

**M 17**

Memòria 2017

# Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona





# **Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona**

**Memòria 2017**

# PRESENTACIÓ

---

L'Institut Municipal d'Hisenda és l'organisme autònom responsable d'exercir les competències que la legislació atribueix a l'Ajuntament de Barcelona, per l'aplicació efectiva del seu sistema tributari, en els àmbits de la inspecció, gestió i recaptació. Exerceix, també, les competències d'instrucció dels expedients sancionadors en matèria de Trànsit i Civisme, amb adscripció competencial dictada per Decret d'Alcaldia, de dates 4 de desembre de 1998 i 23 de gener de 2006 respectivament.

La memòria que ara es presenta recull la informació més rellevant sobre l'activitat realitzada per l'Institut durant l'exercici 2017, reflectint les dades dels resultats de la seva gestió i del conjunt d'activitats de prestació de serveis al ciutadà en l'exercici de les seves competències.

S'han establert els principals objectius en l'assistència al ciutadà, destacant les més de 62.000 atencions presencials, amb cita prèvia, reduint temps d'espera i garantint una millor atenció personal. Per altra banda, es treballa en la millora dels canals no presencials, principalment de caràcter telemàtic, adequant-nos a les noves demandes dels ciutadans amb l'habilitació de noves tecnologies. Durant aquest any s'han realitzat 23.280 atencions pel canal telefònic i 60.480 tramitacions iniciades telemàticament pel contribuent, sobre les que s'està treballant per la seva completa finalització per internet.

Estem reorientant la gestió tributària cap a un model que prioritzi el control de les declaracions, identificant els incompliments i les ocultacions de caràcter patrimonial. L'increment de la plantilla i la construcció d'un nou sistema informàtic que permeti un tractament més acurat de les dades dels contribuents, responen a aquesta voluntat de canvi que s'incorpora al projecte municipal de garantir un compliment equitatiu de les obligacions tributàries junt amb l'obtenció dels recursos econòmics per atendre les despeses previstes en el pressupost.

Cal fer, per aquest exercici 2017, especial esment de la situació d'inseguretat jurídica produïda arrel de la declaració d'inconstitucionalitat de la tributació en concepte de Plusvàlua pels supòsits de manca d'increment de valor en la transmissió de béns immobles, realitzada pel Tribunal Constitucional en data 11 de maig. Aquesta sentència, juntament amb la manca de resposta legislativa adient i en terminis raonables, ha generat un important increment en els expedients de recursos i de sol·licituds de devolució pendents, sense opció de resoldre per part de l'Administració, i amb la consegüent insatisfacció per part dels contribuents.

En les dades informades en aquesta Memòria queden reflectits els elevats volums de gestió i l'èxit del resultats econòmics, informats en les dades de recaptació, que, junt amb l'objectiu d'aconseguir una administració eficient i propera al ciutadà, constitueixen els principals objectius a assolir i que són possibles gràcies al treball i dedicació dels professionals que integren aquest organisme.

President del Consell Rector  
Gerardo Pisarello Prados

# SUMARI

<b>1. FUNCIONS I ESTRUCTURA</b>	
1.1 Configuració i funcions	7
1.2 Òrgans de Govern	8
1.3 Estructura organitzativa	9
1.4 Recursos Humans	9
1.5 Formació	13
<b>2. ESTATS FINANCERS</b>	
2.1 Gestió Patrimonial	14
2.2 Liquidació de pressupost	16
<b>3. TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ</b>	
3.1 Pla de Sistemes d'Hisenda: disseny i implementació	18
3.2 Infraestructura tecnològica	22
<b>4. ASSISTÈNCIA AL CIUTADÀ</b>	
4.1 Relacions amb el contribuent	25
4.2 Queixes i suggeriments	28
<b>5. GESTIÓ TRIBUTÀRIA</b>	
5.1 Manteniment cadastral i Impost sobre Béns Immobles	30
5.2 Impost sobre Activitats Econòmiques	31
5.3 Preu públic de recollida de residus comercials i industrials assimilables als municipals	32
5.4 Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM)	33
5.5 Beneficis fiscals	34
<b>6. INSPECCIÓ</b>	
6.1 Actuacions de control i comprovació	36
6.2 Nombre i import de les liquidacions	38
<b>7. PROCEDIMENTS DE REVISIÓ</b>	
7.1 Recursos	40
7.2 Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana	41
7.3 Reclamacions	42
7.4 Sol·licituds de devolucions d'ingressos	42
7.5 Recursos contenciosos	43
7.6 Procediments concursals	44
<b>8. GESTIÓ DE MULTES</b>	
8.1 Gestió denúncies i sancions de trànsit	45
8.2 Reclamacions contra sancions de trànsit	46
8.3 Gestió de les sancions de l'ordenança de convivència	47
<b>9. RECAPTACIÓ</b>	
9.1 Drets liquidats	49
9.2 Drets recaptats	51
9.3 Domiciliacions	53
9.4 Fraccionaments	53
9.5 Embargaments	54
9.6 Cost de la gestió	56
<b>10. GESTIÓ DE LA QUALITAT I NOTIFICACIONS</b>	
10.1 Gestió de la Qualitat	57
10.2 Notificacions	58
<b>11. SUBVENCIONS VINCULADES ALS TRIBUTS</b>	
11.1 Sol·licituds de subvencions tributàries	59
<b>12. ORGANISMES DE TUTELA DELS CONTRIBUENTS</b>	
12.1 Síndic de Greuges	60
12.2 Síndica de Greuges	60

# 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 nova denominació com a Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona i la modificació dels 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-ne els 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 així com de la resta d'ingressos de dret públic.

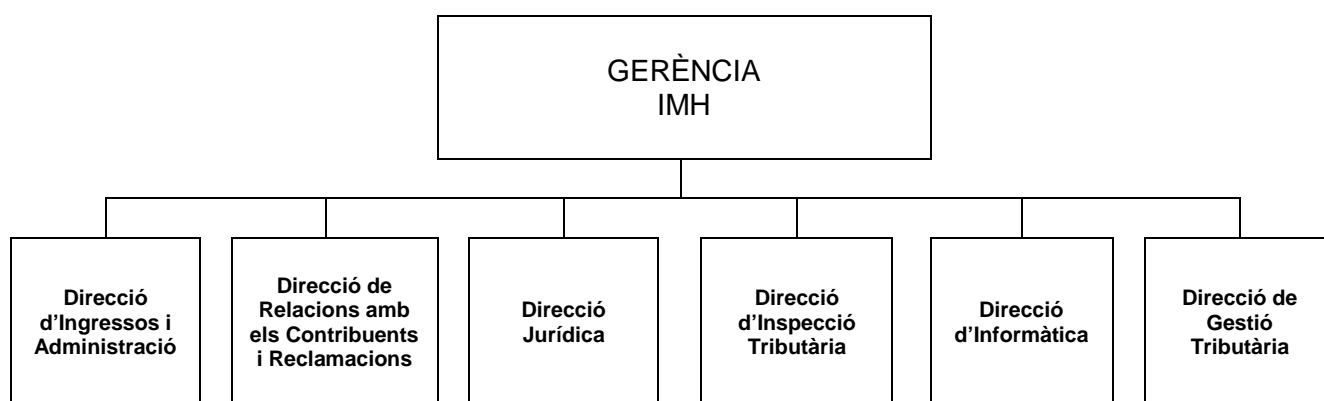
## 1.2 Òrgans de Govern

### Consell Rector

<b>President</b>	Im. Sr. Gerardo Pisarello Prados
<b>Vicepresident</b>	Im. Sr. Agustí Colom Cabau
<b>Consellers</b>	Ima. Sra. Mercedes Vidal Lago Ima. Sra. Sònia Recasens Alsina Sr. Jordi Ayala Roqueta Sr. Luis Calonge Coch Sra. Míriam Casanova Doménech Sr. Jordi Castellana Gamisans Sr. Angel Javier Dominguez Berrio Sr. Antoni Fernández Pérez (Amb efecte 27 d'abril) Sr. Alexandre Masllorens Escubos (Amb efecte 27 d'abril) Sr. Eusebi Mesa Moreno Sr. Joaquim Mestre Garrido Sra. Pilar Mirás Virgili (Amb efecte 7 de setembre) Sr. Arnau Miró Porqueres Sr. Carlos Vivas Urieta
<b>Secretària</b>	Sra. Paloma González Sanz
<b>Interventor</b>	Sr. Antonio Muñoz Juncosa
<b>Equip directiu</b>	Sra. Teresa Ribas Algueró Sra. Carmen Estrada Nériada 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'IMH per a l'exercici 2017 és de 314 places amb la següent distribució per categoria professional:

CATEGORIA	Plantilla pressupostària 2017	Plantilla pressupostària 2016
Tècnic Superior (A1)	44	31
Tècnic Mitjà (A2)	58	40
Administratiu (C1)	83	85
Auxiliar Administratiu (C2)	129	115
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>271</b>

La plantilla inicialment aprovada juntament amb el pressupost per a 2017 era de 276 places però el pla de recursos humans aprovat a la Comissió de Govern del dia 15 de desembre de 2016 la va situar en 314 places, fet que suposa un augment de 43 places amb relació a 2016.

A 31 de desembre de 2017, el nombre de places ocupades és de 284 amb la distribució següent:

#### ▪ Distribució de la plantilla a 31 de desembre segons la relació laboral

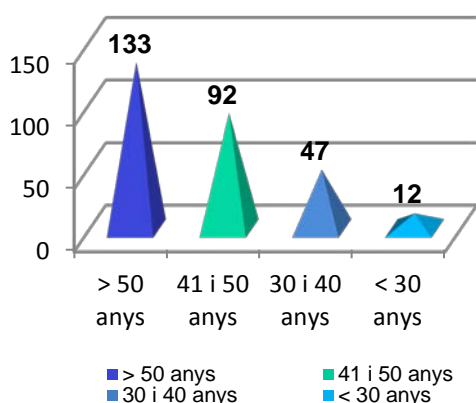
RELACIÓ LABORAL	2017	2016
Funcionaris	129	140
Laboral fix	49	48
<b>Subtotal personal fix</b>	<b>188</b>	<b>188</b>
Temporals	106	80
<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>284</b>	<b>268</b>

▪ **Distribució de la plantilla a 31 de desembre per direccions**

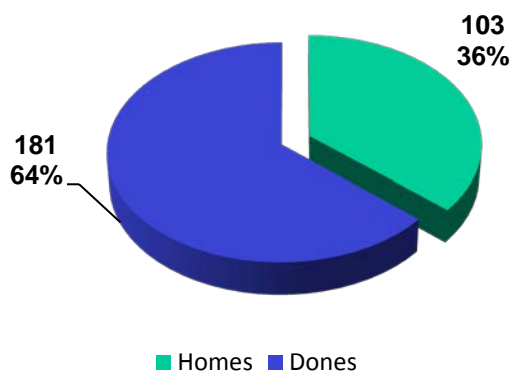
DIRECCIÓ	2017	2016
Direcció Gerència	12	12
Direcció Gestió Tributària	45	44
Direcció Jurídica	50	46
Direcció d'Ingressos i Administració	46	42
Direcció Informàtica	26	24
Direcció de Relacions amb Contribuents i Reclamacions	80	78
Direcció d'Inspecció Tributària	25	22
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>268</b>

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

Distribució per edats



Distribució per sexes



▪ **Fets rellevants de 2017**

L'any 2017 ha estat especialment significatiu per l'elevat nombre d'incorporacions a l'IMHB. Al llarg de 2017 s'han incorporat a l'Institut 44 persones, 25 de les quals corresponen al Pla de RH i la resta a la cobertura de vacants.

El Pla de RH té el seu origen en l'acord de la Comissió de Govern de 15 de desembre de 2016, el qual modifica l'acord de 21 d'abril de 2016, sobre el dimensionament del personal per al període 2016-2019 i ha suposat un increment de la plantilla de l'IMH en 39 places.

En el quadre següent es detallen per direccions i categories professionals les incorporacions del Pla de RH:

<b>DIRECCIÓ</b>	<b>Incorporacions</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>Incorporacions</b>
Direcció Gerència	1	Tècnic Superior en Dret	8
Direcció Gestió Tributària	5	Tècnic Superior Economia	1
Direcció Jurídica	8	Tècnic Mitjà en Enginyeria	3
Direcció d'Ingressos i Administració	3	Tècnic Mitjà Gestió	9
Direcció Informàtica	2	Auxiliar Administratiu	4
Direcció de Relacions amb Contribuents i Reclamacions	5	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>
Direcció d'Inspecció Tributària	1		
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>		

Durant aquest any se segueix mantenint la tendència de l'any anterior, amb una disminució del nombre de funcionaris i un augment del nombre de funcionaris interins ja que les incorporacions que esmentàvem provenen de borses de treball i no d'Oferta Pública.

