superior en un 48%.

En relació a l'embargament de vehicles s'ha de veure que enguany els imports cobrats han estat superiors en un 19%, en detriment dels fraccionaments que van disminuir un 35%. En aquest cas les circumstàncies de gestió i la reducció del nombre de deutors candidats a seguir aquest procediment, van fer que es notifiquessin menys diligències d'embargament.



Quant al procediment d'embargament d'immobles, cal destacar una disminució d'un 24% en els cobraments i d'un 35% en els fraccionaments. S'ha comprovat que la bossa de deutors titulars d'un immoble susceptible d'embargament, ha disminuït i, per tant, s'han efectuat menys diligències.

En l'embargament de lloguers, els imports de cobraments han disminuït en un 3%, passant de 447.000 € el 2015 a 432.000 € el 2016.

▪ Altres procediments

Finalment, s'ha de destacar que durant l'any 2016 s'han recuperat el procediments recaptatoris de derivació de la responsabilitat per afecció de béns, i les hipoteques legals tàcites. Ambdós procediments van adreçats als responsables subsidiaris per deutes d'IBI.

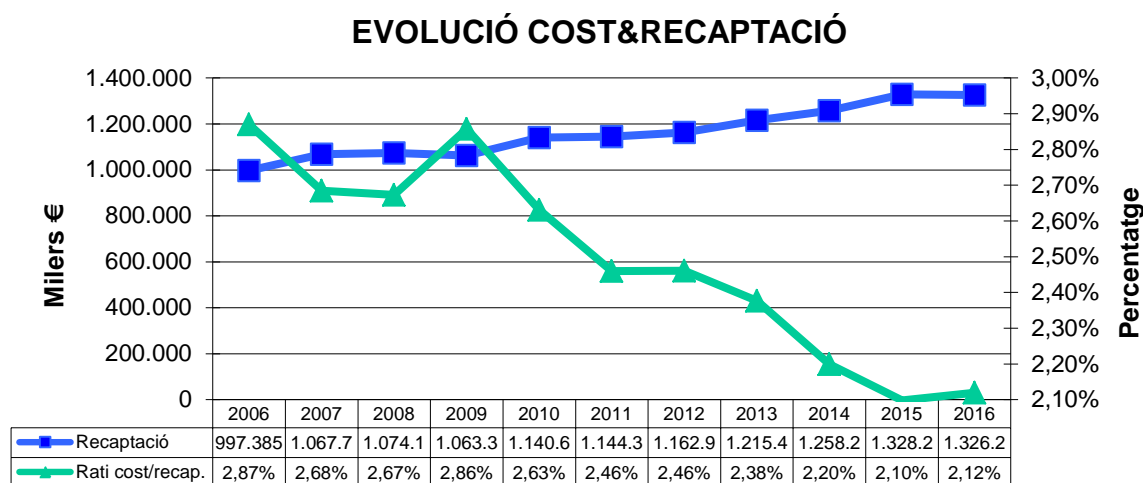
DERIVACIONS RESPONSABILITAT 2016		
	Expedients iniciats	32
	Import expedients	900.000
Afecció de béns	Import cobrat	836.000
	Expedients iniciats	16
Hipoteques legals tàcites	Import expedients	77.000
	Import cobrat	77.000
	Total cobrat	913.000

De la gestió del procediment de derivació de la responsabilitat per afecció de béns, s'han cobrat deutes per un import de 836.000 €. Representa un 93% del total d'expedients iniciats. Mentre que amb les hipoteques legals tàcites, s'han cobrat el 100% dels expedients per un import de 77.000 €.

La gestió d'aquests procediments ha representat un ingrés de 913.000 €.

9.6 Cost de la gestió

A continuació es mostra l'evolució del rati que relaciona el cost de la gestió amb la recaptació obtinguda pel conjunt de tributs i multes:



El rati cost/recaptació es manté respecte de l'any 2015 i se situa en el 2,1%. Aquest fet s'explica perquè les dades de costos i de recaptació no han experimentat canvis significatius.

10. GESTIÓ QUALITAT I NOTIFICACIONS

10.1 Gestió de la Qualitat

Com cada any, l'IMH du a terme les auditories internes i l'auditoria de certificació. Enguany, l'empresa Applus s'ha encarregat de l'auditoria externa i hem renovat el certificat de la norma de qualitat UNE-EN-ISO 9001:2015 amb un resultat molt satisfactori.

L'adaptació de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015 ha suposat la revisió de tots els processos de l'IMH. Hem incorporat, tant el context que influeix en el desenvolupament de les tasques, com la gestió de riscos i oportunitats que afecten l'eficàcia dels processos.

L'informe de l'auditoria externa constata que els nostres processos es desenvolupen amb eficiència i eficàcia. Al llarg dels anys, s'ha assolit un nivell important de compromís amb els ciutadans i el treball que es desenvolupa, aplicant mètodes de millora contínua.

Malgrat que un factor de risc va ser la consolidació de la fase I i l'inici de la fase II del Pla de Sistemes, cal dir que amb l'esforç, dedicació i professionalitat de tot l'equip, els processos estan acotats. Hem fet un seguiment exhaustiu de les incidències produïdes per part de tots els departaments de l'IMH conjuntament amb l'IMI, per tal de millorar els processos.

El sistema de comunicació interna permet que el personal estigui ben informat de les novetats tècniques a través dels diferents mòduls de les aplicacions de gestió documental, on es poden consultar els processos, els procediments i les instruccions que ordenen el coneixement col·lectiu.