A partir del mes de maig de 2017, l'IMH s'ha incorporat al projecte corporatiu d'integració de la gestió de recursos humans mitjançant l'aplicació SAP RH. Fins a aquesta data, únicament s'utilitzava l'entorn SAP RH per a la gestió de les accions formatives.

Des de maig de 2017 s'ha incorporat a SAP RH la gestió dels temps, és a dir, tots els temes que tenen a veure amb l'horari, fitxatges, vacances, incidències diàries, etc., així com la preparació de la nòmina i la gestió dels expedients de personal.

Una gran part d'aquestes qüestions han afectat, fonamentalment, el funcionament del Departament de RH de l'Institut, però en general tota la plantilla ha hagut d'adaptar-se als canvis en la tramitació de sol·licituds, consultes i gestió del temps de treball (visualització de fitxatges, presències, absències i bosses de temps).

Des de juny a desembre, hem tingut cinc persones que formaven part dels **Plans d'Ocupació Municipal de 2017**, dues adscrites al Departament de Relacions amb els Contribuents i 3 adscrites a la Direcció Jurídica. La gestió d'aquestes persones es du a terme en col·laboració amb Barcelona Activa.

D'altra banda, durant l'exercici 2017, l'IMH s'ha acollit al projecte de **Formació Professional Dual** amb la incorporació de 7 persones que compaginen treball i estudi.

Al llarg de 2017, un treballador laboral s'ha acollit al pla de jubilació parcial, fet que ha suposat la consegüent incorporació d'un **rellevista** a l'organització. A més, s'han jubilat 10 treballadors (4 dels quals ho han fet anticipadament). Els llocs vacants es cobreixen pels criteris de provisió establerts.

En l'àmbit de la **prevenció**, durant 2017 (setembre) s'ha realitzat una nova avaluació de riscos laborals a l'edifici Vela i s'ha redactat un nou pla d'emergència. S'han posat al dia set instruccions relacionades amb la seguretat i la salut. S'han realitzat sessions informatives sobre el pla d'emergència: confinament i evacuació. A més, s'han actualitzat els plànols d'evacuació de l'edifici.

Al desembre s'ha efectuat un simulacre d'evacuació, conjuntament amb la Torre Mapfre, amb uns bons resultats generals. Només s'ha detectat un mal funcionament de la megafonia i ja s'ha reportat aquesta incidència als responsables de manteniment de Torre Mapfre.

Al setembre de 2017 es confirma l'origen laboral del primer cas de lipoatròfia semicircular. A partir d'aquest moment, es realitza la recerca activa de casos, s'implementen les primeres mesures correctores i es demana a la propietat de l'edifici que realitzi les actuacions necessàries per la seva part.

Els mesos d'octubre i desembre s'efectuen dues reunions extraordinàries del Comitè de Seguretat i Salut per al seguiment dels casos i acordar les accions a seguir. També a l'octubre es demana una primera auditoria, de la qual se'n deriven diverses actuacions que es duen a terme a partir de gener de 2018. A 31 de desembre, des de vigilància de la salut, s'han visitat 12 possibles casos de lipoatròfia, dels quals se n'han confirmat 8 i desestimats 4.

En **temes retributius** destaquem que al mes de maig es va implantar el SAP RH, fet que ha comportat un canvi en la gestió de la nòmina. Al mes de juny, d'acord amb els Pressupostos Generals de l'Estat 2017, s'ha aplicat l'increment salarial de l'1% i es s'han abonat els endarreriments des del mes de gener 2017.

## 1.5 Formació 2017

En l'àmbit de la **formació**, continuem amb la gestió de la formació a l'Ajuntament mitjançant el SAP RH, que es va iniciar el 2015. A través de la Intranet corporativa, cada persona ha pogut seleccionar i planificar els cursos que, d'acord amb el seu lloc de treball, pot realitzar. Aquesta primera demanda s'ha dut a terme des del 30 d'octubre fins el 10 de novembre de 2017. Posteriorment, els caps han els cursos prèviament seleccionats, des del 13 fins al 24 de novembre.

Un altre fet destacable és l'increment del nombre de cursos, participants i hores de formació respecte el 2016 i l'augment en més del doble de cursos de formació específica.

### Total formació anual

	<b>Nombre cursos</b>	<b>Nombre participants</b>	<b>Hores</b>
Formació Transversal	96	187	2.204
Formació Específica	23	196	1.937
Formació Pla de sistemes 2017	28	613	1.745
Formació Contínua	1	24	504
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>1.020</b>	<b>6.390</b>

## 2. ESTATS FINANCERS

### 2.1 Gestió patrimonial

#### Balanç de situació

ACTIU	2017	2016
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	<b>354.698,82</b>	<b>327.474,02</b>
<b>I. Immobilitzat intangible</b>	<b>29.430,58</b>	<b>47.644,12</b>
3. Aplicacions informàtiques	29.430,58	47.644,12
<b>II. Immobilitzat material</b>	<b>325.116,79</b>	<b>279.678,45</b>
5. Altre immobilitzat material	325.116,79	279.678,45
<b>VI. Inversions financeres a llarg termini</b>	<b>151,45</b>	<b>151,45</b>
4. Altres inversions financeres	151,45	151,45
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	<b>6.213.914,17</b>	<b>5.693.249,88</b>
<b>III. Deutors i altres comptes a cobrar a curt termini</b>	<b>5.545.886,73</b>	<b>4.343.676,06</b>
1. Deutors per operacions de gestió	5.544.460,77	4.343.676,06
3. Administracions públiques	1425,96	-
<b>V. Inversions financeres a curt termini</b>	<b>-</b>	<b>600</b>
2. Crèdits i valors representatius de deute	-	600
<b>VI. Ajustos per periodificació</b>	<b>15.299,16</b>	<b>15.665,83</b>
<b>VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents</b>	<b>652.728,28</b>	<b>1.333.307,99</b>
2. Tresoreria	652.728,28	1.333.307,99
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>6.568.612,99</b>	<b>6.020.723,90</b>
<b>PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>4.347.192,25</b>	<b>3.854.392,99</b>
<b>II. Patrimoni generat</b>	<b>4.001.492,74</b>	<b>3.556.125,28</b>
1. Resultats d'exercicis anteriors	3.556.125,28	3.889.521,25
2. Resultat de l'exercici	445.367,46	(-) 333.395,97
<b>IV. Subvencions rebudes pendents d'imputació a resultats</b>	<b>345.699,51</b>	<b>298.267,71</b>
<b>C) PASSIU CORRENT</b>	<b>2.221.420,74</b>	<b>2.166.330,91</b>
<b>II. Deutes a curt termini</b>	<b>79.337,86</b>	<b>33.379,03</b>
4. Altres deutes	79.337,86	33.379,03
<b>IV. Creditors i altres comptes a pagar a curt termini</b>	<b>2.142.082,88</b>	<b>2.132.951,88</b>
1. Creditors per operacions de gestió	1.649.065,28	1.671.080,13
2. Altres comptes a pagar	1.095,93	5.200,91
3. Administracions públiques	491.921,67	456.670,84
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>6.568.612,99</b>	<b>6.020.723,90</b>

## Compte del resultat econòmic patrimonial

	2017	2016
<b>2. Transferències i subvencions rebudes</b>	<b>24.497.028,97</b>	<b>24.874.500,71</b>
a) De l'exercici	24.388.148,19	24.772.331,1
a.2) Transferències	24.388.148,19	24.772.331,1
b) Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer	108.880,78	102.169,5
<b>6. Altres ingressos de gestió ordinària</b>	<b>39.665,77</b>	<b>35.850,56</b>
<b>A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA</b>	<b>24.536.694,74</b>	<b>24.910.351,27</b>
<b>8. Despeses de personal</b>	<b>(-) 12.233.214,51</b>	<b>(-) 13.118.094,47</b>
a) Sous, salaris i assimilats	(-) 9.645.978,99	(-) 10.520.576,1
b) Càrregues socials	(-) 2.587.235,52	(-) 2.597.517,4
<b>9. Transferències i subvencions atorgades</b>	<b>(-) 3.434.635,70</b>	<b>(-) 3.432.596,26</b>
<b>11. Altres despeses de gestió ordinària</b>	<b>(-) 8.313.614,68</b>	<b>(-) 8.564.279,31</b>
a) Subministrament i serveis exteriors	(-) 8.313.614,68	(-) 8.564.279,3
<b>12. Amortització de l'immobilitzat</b>	<b>(-) 129.087,78</b>	<b>(-) 133.461,39</b>
<b>B) TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA</b>	<b>(-) 24.110.552,67</b>	<b>(-) 25.248.431,43</b>
<b>I. Resultat (estalvi o desestalvi) de la gestió ordinària (A+B)</b>	<b>426.142,07</b>	<b>(-) 338.080,16</b>
<b>14. Altres partides no ordinàries</b>	<b>19.225,39</b>	<b>4.665,13</b>
a) Ingressos	19.225,39	4.665,1
<b>II. Resultat de les operacions no financeres</b>	<b>445.367,46</b>	<b>(-) 333.415,03</b>
<b>15. Ingressos financers</b>	<b>-</b>	<b>19,06</b>
b) De valors representatius de deute, de crèdits i d'altres inversions fina	-	19,06
b.2) Altres	-	19,06
<b>III. Resultat de les operacions financeres</b>	<b>-</b>	<b>19,06</b>
<b>IV. Resultat (estalvi o desestalvi) net del exercici (II + III)</b>	<b>445.367,46</b>	<b>(-) 333.395,97</b>

## 2.2 Liquidació del pressupost

Liquidació del pressupost de despeses									
APLICACIÓ PRESS.	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTÀRIS			DESPESES COMPROMESSES (4)	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES (5)	PAGAMENTS (6)	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT A 31 DE DESEMBRE (7=5-6)	ROMANENTS DE CRÈDIT (8=3-5)
		INICIALS (1)	MODIFICACIONS (2)	DEFINITIUS (3=1+2)					
	<b>Operacions corrents</b>								
Capítol 1	Despeses de personal	12.492.462,29	21.319,19	12.513.781,48	12.241.427,62	12.241.427,62	12.241.427,62	-	272.353,86
Capítol 2	Despeses corrents en béns i serveis	9.215.405,24	-	9.215.405,24	9.055.676,76	8.313.248,01	7.612.417,91	700.830,10	902.157,23
Capítol 4	Transferències corrents	3.433.000,00	2.000,00	3.435.000,00	3.434.654,40	3.434.635,70	3.149.798,70	284.837,00	364,30
	<b>Operacions de capital</b>								
Capítol 6	Inversions reals	-	172.912,50	172.912,50	156.312,58	156.312,58	92.764,72	63.547,86	16.599,92
	<b>TOTAL</b>	<b>25.140.867,53</b>	<b>196.231,69</b>	<b>25.337.099,22</b>	<b>24.888.071,36</b>	<b>24.145.623,91</b>	<b>23.096.408,95</b>	<b>1.049.214,96</b>	<b>1.191.475,31</b>

Liquidació del pressupost d'ingressos											
APLICACIÓ PRESS.	DESCRIPCIÓ	PREVISIONS PRESSUPOSTÀRIES			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)	DEFINITIUS (3=1+2)							
	<b>Operacions corrents</b>										
Capítol 3	Taxes i altres ingressos	45.838,53	-	45.838,53	58.891,16	-	-	58.891,16	58.891,16	-	13.052,63
Capítol 4	Transferències corrents	25.094.829,00	23.319,19	25.118.148,19	24.388.148,19	-	-	24.388.148,19	19.000.000,00	5.388.148,19	(-)730.000,00
Capítol 5	Ingressos patrimonials	200,00	-	200,00	-	-	-	-	-	-	(-)200,00
	<b>Operacions de capital</b>										
Capítol 7	Transferències de capital	-	172.912,50	172.912,50	156.312,58	-	-	156.312,58	-	156.312,58	(-)16.599,92
	<b>TOTAL</b>	<b>25.140.867,53</b>	<b>196.231,69</b>	<b>25.337.099,22</b>	<b>24.603.351,93</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24.603.351,93</b>	<b>19.058.891,16</b>	<b>5.544.460,77</b>	<b>(-)733.747,29</b>



<b>Resultat pressupostari</b>				
<b>CONCEPTES</b>	<b>DRETS RECONEGUTS NETS</b>	<b>OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES</b>	<b>AJUSTAMENTS</b>	<b>RESULTAT PRESSUPOSTARI</b>
a) Operacions corrents	24.447.039,35	23.989.311,33		457.728,02
b) Operacions de capital	156.312,58	156.312,58		-
<b>1. Total operacions no financeres (a+b)</b>	<b>24.603.351,93</b>	<b>24.145.623,91</b>		<b>457.728,02</b>
c) Actius financers	-	-		-
d) Passius financers	-	-		-
<b>2. Total operacions financeres (c+d)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>-</b>
<b>I. RESULTAT PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I=1+2)</b>	<b>24.603.351,93</b>	<b>24.145.623,91</b>		<b>457.728,02</b>
Ajustaments:				
3. Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria per despeses generals				-
4. Desviacions negatives de finançament				-
5. Desviacions positives de finançament				-
<b>II. TOTAL AJUSTAMENTS (II=3+4-5)</b>				<b>-</b>
<b>RESULTAT PRESSUPOSTARI AJUSTAT (I+II)</b>				<b>457.728,02</b>

<b>Romanent de Tresoreria</b>				
<b>Components</b>	<b>2017</b>		<b>2016</b>	
1. (+) Fons líquids		652.728,28		1.333.307,99
2. (+) Drets pendents de cobrament		5.546.038,18		4.344.427,51
(+ del Pressupost corrent	5.544.460,77		4.343.676,06	
(+ de Pressuposts tancats	-		-	
(+ d'operacions no pressupostàries	1.577,41		751,45	
3. (-) Obligacions pendents de pagament		(-)1.558.022,56		(-)1.494.719,62
(+ del Pressupost corrent	(-)1.049.214,96		(-)1.015.575,37	
(+ de Pressuposts tancats	-		-	
(+ d'operacions no pressupostàries	(-)508.807,60		(-)479.144,25	
4. (+) Partides pendents d'aplicació		-		-
(-) cobraments realitzats pendents d'aplicació definitiva	-		-	
(+) pagaments realitzats pendents d'aplicació definitiva	-		-	
<b>I. Romanent de tresoreria total (1 + 2 - 3 + 4)</b>		<b>4.640.743,90</b>		<b>4.183.015,88</b>
II. Saldos de cobrament dubtós	-	-	-	-
III. Excés de finançament afectat	-	-	-	-
<b>IV. Romanent de tresoreria per a despeses generals (I-II-III)</b>		<b>4.640.743,90</b>	<b>-</b>	<b>4.183.015,88</b>

## 3. TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ

---

### 3.1 Pla de Sistemes d'Hisenda: disseny i implementació

Al llarg de l'any 2017, s'ha continuat desenvolupant la segona Fase del Pla de Sistemes d'Hisenda, on destaquen les activitats següents:

- Al mes de març, ha arrencat el tractament de fitxers de comunicació de dades amb l'AEAT per al tractament de l'Impost d'Activitats Econòmiques (IAE).
- El 17/07/2017, s'ha iniciat a SAP TRM el Cadastre, l'IBI i la Plusvàlua i ha començat el servei de la nova gestió del manteniment cadastral, la gestió de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI) i de l'Impost sobre l'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (IVTNU) de manera progressiva per als diferents col·lectius implicats. Els processos que s'han renovat sobre la plataforma SAP TRM són els següents:
  - El manteniment cadastral, la gestió de la base de dades fiscal d'IBI i de Plusvàlues.
  - Les liquidacions, propostes de liquidació i simulació del càlcul per a IBI i Plusvàlues.
  - Les autoliquidacions de Plusvàlues.
  - La generació dels llistats de control de canvis de titularitat.
  - El tractament de fitxers de la Direcció General de Cadastre.

Un cop posat en marxa el nou sistema, els aplicatius HOST de Cadastre i Plusvàlua han passat a mode consulta: GBG, GBC, GIC, GTT, GTT Propostes (per a plusvàlua i IBI) i ALQ (per a plusvàlua).

- Al mes de setembre, s'ha publicat el padró provisional de l'IAE i el padró de Residus de 2017 per a les empreses que tenen conveni amb l'Ajuntament de Barcelona.
- Al mes d'octubre, s'ha generat per primera vegada a la plataforma de SAP TRM el padró fiscal de l'IAE i de la Taxa de Residus (RSD) de 2017.
- L'11 d'octubre, es va presentar a la Taula de Corresponsabilitat de Serveis Generals i el 17, a la Taula de Corresponsabilitat de Llicències i Espai Públic,

l'estat del Pla de renovació de sistemes Hisenda, així com les futures arrencades i la planificació de 2018 que tenen impacte transversal a l'Ajuntament de Barcelona.

- El 04/12/2017, s'ha fet el desplegament, en productiu, de funcionalitat diversa del PSH:
  - El mòdul comú d'expedients per a Hisenda.
  - Els embargaments de vehicles.
  - Els embargament de béns immobles.
  - La gestió de l'activitat del tractament de càrrega de fitxers.
  - Les liquidacions obertes.
  - Les autoliquidacions d'animals de companyia i animals perillosos.
  - Els processos de padró d'IBI.

Amb aquest desplegament, passen a mode consulta les següents transaccions de HOST: ALQ (per a animals perillosos), SATEC (per a liquidacions de gossos i animals perillosos) i GTT Liquidacions obertes.

- En paral·lel a les arrencades esmentades, es treballa en les diferents tasques dels nous projectes previstos d'iniciar-se el 2018:
  - La gestió de la Inspecció.
  - Les liquidacions tipificades (facturació).
  - Les sancions i recursos de sancions.
  - Els embargaments.
  - Els recursos de tributs i sol·licituds de beneficis fiscals.
  - Els contribuents.

## ▪ **Projectes evolutius a destacar:**

### **Sancions:**

- Durant el mes de juliol, s'inicia la tramitació de denúncies dels vehicles de mobilitat personal (VMP) d'acord amb l'Ordenança de circulació de mobilitat d'enginyers.
- Nou Mitjà Tècnic Operatiu (MTO) en el carril bus per a TMB.
- Nou MTO per al sistema de captació dinàmica d'infraccions de motos circulant fent ziga-zaga.
- Depuració de dades de sancions i recursos com a fase preparatòria de la migració del projecte de sancions del PSH previst per a 2018.
- Millores per a un control més efectiu de les remeses generades per a eMultes.
- Creació del Kit MTO Monitor que informa i fa el seguiment amb els proveïdors de la posada en marxa d'un nou MTO amb entrada estandarditzada. Actiu des de juny.
- Adaptació del sistema de sancions per a l'entrada en vigor de la Llei d'ordenació sanitària de Catalunya (LOSC) i l'afectació de la Direcció de Prevenció i Seguretat (DPS). En Producció des del 16 de novembre.
- Revisió dels criteris de selecció per a l'arxiu de retirada de punts que la DPS envia a la Direcció General de Trànsit (DGT). Canvis en l'enviament amb format xml. En Producció des del 30 de novembre.
- Substitució d'ATEX v.4 per ATEX v.5 per a la crida dels serveis que ofereix la DGT a través del CAOC.

### **Cadastre i plusvàlua:**

- Durant el mes de gener generació del padró de l'impost de Bens Immobles, IBI del 2017.
- Extracció i depuració de dades per la migració del projecte de Cadastre i plusvàlua del PSH.
- Al mes de maig es va iniciar la fase de treball per a determinar el detall dels diferents processos d'intercanvi de dades amb la Direcció General de Cadastre (DGC) amb motiu de la nova ponència de valors aprovada. Es va assumir la càrrega de les dades de la nova ponència i la gestió dels diferents processos i intercanvis de dades cadastrals. En paral·lel es gestiona la provisió dels locals d'atenció al públic per a atendre a consultes i reclamacions.

- Al mes de juliol enviament de 10.000 cartes als bonificats per família nombrosa de Cadastre.

#### **Vehicles:**

- Durant el mes de febrer s'ha posat a disposició de les empreses que tenen conveni amb l'Ajuntament de Barcelona el padró provisional de l'IVTM per la revisió de les seves dades.
- A continuació generació del padró fiscal d'IVTM.
- Adaptacions al sistema pel canvi de les ordenances per IVTM: Etiqueta mediambiental i gestió de vehicles per exportació
- Substitució d'ATEX v.4 per ATEX v.5 per a la crida dels serveis que ofereix la DGT a través del CAOC

#### **Activitats econòmiques i Residus:**

- Per a la gestió de Residus adaptacions per al canvi de l'acord cívic a compromís ciutadà per la sostenibilitat en el cas de Residus segons ordenances

#### **Liquidacions de facturació:**

- Automatització de les liquidacions d'enganxament de grues de BSM i adaptació del procés per fer la consulta de matricules a la DGT.

#### **Recaptació:**

- Adaptacions funcionalitats devolucions per tractar càrrecs arxivats
- Alta massiva de bonificacions de vehicles per poder fer devolucions massives
- Disgregar del lot comptable general els dipòsits de guals creant un lot específic
- Millora eficàcia embargaments de comptes corrents. Desenvolupament d'embargament de comptes a través de l' Agència Tributària de Catalunya.
- Declaració IVA mitjançant SII i cobrament de deute per compensació amb Tresoreria

#### **Altres qüestions rellevants:**

- Al mes d'abril es va realitzar el canvi de versió del sistema productiu de SAP HMP migrant a EHP8. L'operació es va iniciar el divendres 31 de març a les 21:00 i es va donar per finalitzada el dissabte 1 d'abril a les 19:30.

- Serveis de revisió de la implementació per part de SAP España:
  - Arquitectura de formularis (abril 2017)
  - Integracions rellevants de Cadastre (maig 2017)
  - Optimització del procés de padró de IBI (novembre 2017)
- Projecte eNotificació.
- Presentació, al mes maig, del projecte eNotificació, reunió de kick-off. L'objectiu del projecte (dins l'àmbit de la Llei de procediment comú de les Administracions Públiques, LPACAP) proporciona les eines i serveis per a la creació d'un cens centralitzat de consentiment a la notificació electrònica, i també inclou accions de comunicació al ciutadà per impulsar aquest canal, així com el suport als diferents negocis que estan interessats en l'àmbit de l'Ajuntament de Barcelona.
- Millores en la tramitació telemàtica que afecten a les carpetes del ciutadà i de l'empresa així com dels diferents tràmits.
- Carpeta de l'administració en disposició per a l'ús de l'Agència Tributària Catalana (ATC).

### 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 servidors 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 de l'any 2017:

**Rellotges control horari:** Adequació de tres rellotges de control horari existents i incorporació de dos nous, per la posada en marxa de l'aplicatiu SAP de Recursos Humans a l'IMH.

**PC:** Adquisició de 34 PC's com a renovació d'equips obsolets i 30 PC's nous per cobrir noves incorporacions. Renovació i backup de 7 equips per la realització de processos que s'utilitzen a la sala tècnica de l'IMH.

**Equip gestió de continguts:** S'ha adquirit un nou equip per renovar i millorar l'actual equip de gestió de continguts.

**PC portàtils:** Renovació de dos equips portàtils obsolets i adquisició de tres de nous per la seva estandardització.

**Pantalles de 24":** S'han adquirit 70 pantalles de 24" per cobrir noves incorporacions i la renovació de pantalles existents, per tal de millorar la feina de gestió dels usuaris que treballen amb diferents aplicatius com SAP Recaptació, HOST, INVESDOC, etc.

**Pantalles presentacions:** Adquisició de dues pantalles mòbils per fer presentacions, reunions, cursos, etc., a sales que no disposen d'equips de projecció.

**Pantalla càmeres de seguretat:** Renovació de la pantalla de visualització de les càmeres de seguretat d'atenció al públic.

**Escàners:** Renovació d'un dels escàners obsolet de que disposa l'Arxiu de l'IMH per a la digitalització de documentació.