Seguim potenciant el sistema d'indicadors, el que permet l'avaluació contínua dels resultats i possibilita l'anàlisi i millora dels processos.

Des del Departament de Qualitat, es du a terme l'auditoria sobre les anul·lacions, fet que ha permès fer correccions puntuals, així com revisar i millorar els processos de treball.

10.2. Notificacions

El detall de les notificacions de l'any, amb i sense justificant de recepció, és el següent:

SENSE AVÍS DE RECEPCIÓ	2016	2015	Variació
Correu ordinari	99.754	298.588	-66,6%
Padrons	708.547	667.432	6,2%
TOTAL	808.301	966.020	-16,3%

AMB AVIS DE RECEPCIÓ	2016	2015	Variació
Voluntària	142.267	114.852	23,9%
Infraccions	901.828	944.948	-4,6%
Executiva	1.531.235	1.480.552	3,4%
TOTAL	2.575.330	2.540.352	1,4%

TOTALS	3.383.631	3.506.372	-3,5%
---------------	------------------	------------------	--------------

Respecte del correu ordinari, l'espectacular davallada ve motivada perquè l'any 2015 es va efectuar un lliurament especial de 171.597 cartes, adreçades a motoristes per tal de conscienciar-los sobre la seva seguretat.

D'altra banda, segueix la tendència dels darrers anys respecte a la reducció de denúncies que, en termes de notificacions, s'ha compensat amb la sortida de notificacions en executiva.

L'augment del volum de les notificacions en voluntària, correspon a un increment del 28,6% de les liquidacions notificades i a la incorporació massiva en aquest procediment notificador de les resolucions de multes.

Els controls de qualitat que es porten a terme sobre els justificants de recepció serveixen per mantenir un nivell d'exigència sobre les empreses de repartiment que sigui adequat a les necessitats de l'IMH, atès que és summament important la correcta gestió de les notificacions, no només per garantir els drets de la ciutadania sinó per evitar que entrin recursos per aquest motiu.

Un altre control de qualitat que s'acompleix és la comparativa entre les imatges digitalitzades dels justificants de recepció i les respostes alfanumèriques de les notificacions, fet que permet detectar possibles desquadres i reclamar a les empreses que digitalitzen les imatges que manquin i, així, agilitzar la resposta dels departaments que gestionen les reclamacions i recursos.

A l'octubre va entrar en vigor la Llei 39/2015, que estableix que s'ha de notificar en horari de tarda. En el cas de l'IMH, aquest requisit ja estava recollit al plec de prescripcions tècniques, per tant no ha calgut fer modificacions dels contractes vigents.

11. SUBVENCIONS VINCULADES ALS TRIBUTS

11.1 Sol·licituds de subvencions de tributs

Cada any s'han tramitat subvencions relacionades amb els tributs, amb l'objectiu de donar resposta a les demandes socials i econòmiques dels ciutadans, tractant d'eliminar discriminacions, entre els titulars de famílies monoparentals i de famílies nombroses llogateres i els titulars de famílies nombroses propietaris, destinataris de la bonificació de l'impost de béns immobles (IBI), i de contribuir al sosteniment del col·lectiu de persones vídues, majors de 65 anys, amb ingressos inferiors a 1,5 vegades el salari mínim interprofessional, respecte de les quals concorren circumstàncies que les fan particularment vulnerables al risc de pobresa i exclusió social.

SUBVENCIONS	2016	2015	%Variació
Entrada	3.854	3.785	1,82

Tipologia de les subvencions que s'han resolt:

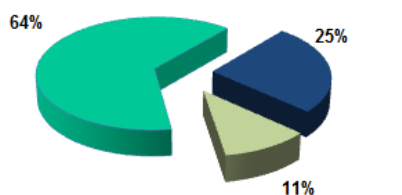
SUBVENCIONS	Subtotal	%
Subvencions Famílies nombroses llogaters	56	1,5%
Subvencions Famílies monoparentals propietaris	1.542	40,4%
Subvencions Famílies monoparentals llogaters	151	4,0%
Subvencions Vidus propietaris	2.012	52,7%
Subvencions Vidus llogaters	58	1,5%
TOTAL	3.819	100,00%

12. ORGANISMES DE TUTELA DELS CONTRIBUENTS

12.1 Síndic de Greuges de Catalunya

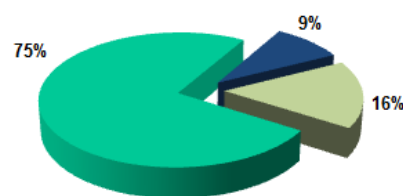
Queixes	2016	%	2015	%
Multes	129	75,0%	122	86,5%
Tributs	43	25,0%	19	13,5%
TOTAL	172		141	

QUEIXES - Multes 2016



■ ESTIMADES ■ ESTIMADES PARCIALMENT ■ DESESTIMADES

QUEIXES - Tributs 2016



■ ESTIMADES ■ ESTIMADES PARCIALMENT ■ DESESTIMADES

12.2 Síndica de Greuges de Barcelona

QUEIXES	2016	%	2015	%
Multes	60	56,6%	68	80,9%
Tributs	46	43,4%	16	19,1%
TOTAL	106		84	

QUEIXES - Multes 2016



■ ESTIMADES ■ ESTIMADES PARCIALMENT ■ DESESTIMADES

QUEIXES - Tributs 2016



■ ESTIMADES ■ ESTIMADES PARCIALMENT ■ DESESTIMADES