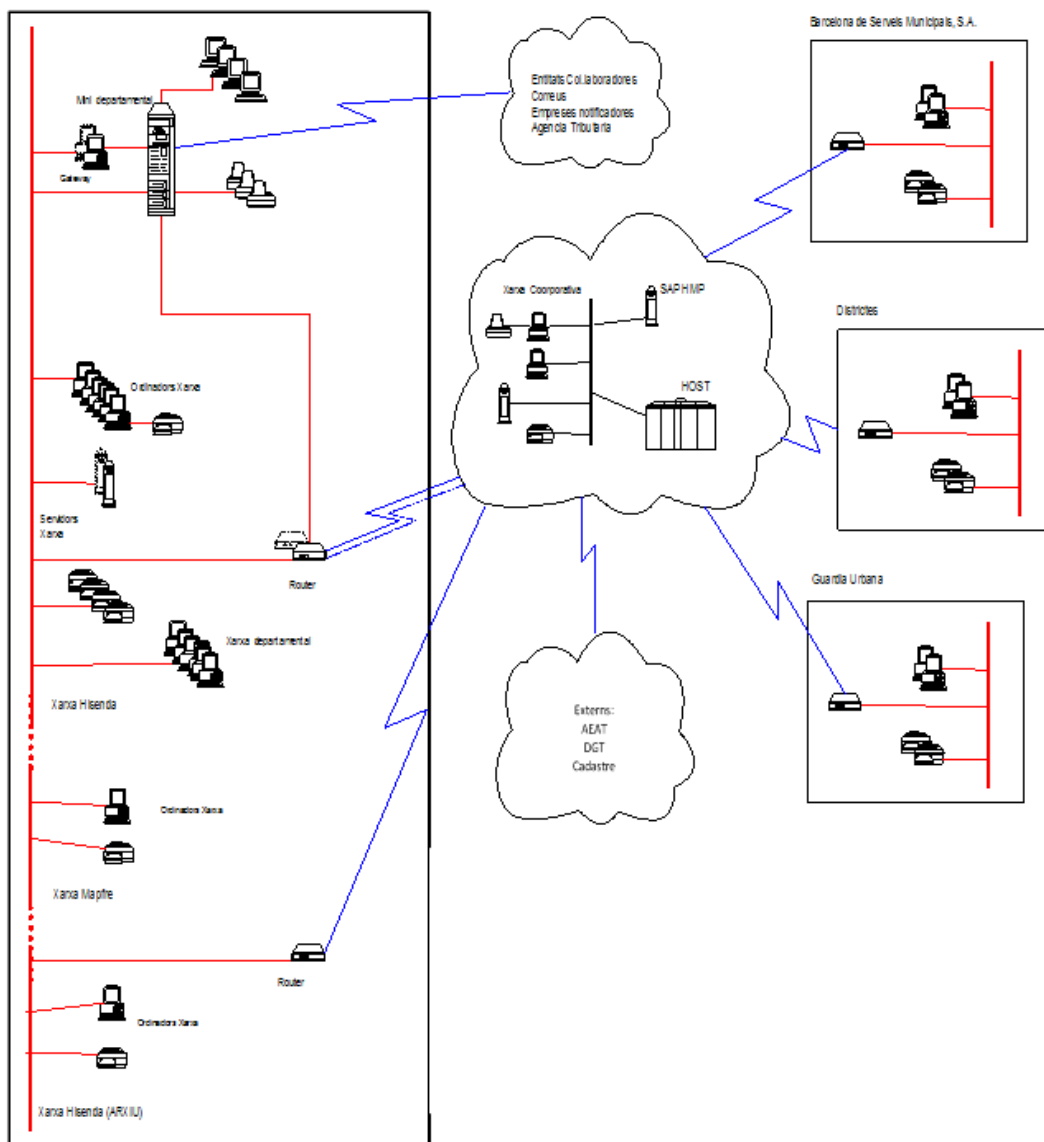
**Impressores docunauta:** Adquisició de 34 impressores docunauta per renovar-les a diferents departaments de l'IMH.

Tot seguit, 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
- 373 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

#### ▪ Total Visites IMH

ANYS	2017	2016	% Variació
<b>Total visites</b>	<b>62.619</b>	<b>60.470</b>	<b>3,55</b>

En relació a aquestes xifres és de destacar la implantació de la cita prèvia obligatòria per ser atès a l'IMH a partir de l'1 de febrer del 2017, augmentant a 62.619 les visites ateses durant l'any 2017.

#### ▪ Tràmits realitzats a petició del contribuent

En el detall dels tràmits realitzats, es pot observar que els realitzats presencialment a l'Institut han disminuït lleugerament, mentre que els efectuats telemàticament han augmentat considerablement. El registre de documents es manté estable i han augmentat significativament els certificats emesos.

	2017	2016	% Variació
Atenció Presencial	201.253	236.642	-14,95
Atenció via Registre			
Registre documents	99.756	101.617	-1,83
Certificats	3.168	2.513	26,06
Atenció telemàtica	728.386	613.990	18,63
Altres tràmits iniciats telemàticament	100.355	78.589	27,70
<b>TOTALS</b>	<b>1.132.918</b>	<b>1.033.351</b>	<b>9,64</b>

Cal afegir, també, el suport que es presta des 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 que utilitzen internet, que ha suposat l'atenció de 22.742 gestions telefòniques.

▪ **Atenció telemàtica**

L'any 2017, s'ha caracteritzat per un increment dels tràmits telemàtics, segons es pot veure en el quadre següent:

	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>% Variació</b>
Autoliquidacions i estimacions de Plusvàlua	134.405	100.723	33,44
Padró electrònic (IBI, IVTM, IAE+Residus)	112.848	113.560	-0,63
Altres tràmits automàtics: (cites, duplicats, carpetes i impresos domiciliacions i autoliquidacions IVTM, IBI Notaris)	431.099	358.680	20,19
Notificació i identificació de conductors d'infraccions de circulació.	54.242	(*)44.322	22,38
<b>TOTAL TRÀMIT AUTOMÀTIC</b>	<b>732.594</b>	<b>617.285</b>	<b>18,68</b>
Altres tràmits iniciats telemàticament	100.355	78.589	27,70
<b>TOTAL TRÀMITS TELEMÀTICS</b>	<b>832.949</b>	<b>695.874</b>	<b>19,70</b>

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

En les dades següents es pot visualitzar l'increment o disminució, segons els canals, dels tràmits d'hisenda

	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>% Variació</b>
IMH (Presencial + No Presencial)	324.888	338.186	-3,93
Tramitació telemàtica	828.741	692.579	19,66
Oficines d'atenció als ciutadans dels districtes	85.842	85.560	0,33
Plataforma Telefònica - 010	253.698	245.518	3,33
Quiosc	7.253	2.530	186,68
Dispositius mòbils	4.712	2.490	89,24
<b>TOTAL TRÀMITS HISENDA</b>	<b>1.505.134</b>	<b>1.366.863</b>	<b>10,12</b>

S'observa, un increment dels tràmits realitzats telemàticament, així com dels tràmits realitzats pel 010 i mitjançant dispositius mòbils.

- **Distribució de tràmits per temàtica**

Els tràmits més nombrosos i que experimenten un augment respecte l'any passat són els referents a tributs i preus públics municipals. Al contrari, els tràmits referents a multes per infraccions de les ordenances de circulació i convivència ciutadana han sofert una petita disminució. En la temàtica "altres" s'agrupen tots aquells tràmits que als indicadors no es distingeix si es refereixen a tributs o multes, com són els pagaments, certificats de pagament, notificació de deute pendent, fraccionaments de deute, etc.; i d'altres tràmits que no es poden agrupar en aquestes temàtiques, com són el canvi d'adreça fiscal, la cita a l'IMH, etc.

	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>%Variació</b>
<b>Atenció Presencial</b>			
Tributs	64,47	61,41	4,99
Multes	27,13	27,93	-2,86
Altres	8,39	10,66	-21,24
TOTAL PRESENCIAL	100	100,00	
<b>Atenció no Presencial</b>			
Tributs	42,53	40,02	6,29
Multes	13,79	14,55	-5,18
Altres	43,67	45,44	-3,88
TOTAL NO PRESENCIAL	100,00	100,00	

- **Cites concertades**

	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>% Variació</b>
	43.019	12.788	194,11

El número de cites concertades s'ha vist incrementat, per la implantació de la cita obligatòria prèvia per a tots els tràmits d'hisenda municipal.

S'exceptuen els tràmits de: lliurament de documentació al registre, acreditació de la representació a requeriment de l'ajuntament en relació amb al·legacions o recursos, obtenció de còpia de rebuts amb incidències de pagament i de duplicats en període voluntari de pagament que s'efectuen a la recepció de l'IMH.

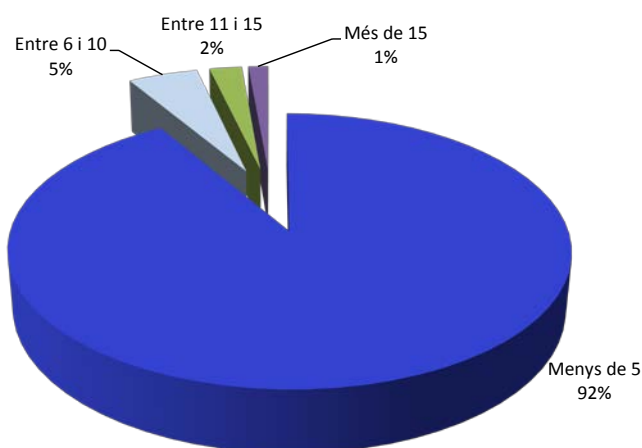
## 4.2. Queixes i suggeriments

El Departament de Qualitat centralitza les queixes de la ciutadania. Les queixes i suggeriments ens serveixen per detectar àrees en les que implantar canvis que ens permeten millorar els nostres processos de treball.

Ateses les característiques pròpies dels nostres serveis, la necessitat de donar resposta de manera immediata a la ciutadania és molt important i, per això, el nostre compromís, reflectit a la Carta de Serveis, és respondre el 95% de les queixes en menys de 15 dies feiners.

L'any 2017 s'han resolt 1.480 queixes, és a dir, la totalitat de les queixes que ens han dirigit els ciutadans, un 9,9% menys respecte de l'any 2016.

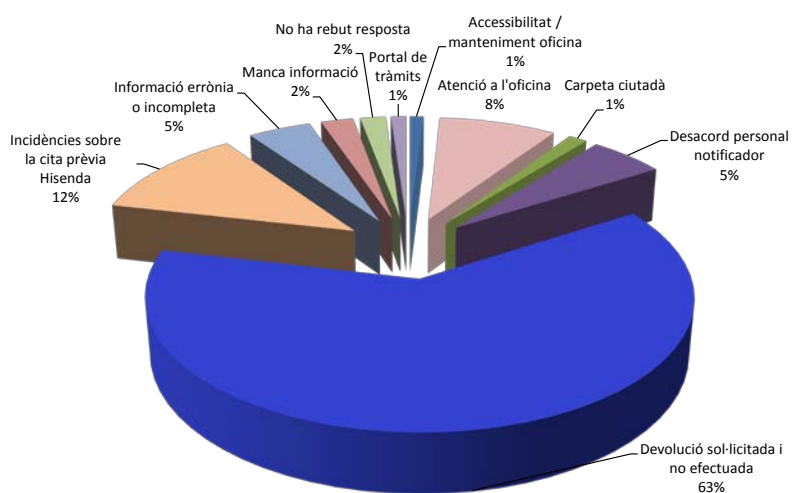
Tot i que el compromís és respondre les queixes en un termini màxim de 15 dies, un 92% es contesten en menys de 5 dies; el 5%, entre 6 i 10 dies; i el 2%, entre 11 i 15. Només el 1% s'ha respost en més de 15 dies; són casos en els quals s'ha requerit una investigació més acurada de la situació que ha motivat la queixa.



Un 63% de les queixes responen a l'endarreriment en el procés de les devolucions, i s'ha incrementat el volum de queixes sobre la cita prèvia, com a conseqüència, el mes de febrer, de la seva implementació amb caràcter obligatori, amb un temps d'adequació necessari al nou model.

Altres queixes deriven del temps d'espera a les nostres oficines, un 8%; i per desacord amb la gestió de notificacions, un 5%.

### TEMÀTICA DE LES QUEIXES



## 5. GESTIÓ TRIBUTÀRIA

### 5.1 Manteniment cadastral i Impost sobre Béns Immobles

L'import del padró al seu tancament es va situar en 664.317 milions d'euros per un total de 1.115.222 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.

Aquest exercici 2017 ha estat caracteritzat per dos fets importants que han incidit en les tasques del manteniment ordinari i de la gestió tributària que desenvolupa el Departament de Gestió Cadastral i Béns Immobles de l'IMH.

- Els treballs de preparació de la ponència de valors del municipi de Barcelona que durant els exercicis 2016 i 2017 ha desenvolupat la Gerència Regional del Cadastre de Catalunya-Barcelona i les feines associades a la càrrega de la nova ponència als nostres sistemes.
  - La implantació en el mes de juliol de la nova base de dades mitjançant la qual gestionen l'impost. Aquesta implantació, per la seva complexitat, està sent progressiva.
- **Alteracions físiques i/o econòmiques (manteniment cadastral)**

Els expedients entrats al departament, i que s'han finalitzat durant l'any 2017, han estat els següents:

<b>RESOLUCIÓ D'EXPEDIENTS</b>	<b>Any en curs</b>	<b>Anys anteriors</b>	<b>Totals</b>
<b>Resultats</b>	<b>2.799</b>	<b>1.516</b>	<b>4.315</b>
<b>Percentatge sobre el total</b>	<b>83%</b>	<b>92%</b>	<b>86%</b>

Aquests fets ha condicionat l'activitat desenvolupada pel departament i, tot i que no hem pogut finalitzar 110 expedients corresponents a exercicis anteriors, els expedients finalitzats aquest any han suposat 1.495 expedients més que l'any anterior.

Dels 4.315 expedients finalitzats, 763 corresponen a alteracions de valor cadastral, incorporant-se les modificacions necessàries a la base de dades cadastral, de la Direcció general de cadastre.

Les incorporacions de les alteracions cadastrals, suposen també modificar i actualitzar les BBDD cartogràfiques, tant municipals com de la Direcció general del cadastre.

Dels 4.315 expedients finalitzats, 3.552 corresponen a diferents conceptes que, a més a més, comporten gestió tributària o requereixen diferents actuacions o respostes.

- **Alteracions jurídiques:**

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

<b>ORIGEN DEL CANVI</b>	<b>Immobles</b>
<b>Declaracions 901</b>	4.292
<b>Plusvàlues</b>	2.328
<b>Instàncies</b>	1.812
<b>Discrepàncies i resolucions hipotecàries</b>	678
<b>DAC</b>	1.417
<b>TOTAL</b>	<b>10.527</b>

- **Tractament incidències per la nova ponència de valors:**

En relació a les feines associades a la càrrega de la ponència de valors en els nostres sistemes, de les 76.328 finques carregades, hem tractat conjuntament amb els equips d'IMI i del proveïdor informàtic que està implementant el nostre sistema un total 3.813 incidències sobre finques.

## **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, existeix un intercanvi d'informació trimestral en ambdues direccions, potenciat a partir del 2008 amb consultes i comunicacions més ràpides per via telemàtica.

- **Manteniment del Padró**

En aquest exercici l'import del padró es va situar en 83.799.444 € (per 22.871 objectes), la qual cosa, respecte a l'exercici anterior, va suposar un increment del 1,53%.

A més a més, respecte a l'impost sobre activitats econòmiques s'han emès 7.794 liquidacions per un import de 25.889.803 €.

Respecte a l'IAE, el Departament d'Activitats i Mobilitat ha resolt 861 instàncies i reclamacions per aquest tribut.

### **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 aquells productors considerats com mínims, petits, mitjans o importants als quals l'Ajuntament de Barcelona presta el 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 per aquelles activitats a les quals la recollida d'algunes fraccions de residus o la totalitat de les mateixes la realitza un transportista degudament 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 implantació de la nova base de dades mitjançant la qual es gestiona el preu públic.



## ▪ **Manteniment del padró**

En aquest exercici l'import del padró es va situar en 18.505.171 € (per 66.930 objectes) , la qual cosa, respecte a l'exercici anterior, suposa un decrement del 8,31%. L'import de l'impost posat al cobrament el conforma el padró i el volum de liquidacions girades. Si bé aquest padró es caracteritza pel baix nivell de l'autoliquidació presentades ( s'han presentat 820), aquesta baixada de l'import no obeeix a un descens de l'activitat econòmica sinó que, per una banda, s'ha fet un esforç important d'anticipar al màxim la depuració i resolució d'instàncies i reclamacions amb anterioritat a la seva emissió i, per altra, finalment, la implementació dels processos d'incorporació massiva d'activitats i l'emissió de les liquidacions corresponents entraran en funcionament en el present exercici.

Respecte al preu públic de residus s'han emès 10.457 liquidacions per un import de 2.379.175 €.

El Departament d'Activitats i Mobilitat ha resolt 3.869 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:

	<b>2017</b>		<b>2016</b>	
	<b>vehicles</b>	<b>Import</b>	<b>vehicles</b>	<b>Import</b>
Velomotors	50.626	423.083	52.574	439.762
Motos	199.441	4.214.997	191.799	4.030.226
Turismes	464.844	48.234.355	462.738	48.689.391
Tractors	6.705	533.761	6.749	528.315
Camions	45.466	5.235.037	45.680	5.300.154
Autobusos	1.001	261.078	1.070	272.399
Remolcs	3.692	538.274	3.845	563.087
<b>TOTAL PADRÓ</b>	<b>771.775</b>	<b>59.440.585</b>	<b>764.455</b>	<b>59.823.334</b>

Hi ha una recuperació pel que fa a nombre de vehicles mentre que l'import tendeix a la baixa: per una part, s'incrementa el nombre de vehicles que tributen per tarifes més baixes (motos i turismes de poca potència) i van en decrement els que tributen per quotes més altes (turismes de potència superior a 12CF) i, per altre, l'import bonificat i exempt augmenta.

- **Manteniment del Padró**

Mensualment, des de la Prefectura Provincial de Trànsit, arriben els moviments que afecten al Padró i a la gestió de titularitats de vehicles del municipi de Barcelona. El total de moviments de l' any 2017 ha estat el següent:

TIPUS MOVIMENT	Moviments	Total
Altes	96.334	44%
Baixes	20.516	9%
Baixa temporal (BTE)	10.620	5%
Transferència a Barcelona (ATRANS)	67.648	31%
Canvi de domicili Barcelona	12.165	6%
Transferència a altre titular fora Barcelona (BTRANS)	1.042	0%
Canvi de domicili fora de Barcelona del mateix titular	64	0%
Altres moviments	11.471	5%
	<b>219.860</b>	<b>100%</b>

El Departament d'Activitats i Mobilitat ha resolt 2.003 instàncies i reclamacions d'aquest impost.

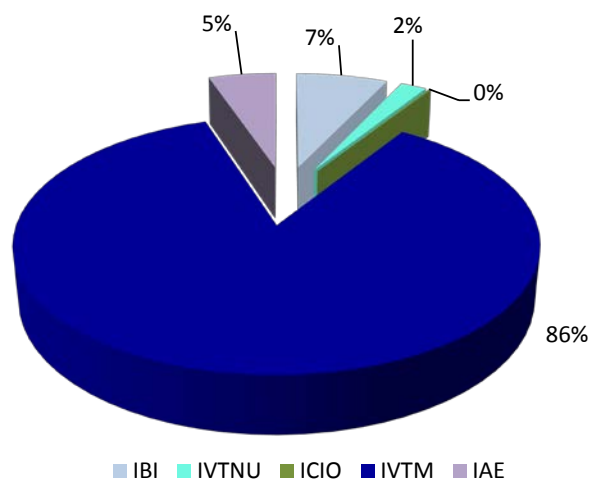
## 5.5 Beneficis fiscals

En el quadre podem veure les dades relatives a l'any 2017 amb la comparativa de l'any anterior:

BENEFICIS FISCALS	2017	2016
<b>TOTAL</b>	<b>12.447</b>	<b>11.597</b>

El desglossament és el següent:

### SOL.LICITUDS DE BENEFICIS FISCALS



El desglossament per impostos i tipus de benefici és el següent:

<b>BENEFICIS FISCALS</b>	<b>Subtotal</b>
<b>IVTM</b>	<b>10.668</b>
Vehicles Històrics	850
Ambulàncies	36
Agrícoles	23
Mediambientals	4.353
Discapacitats	5.393
Altres beneficis fiscals	13
<b>IBI</b>	<b>870</b>
Obra nova	32
Habitatges protecció oficial	269
Famílies nombroses propietàries	336
Instal·lació sistemes energia solar	57
Entitats sense finalitats lucratives (Llei 49/2002)	97
Centres docents concertats	61
Altres beneficis fiscals	18
<b>PV</b>	<b>246</b>
Entitats sense finalitats lucratives (Llei 49/2002)	96
Dació en pagament habitatge habitual	43
Habitatge habitual	23
Patrimoni històric artístic, Estat, Comunitats Autònomes, entitats locals i altres beneficis fiscals	84
<b>ICIO</b>	<b>20</b>
Entitats sense finalitats lucratives (Llei 49/2002)	20
<b>IAE</b>	<b>643</b>
Increment plantilla	22
Cooperatives	426
Obres Via Pública	2
Inici d'activitat	144
Entitats sense finalitats lucratives (Llei 49/2002)	32
Altres beneficis fiscals	17
<b>TOTAL</b>	<b>12.447</b>

La sol·licitud de la compensació feta l'any 2017 relativa al 95% de bonificació de què gaudeixen les cooperatives ha estat per un import total de 1.208.116 € i correspon a les societats cooperatives bonificades durant el 2016.

La sol·licitud de la compensació feta l'any 2017 relativa a l'exempció dels centres educatius concertats a l'Impost sobre béns immobles ha estat per un import total de 1.488.778,45 €.

## 6. INSPECCIÓ TRIBUTÀRIA

L'actuació inspectora s'ha desenvolupat d'acord amb el pla d'Inspecció Tributària aprovat per a l'exercici 2017.

### 6.1 Actuacions de control i comprovació

El volum d'expedients comprovats és:

COMPROVACIONS	2017	2016	Variació
Impost sobre activitats econòmiques	229	399	-43%
Impost sobre l'increment de valor dels terrenys	38.400	46.728	-18%
Impost sobre Construcció, instal·lacions i obres	870	1.092	-20%
Taxa Caixers automàtics	364	749	-51%
<b>Total</b>	<b>39.863</b>	<b>48.968</b>	<b>-19%</b>

▪ **Impost sobre l'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana, (Plusvàlua):**

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 38.000 documents relatius a transmissions de béns immobles, el que ha suposat practicar pel procediment de comprovació limitada i de verificació de dades, en total 4.982 liquidacions per un muntant de 19.701.000 €.

▪ **Impost sobre 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 229 comprovacions corresponents a expedients d'empreses de diversos sectors econòmics, el que ha determinat aixecar 149 actes signades en conformitat; 80 en disconformitat i tancar 46 expedients com a comprovats i conforme. El total de liquidacions practicades per aquest impost ha estat de 672, per un import de 3.801.930€

▪ **Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres (ICIO):**

S'han revisat 870 llicències d'obres atorgades, bàsicament, entre els anys 2014 i 2016, si bé cal remarcar que, com en els exercicis anteriors, sovint les construccions queden aturades sense finalitzar i, en ocasions, ni tant sols es comencen. 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, de la revisió realitzada a partir de la finalització de les obres declarades, s'han aixecat 475 actes en conformitat y 15 en disconformitat. És a dir, en total, s'han girat 490 liquidacions per 3.706.030€

- **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):

D'acord amb la prioritat establerta, s'ha finalitzat la comprovació realitzada respecte l'empresa subministradora d'electricitat, amb un resultat d'1,8 M.

S'han iniciat actuacions de control respecte a empreses distribuïdores, generant un total de 92 liquidacions, per import de 1,1 M.

- **Taxa per la utilització del domini públic amb la instal·lació de caixers automàtics:**

Les actuacions de regularització realitzades l'exercici 2016 han generat la presentació de declaracions directament per les entitats financeres, la qual cosa ha motivat que l'import regularitzat hagi resultat significativament inferior aquest exercici.

## 6.2 Nombre i import de les liquidacions

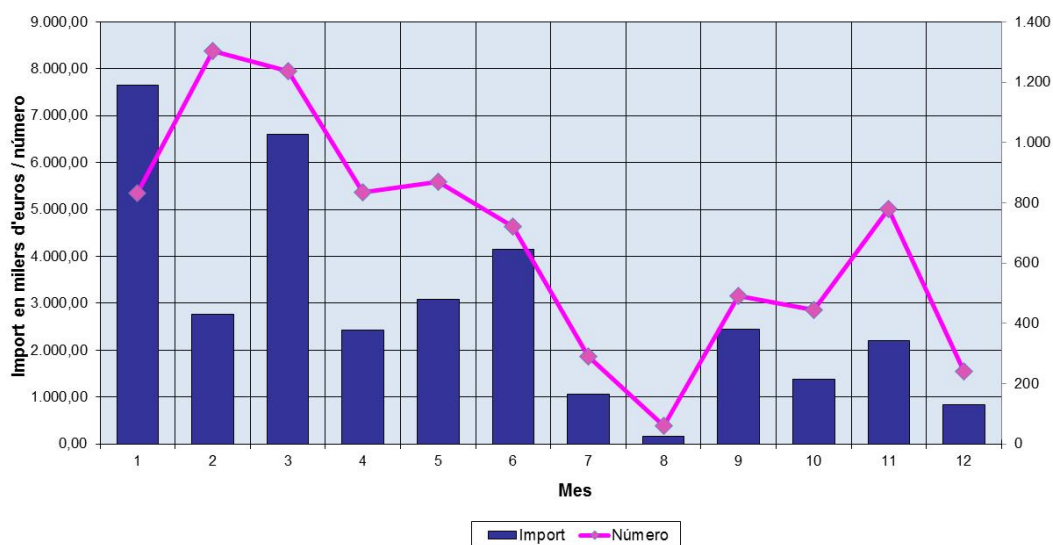
LIQUIDACIONS	2017		2016	
	Nombre	Import	Nombre	Import
Impost sobre activitats econòmiques	672	3.802	1.066	5.239
Impost sobre l'increment de valor dels terrenys	4.982	19.701	5.969	17.408
Impost sobre Construcció, instal·lacions i obres	490	3.706	532	3.190
Expedients sancionadors	1.773	4.622	1.318	4.316
Ingressos Bruts	97	2.898	5	951
Caixers	85	47	385	210
<b>TOTAL</b>	<b>8.099</b>	<b>34.776</b>	<b>9.275</b>	<b>31.314</b>
<b>VARIACIÓ RESPECTE 2016</b>	<b>- 13%</b>	<b>11%</b>		

Imports expressats en milers d'euros

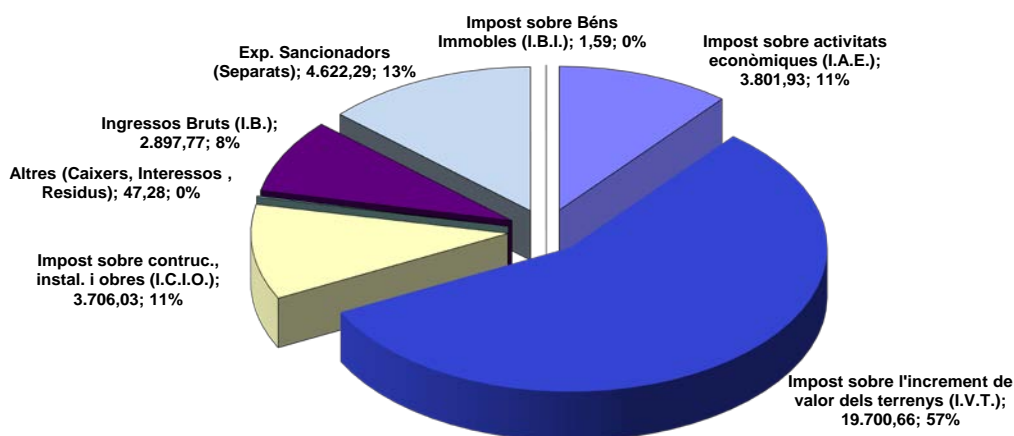
Pel que fa als contribuents requerits per presentar-se a la Inspecció, el nombre de gestions presencials s'ha reduït, per un menor nombre d'expedients de plusvàlues i IAE, i la utilització de mitjans electrònics :

	2017	2016	% Variació
GESTIONS PRESENCIALS	975	1.255	-22%

LIQUIDACIONS INSPECCIÓ  
Relació Número - Import per mesos. Any 2017



LIQUIDACIONS INSPECCIÓ  
Repercussió per Conceptes - Import



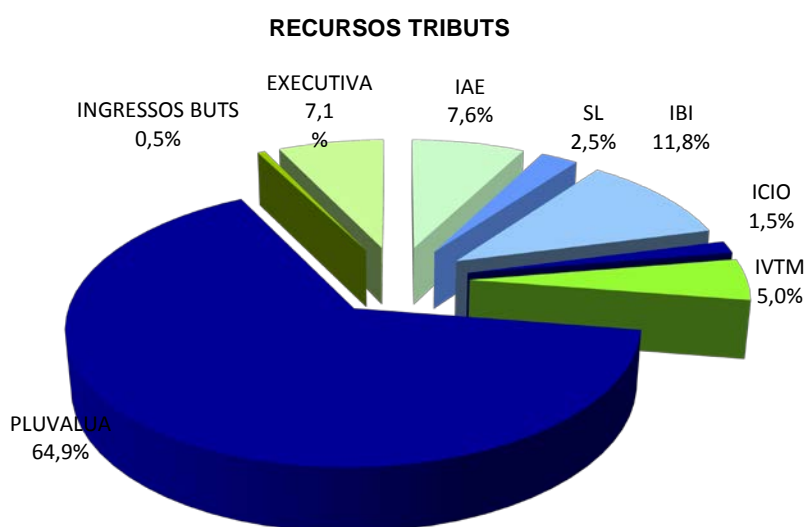
# 7. PROCEDIMENTS DE REVISIÓ

## 7.1 Recursos

Les dades relatives a l'any 2017, amb el seu comparatiu de l'any anterior han estat les següents:

RECURSOS	2017	2016	%Variació
Entrada	1.195	1.131	5,66

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 i dret a beneficis fiscals.



## 7.2 Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana

És necessari fer esment a les sol·licituds de rectificació d'autoliquidacions i recursos en què els contribuents al·leguen supòsits de no subjecció a l'impost i en particular quan l'al·legació es fonamenta en el no increment de valor.

Com a conseqüència de la Sentència 59/2017 del Tribunal Constitucional, de data 11 de maig de 2017 (publicada en el BOE núm. 142 de 15 de juny de 2017), que declara que els articles 107.1, 107.2 a) i 110.4 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, són inconstitucionals i nuls, però únicament en la mesura que sotmeten a tributació situacions d'inexistència d'increment de valor, s'han incrementat les sol·licituds de no subjecció a l'impost, les sol·licituds de rectificació de les autoliquidacions i devolució de l'impost i els recursos contra les liquidacions.

La sentència 59/2017 precisa que la forma de determinar l'existència o no d'un increment susceptible de ser sotmès a tributació és quelcom que únicament correspon al legislador.

A l'espera de la nova normativa, i als efectes de no perjudicar als contribuents que són part dels diferents procediments de revisió, així com per assegurar la legalitat en l'actuació de l'administració i la defensa de l'interès general que presideix el compliment constitucional del deure de contribuir, es va demanar informe al Consell Tributari Municipal que, en informe de 13/07/17 va proposar l'adopció de la mesura provisional de suspensió del procediment.

El detall dels procediments del 2017 en els quals s'ha tramitat la suspensió cautelar és el següent:

Classificació*	Instàncies	Import	Instàncies	Import	Total	
	P.físiques	P. Físiques	P.jurídiques	P. Jurídiques	instàncies	Total Import
Rectificació autoliquidació	1.624	7.394.842,39	386	9.597.730,29	<b>2.010</b>	<b>16.992.572,68</b>
Recursos administratius	207	1.203.358,68	112	9.291.591,02	<b>319</b>	<b>10.494.949,70</b>
	<b>1.831</b>	<b>8.598.201,07</b>	<b>498</b>	<b>18.889.321,31</b>	<b>2.329</b>	<b>27.487.522,38</b>

\* Dades extretes de l'aplicatiu de tramitació dels recursos i sol·licituds.

### 7.3 Reclamacions

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.

	2017	2016	%
Reclamacions rebudes	2.390	2.660	-10,15%

### 7.4 Sol·licituds de devolucions d'ingressos

Les dades relatives a les devolucions d'ingressos corresponents a l'any 2017, amb el seu comparatiu de l'any anterior, han estat les següents:

	2017	2016	%
Nombre de devolucions	9.498	9.129	4,04%

La distribució per conceptes ha estat la següent:

CONCEPTE	Nombre sol·licituds
MULTES	2.477
IVTM	2.484
IBI	2.234
ICIO	155
IAE	305
PLUSVÀLUA	237
PREU PÚBLIC RESIDUS	907
TAXES	402
RECÀRRECS/INTERESSOS EXECUTIVA	297
<b>TOTAL</b>	<b>9.498</b>

## 7.5 Recursos contenciosos

L'any 2017, les dades relatives als recursos contenciosos interposats contra actes de l'IMH, han estat les següents:

	2017	2016	%
Recursos contenciosos			
Multes	74	91	-18,68%
Tributs	148	129	14,73%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>220</b>	<b>0,91%</b>

- **Execució de resolucions i sentències dictades**

Les dades relatives a les sentències i altres resolucions rebudes per executar al llarg de l'any 2017 són les següents:

RESOLUCIONS I RECURSOS CONTENCIOSOS	2017	2016
Desistiments	28	21
Estimatòries	49	30
Desestimàries	64	112
Parcialment estimatòries	8	11
Satisfacció extraprocesal	18	0
Altres	18	17
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>191</b>

Del total de 185 sentències i altres resolucions rebudes al llarg d'aquest exercici, 78 corresponen a multes i 107 a tributs.

## 7.6 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 2017.

	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Procediments concursals	<b>502</b>	<b>994</b>	<b>732</b>	<b>1.072</b>	<b>1.413</b>

Amb la sèrie d'anys es conclou que hi ha un moviment clar a la baixa en quant els concursos de creditors que es declaren.

Actualment, hi ha 1.828 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 del conjunt de denúncies en el sistema de tramitació de l'IMH, distingint l'òrgan emissor, ha estat:

	2017	2016	Variació
<b>Guàrdia Urbana</b>	446.796	386.024	15,74%
<b>B:SM</b>	498.960	529.939	-5,85%
<b>TOTALS</b>	945.756	915.963	3,25%

NOTA: No estan incloses les multes de Districtes ni de Convivència.

#### ▪ Gestió d'ingrés en els 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 respecte a la gestió i recaptació d'ingressos municipals, ha suposat:

#### ▪ Cobrament de denúncies i ingrés resultant

	2017	2016
<b>Nombre de denúncies</b>	<b>89.878</b>	<b>92.674</b>
<b>Import denúncies notificades</b>	<b>5.204.231</b>	<b>5.590.710</b>
<b>Import denúncies cobrades</b>	<b>2.222.356</b>	<b>2.186.624</b>
<b>% COBRAMENT</b>	<b>42,70%</b>	<b>39,11%</b>

Un 42,70% de les denúncies s'abonen en el moment de retirar el vehicle dels propis Dipòsits Municipals, amb ingrés immediat.

#### ▪ Gestió de notificació de requeriments per a la identificació de conductors responsables de les infraccions

##### **Nombre d'empreses adherides a l'aplicació "e-multes" :**

A partir del 2012 es va introduir l'aplicació "e-multes", integrada en el sistema de carpetes que l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de les empreses a través de la seva pàgina web, per facilitar les seves gestions telemàticament.

Durant l'any 2017 s'han subscrit 1.680 nous acords amb empreses, havent arribat a un total 7.221 empreses adherides a aquest procediment per la notificació i identificació dels conductors responsables de les infraccions.

## Tramitacions d'identificació del conductor

Quant a les identificacions de qui era el conductor del vehicle en el moment de la infracció, els resultats han estat els següents:

	2017	2016	%VARIACIÓ
Identificació de conductor (en paper)	46.887	56.111	-17%
Identificació de conductor (registre telemàtic)	4.127	---	

	2017	2016	%VARIACIÓ
Identificació de conductor (E-Multes)	54.242	44.322	22,2%

## 8.2 Reclamacions contra sancions de trànsit

### ▪ Reclamacions presentades

Els volums d'al·legacions i recursos contra les sancions de trànsit, tant en període voluntari com executiu, es mantenen en xifres molt similars, amb uns volums totals que, respecte al total de denúncies tramitades, representa un 6,91 % al 2017 front un 7,22 al 2016. :

ENTRADA	2017	%	2016	%
Al·legacions i recursos en voluntària	49.931	76,4%	50.195	75,9%
Recursos en executiva	15.453	23,6%	15.978	24,1%
<b>TOTAL</b>	<b>65.384</b>	<b>100%</b>	<b>66.173</b>	<b>100%</b>

El total de recursos en període executiu inclou, també, sancions per l'aplicació de normativa municipal sobre convivència, o ecologia urbana, entre d'altres.

Així mateix, com a conseqüència de l'entrada en vigor de la modificació de l'Ordenança fiscal 3.1 en octubre de 2016, han entrat noves reclamacions contra les taxes per la prestació del servei d'inici de grua, en concret 2.040.

- **Total expedients de revisió resolts**

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

<b>RESOLUCIONS</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>
Al·legacions i recursos en voluntària	48.912	73%	50.502	76%
Recursos sancions en executiva	18.040	27%	15.785	24%
<b>TOTAL</b>	<b>66.952</b>	<b>100%</b>	<b>66.287</b>	<b>100%</b>

- **Resultat de la revisió: sentit de les resolucions**

**Període voluntari**

<b>RESOLUCIÓ</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Desestimacions	68%	65%
Estimacions	32%	35%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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 incorrecta, 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

**Període executiu**

<b>TIPUS DE RESOLUCIÓ</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Estimacions	43%	35%
Estimacions en part	3%	3%
Desestimacions	54%	62%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 8.3 Gestió de les sancions de l'Ordenança de convivència

- **Nombre de multes tramitades i comparativa respecte l'exercici 2016**

<b>Tipus d'infracció</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Venda ambulant	33.515	50.110
Consum d'alcohol	29.091	37.319
Necessitats fisiològiques	5.895	7.385
Cartells i fulletons	504	956
Mendicitat	83	213
Tarot, tatuatges	1.329	2.117
Prostitució	107	91
Dormir al carrer o acampar	51	83
Graffitis i pintades	282	215
Nudisme	8	41
Jocs al carrer	10	4
Altres	557	683
<b>Total denúncies tramitades</b>	<b>(-28%) 71.432</b>	<b>99.217</b>

- **Expedients de revisió:**

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

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Entrada	566	754
Sortida	600	842
Pendents	38	72

A partir de la seva revisió, un 49% dels expedients han resultat estimats i un 51% desestimats.



# 9. RECAPTACIÓ

## 9.1 Drets Liquidats

### ▪ Distribució dels drets liquidats per tipus de gestió

<i>(Expressat en milers d'euros)</i>	2017	2016	% Variació
Padrons	890.587	876.081	1,7%
Liquidacions	168.142	193.621	-13,2%
Autoliquidacions	212.350	194.784	9,0%
Sancions	70.995	84.136	-15,6%
Recàrrecs i interessos	20.688	20.380	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.362.762</b>	<b>1.369.002</b>	<b>-0,5%</b>

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 Béns Immobles i de l'Impost d'Activitats Econòmiques, respectivament.

Com es pot observar, els padrons són a bastament la tipologia de liquidació més important, amb un 65,4% sobre el total de drets liquidats.



### ▪ Distribució drets liquidats per conceptes

CONCEPTE	Exercicis		Variacions	
	2017	2016	Absolutes	Percentuals
<i>(milers d'euros)</i>				
Béns Immobles (IBI)	730.834	739.445	-8.611	-1,2%
Vehícles de tracció mecànica (IVTM)	60.545	60.898	-353	-0,6%
Increment valor terrenys de naturalesa urbana (PV)	197.286	177.784	19.502	11,0%
Activitats econòmiques (IAE)	104.616	105.370	-754	-0,7%
Construccions, instal·lacions i obres (ICIO)	30.590	29.200	1.390	4,8%
<b>Impostos</b>	<b>1.123.871</b>	<b>1.112.697</b>	<b>11.174</b>	<b>1,0%</b>
<b>Taxes i preus públics</b>	<b>122.827</b>	<b>131.854</b>	<b>-9.027</b>	<b>-6,8%</b>
<b>Sancions</b>	<b>70.995</b>	<b>84.136</b>	<b>-13.141</b>	<b>-15,6%</b>
<b>Recàrrecs i interessos</b>	<b>20.688</b>	<b>20.380</b>	<b>308</b>	<b>1,5%</b>
<b>TAMGREM</b>		<b>4.036</b>	<b>-4.036</b>	<b>-100,0%</b>
<b>Concessions administratives</b>	<b>24.381</b>	<b>15.899</b>	<b>8.482</b>	<b>53,3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.362.762</b>	<b>1.369.002</b>	<b>-6.240</b>	<b>-0,5%</b>

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

Els tipus impositius s'han mantingut sense variacions en relació amb l'any anterior. La reactivació del mercat immobiliari i de la conjuntura econòmica general són la base de l'increment d'impostos respecte a l'any 2016.

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 nivell d'ingrés de **l'impost d'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana** superior en un 11% al de 2016 i que, alhora, representa un màxim històric com es demostra en el quadre següent.

Tot i això, les transmissions de l'any 2017 presenten un comportament atípic, sobre tot en el sector d'oficines, en produir-se un seguit de grans operacions que, també, han contribuït que els ingressos se situïn molt per sobre de les previsions.

#### ▪ Evolució de les transmissions autoliquidades

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
IMPORT TRANSMISSIONS (AUTOLIQ.)	90.591	83.064	78.236	85.774	68.142	75.948	95.629	126.768	152.138	157.506	178.385
VARIACIÓ INTERANUAL ABSOLUTA	17.836	-7.527	-4.828	7.538	-17.632	7.806	19.681	31.139	25.370	5.368	20.879
VARIACIÓ INTERANUAL PERCENTUAL	24,50%	-8,30%	-5,80%	9,60%	-20,60%	11,50%	25,90%	32,60%	20,00%	3,50%	13,30%
Nombre TRANSMISSIONS (AUTOLIQ.)	34.772	30.409	30.940	34.128	31.254	32.979	37.498	42.534	47.032	52.007	57.311
VARIACIÓ INTERANUAL PERCENTUAL	-14,90%	-12,50%	1,70%	10,30%	-8,40%	5,50%	13,70%	13,40%	10,60%	10,60%	10,20%
IMPORT MITJÀ (€)	2.605	2.732	2.529	2.513	2.180	2.303	2.550	2.980	3.235	3.029	3.113
VARIACIÓ INTERANUAL PERCENTUAL	46,40%	4,80%	-7,40%	-0,60%	-13,30%	5,60%	10,70%	16,90%	8,50%	-6,40%	2,80%

Aquesta reactivació del mercat immobiliari ha implicat, també, que els drets liquidats de **l'impost d'obres** superi els de l'any anterior.

La liquidació per **sancions** ha disminuït un -15,6% un canvi en el criteri d'imputació d'exercici pressupostari de les sancions corresponents a denúncies imposades l'exercici anterior ha provocat aquesta disminució. En termes comparatius l'increment seria del 2,8% correlacionat amb l'increment de les denúncies imposades.

## 9.2 Drets recaptats

### ▪ Distribució recaptació per canals de cobrament

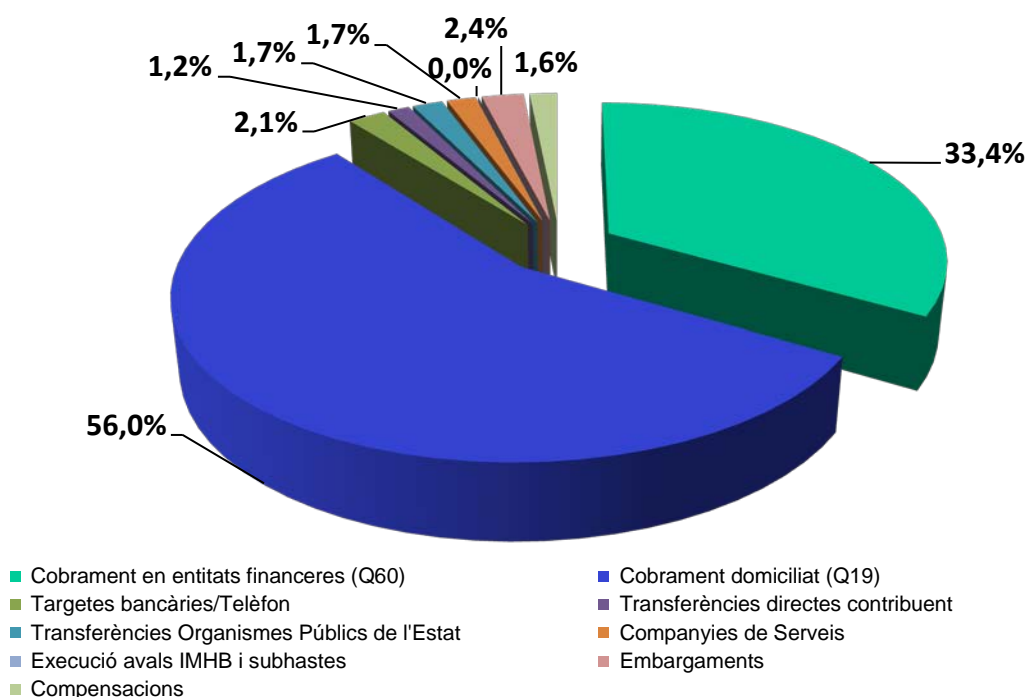
CANALS	2017	2016	% Variació
Cobrament en entitats financeres (Q60)	444.324	446.100	-0,4%
Cobrament domiciliat (Q19)	744.515	734.328	1,4%
Targetes bancàries/Telèfon	28.056	24.825	13,0%
Transferències directes contribuent	16.236	20.728	-21,7%
Transferències Organismes Públics de l'Estat	22.746	22.791	-0,2%
Companyies de Serveis	21.954	33.961	-35,4%
Execució avals IMHB i subhastes	47	261	-82,0%
Embargaments	31.531	24.693	27,7%
Compensacions	20.715	18.547	11,7%
<b>RECAPTACIÓ</b>	<b>1.330.124</b>	<b>1.326.234</b>	<b>0,3%</b>

(Expressat en milers d'euros)

És important remarcar que el cobrament domiciliat és la forma de pagament més generalitzada, representant el 56% del total.

La baixada en el canal "Companyies de Serveis" ve motivat, principalment, 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 2017



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

CONCEPTE	Exercicis		Variacions		%Recaptació	
	2017	2016	Absolutes	Percentuals	2017	2016
<i>(milers d'euros)</i>						
Impostos	1.069.815	1.053.507	16.308	1,5%	95,2%	94,7%
Taxes i preus públics	104.097	111.382	-7.285	-6,5%	84,8%	84,5%
Sancions	33.077	31.244	1.833	5,9%	46,6%	37,1%
Recàrrecs i interessos	20.166	19.681	485	2,5%	97,5%	96,6%
TAMGREM		4.037	-4.037	-100,0%		100,0%
Concessions administratives	23.794	15.082	8.712	57,8%	97,6%	94,9%
<b>TOTAL RECAPTACIÓ ANY CORRENT</b>	<b>1.250.949</b>	<b>1.234.933</b>	<b>16.016</b>	<b>1,3%</b>	<b>91,8%</b>	<b>90,2%</b>
Tributs-Altres anys	57.650	71.324	-13.674	-19,2%		
Sancions-Altres anys	21.525	19.977	1.548	7,7%		
<b>TOTAL RECAPTACIÓ ALTRES ANYS</b>	<b>79.175</b>	<b>91.301</b>	<b>-12.126</b>	<b>-13,3%</b>		
<b>TOTAL RECAPTACIÓ</b>	<b>1.330.124</b>	<b>1.326.234</b>	<b>3.890</b>	<b>0,3%</b>		

A 31 de desembre s'ha recaptat el 91,8%, dels drets liquidats el 2017, 1,6 punts percentuals per sobre del resultat a 31 de desembre de 2016. 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	2017	%	2016	%	% Variació
Voluntària	1.251.645	94%	1.261.199	95%	-0,8%
Executiva	78.479	6%	65.035	5%	20,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.330.124</b>	<b>100%</b>	<b>1.326.234</b>	<b>100%</b>	<b>0,3%</b>

(Expressat en milers d'euros)

La recaptació en via executiva ha crescut un 20,7% en relació al any anterior gracies a la consolidació dels embargaments de comptes corrents ja desenvolupats en SAP.

## 9.3 Domiciliacions

### ▪ Evolució objectes impostos domiciliats

CONCEPTE	2017		2016		Variacions	
	Número	%	Número	%	Absolutes	Percentuals
Béns Immobles (IBI)	953.311	85,1%	949.931	86,6%	3.380	0,4%
Activitats econòmiques (IAE)	11.738	52,7%	11.840	54,2%	-102	-0,9%
Vehicles de tracció mecànica (IVTM)	271.320	35,9%	274.383	38,7%	-3.063	-1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.236.369</b>	<b>64,6%</b>	<b>1.236.154</b>	<b>64,6%</b>	<b>215</b>	<b>0,0%</b>

El percentatge de domiciliació 2017 del conjunt dels tres impostos es manté estable respecte al de l'any anterior, 64,6%.

## 9.4 Fraccionaments

Els fraccionaments concedits al llarg de l'any 2017 han estat 9.843 expedients amb un import total de 34,9 milions d'euros.

### ▪ Distribució per venciments

NOUS FRACCIONAMENTS 2017	Nombre Exp.	%	Import-€	Mitjana-€
FINS A 1 ANY	4.000	40,6%	7.549.132	1.887
D'1 A 2 ANYS	2.114	21,5%	4.231.025	2.001
DE 2 A 3 ANYS	1.286	13,1%	5.432.493	4.224
DE 3 A 5 ANYS	2.429	24,7%	17.612.593	7.251
MÉS DE 5 ANYS	14	0,1%	128.515	9.180
<b>TOTAL</b>	<b>9.843</b>	<b>100,0%</b>	<b>34.953.758</b>	<b>3.551</b>

El deute fraccionat pendent de cobrament a 31 de desembre és de 53,6 milions d'euros amb un total de 13.548 expedients.

▪ **Distribució per imports**

<b>NOUS FRACCIONAMENTS 2017</b>	<b>Nombre Exp.</b>	<b>%</b>	<b>Import-€</b>	<b>Mitjana-€</b>
<b>0 A 1.000€</b>	4.000	40,6%	2.101.742	525
<b>1.001 A 3.000€</b>	3.206	32,6%	5.605.340	1.748
<b>3.001 A 6.000€</b>	1.451	14,7%	6.201.737	4.274
<b>6.001 A 24.000€</b>	1.083	11,0%	10.706.297	9.886
<b>24.001 A 60.000€</b>	79	0,8%	2.525.499	31.968
<b>MÉS DE 60.000€</b>	24	0,2%	7.813.143	325.548
<b>TOTAL</b>	<b>9.843</b>	<b>100,0%</b>	<b>34.953.758</b>	<b>3.551</b>

El 75% dels fraccionaments concedits el 2017 son inferiors als 3 anys i representen el 32% de l'import fraccionat.

<b>Vigent 31/12/17</b>	<b>Nombre d'exp.</b>	<b>Import</b>
	<b>13.548</b>	<b>53.617</b>

*Import expressat en milers €*

El 88% dels fraccionaments concedits el 2017 són inferiors a 6.000€ el 12% restant concentren el 60% de l'import fraccionat.

## 9.5 Embargaments

Durant l'any 2017, la recaptació per les diverses actuacions d'embargament ha suposat un augment del 3% respecte l'exercici anterior. Significant que els expedients fraccionats que tenen l'origen en un embargament també han augmentat, en aquest cas un 23%.

<b>EMBARGAMENTS</b>	<b>2017</b>			<b>2016</b>			<b>Diferències</b>		
	<b>Nombre diligències peticions</b>	<b>Cobrat</b>	<b>Fracc</b>	<b>Nombre diligències peticions</b>	<b>Cobrat</b>	<b>Fracc</b>	<b>% Dilig</b>	<b>% Cobrat</b>	<b>% Fracc</b>
Comptes corrents	265.469	22.768		190.573	16.404		39%	39%	
Devolucions AEAT	2.554.753	8.001		2.573.773	8.829		-1%	-9%	
Vehicles	596	694	2.828	732	853	2.338	-19%	-19%	21%
Immobles	162	3.903	2.264	184	2.544	1.787	-12%	53%	27%
Lloguers	36	418		50	432		-28%	-3%	
<b>TOTALS</b>	<b>2.821.016</b>	<b>35.784</b>	<b>5.092</b>	<b>2.765.312</b>	<b>29.062</b>	<b>4.126</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>23%</b>

Els embargaments de comptes corrents han augmentat en un 39%, la qual cosa ha suposat ingressar més de 22 milions d'euros. S'ha de veure que aquest procediment es va implantar a SAP Hisenda l'últim trimestre de l'any 2016, de manera que al 2017 el sistema s'ha estabilitzat i ha tingut un rendiment d'acord amb els objectius.

En els **embargaments de les devolucions que realitza l'AEAT** sobre els deutors de la Hisenda municipal s'observa una disminució en la recaptació d'un 9%, la qual no és imputable a la gestió, ja que el nombre de peticions tramitades va ser pràcticament idèntic a l'any anterior.

Respecte de l'**embargament de vehicles** s'observa una disminució en els cobraments del 19%. Per contra els fraccionaments han augmentat un 21%. Aquestes resultats, considerats en termes globals, signifiquen que els expedients finalitzats amb èxit són equivalents als de l'exercici anterior.

En aquest procediment s'ha de significar que s'han tramitat un 19% menys de diligències, respecte del període anterior. Aquesta disminució té la causa en el fet que és un procediment que forma part del projecte de la fase II del Pla de sistemes i, per tant, s'ha hagut de gestionar de manera controlada.

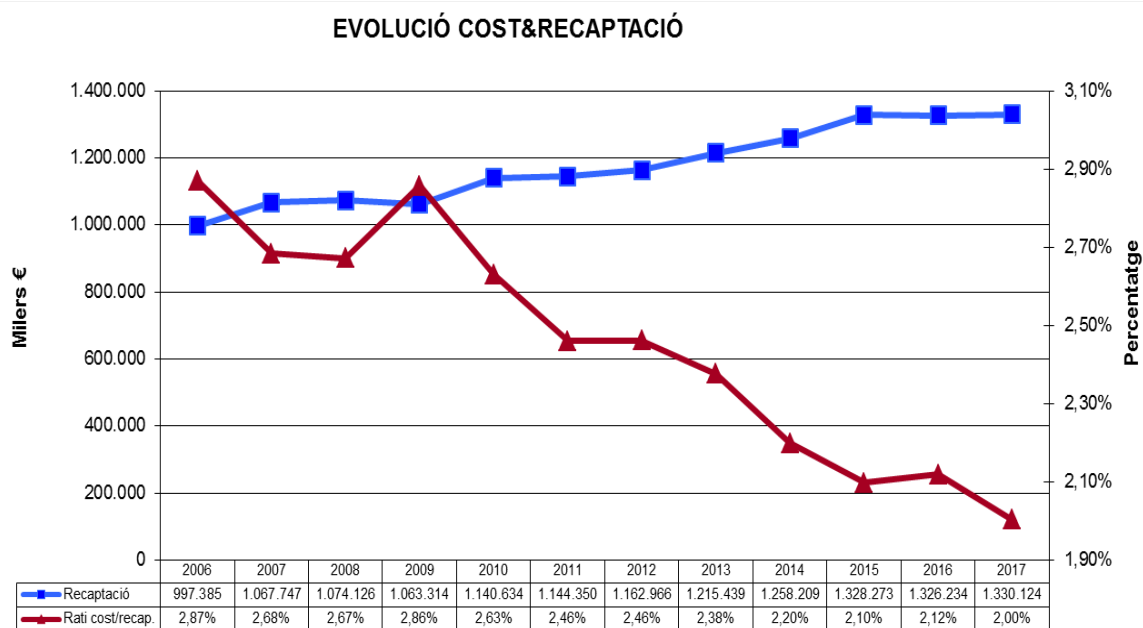
El procediment d'**embargament d'immobles** ha experimentat un augment tant en els cobraments (53%) com en els fraccionaments (27%), tot i haver-se tramitat un nombre de diligències similar al de 2016.

Aquest augment es pot imputar al fet que la selecció de deutors s'ha gestionat amb una anàlisi i creuament de dades més exhaustiu que ha permès optimitzar els resultats i fer una gestió més eficient.

En l'**embargament de lloguers** els imports de cobraments han disminuït en un 3%, passant de 432.000 € el 2016 a 418.000 € el 2017.

## 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 millora respecte de l'any 2016 i se situa en el 2%.



# 10. GESTIÓ QUALITAT I NOTIFICACIONS

---

## 10.1 Gestió de la Qualitat

Respecte al Sistema de Gestió de la Qualitat, l'Institut ha optat per prescindir de la certificació en la norma UNE-EN-ISO-9001:2015. Això no suposa un canvi d'estratègia respecte dels objectius del sistema de qualitat i del compromís amb la millora. S'ha optat per reforçar l'auditoria interna, emmarcada en el propi pla d'Auditoria interna de l'Ajuntament, amb els controls i seguiments corresponents.

Durant aquest exercici s'ha prioritzat la revisió del procediment de devolucions d'ingressos indeguts. El resultat de l'auditoria ha reflectit propostes de millora que s'aboldaran al llarg de l'any 2018 pels departaments implicats, tot i constatar que els nostres processos es desenvolupen de manera adequada.

Els processos de treball de l'IMH són objecte d'una anàlisi continuada, per aconseguir la prestació de serveis als ciutadans que s'espera, malgrat les dificultats que representen les gestions de caràcter massiu i la dependència dels processos informàtics estandarditzats, actualment en procés de renovació generalitzada.

Durant el 2017 hem continuat treballant en la implementació del Pla de Sistemes de l'IMH . S'ha requerit d'un especial nivell d'implicació per part dels diferents equips de treball, propis de l'IMH i també de l'IMI, per aconseguir reduir els riscos, fent un seguiment exhaustiu de les incidències produïdes i controlant el seu resultat.

Per altra banda, es manté la voluntat de millorar els processos de comunicació interna, amb l'objectiu de facilitar al personal el coneixement de les novetats tècniques a través dels diferents mòduls de les aplicacions de gestió documental.

Per l'any 2018 s'ha prioritzat la revisió dels processos d'anul·lació que es realitzen a l'IMH, i les comunicacions als altres organismes municipals, emissors de deutes, de les actuacions i fases de la nostra gestió.

## 10.2 Notificacions

<b>SENSE RECEPCIÓ</b>	<b>AVÍS</b>	<b>DE</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Variació</b>
Correu ordinari			88.767	99.754	-11,0%
Padrons			714.885	708.547	0,9%
<b>TOTAL</b>			<b>803.652</b>	<b>808.301</b>	<b>-0,6%</b>

<b>AMB AVIS DE RECEPCIÓ</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Variació</b>
Voluntària	144.880	142.267	1,8%
Infraccions	765.955	901.828	-15,1%
Executiva	1.464.154	1.531.235	-4,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2.374.989</b>	<b>2.575.330</b>	<b>-7,8%</b>

<b>TOTAL</b>	<b>3.178.641</b>	<b>3.383.631</b>	<b>-6,1%</b>
--------------	------------------	------------------	--------------

Els controls que es porten a terme dels justificants de recepció de les notificacions serveixen per mantenir el nivell d'exigència sobre les empreses de repartiment, per adequar la seva gestió al grau de qualitat que ha d'aconseguir l'IMH, atesa la transcendència del seu resultat, no només per garantir els drets de la ciutadania sinó per evitar reclamacions i recursos per aquest motiu.

El justificant de recepció és un element probatori de la gestió del repartiment de les notificacions, per això, es realitza un control de qualitat que consisteix en comprovar la correspondència entre les imatges digitalitzades dels justificants de recepció i les respostes alfanumèriques de les notificacions.

Aquest exercici ha estat marcat per la problemàtica que ha generat UNIPOST des del més de juliol, data en la que va presentar concurs voluntari de creditors. La qualitat de les notificacions gestionades per UNIPOST s'ha vist afectada en el municipis on no disposa de cobertura pròpia, ja que la manca de liquidat financera no els ha permet depositar notificacions en la xarxa de Correus en els terminis adients o fins i tot no han pogut depositar-les.

L'afectació global, respecte del total de notificacions que l'IMH emès, no ha superat el 1%, aproximadament, 10.000 notificacions afectades de municipis de Catalunya on UNIPOST no disposa de cobertura pròpia, i de municipis de l'estat espanyol. Al llarg del darrer trimestre de l'any s'ha treballat per poder treure notificacions a través de l'operador postal universal.

# 11. SUBVENCIONS I AJUTS VINCULATS ALS TRIBUTS

---

## 11.1 Sol·licituds de subvencions i ajuts de l'IBI

Any	2017	2016
<b>TOTAL</b>	<b>2.985</b>	<b>3.854</b>

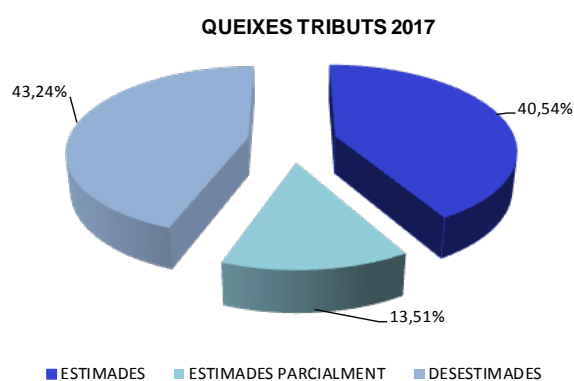
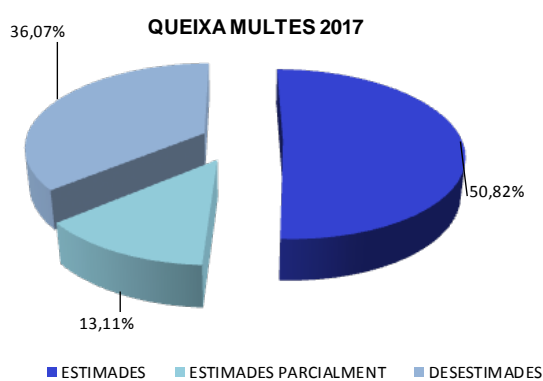
Tipologia de les subvencions i ajuts que s'han resolt:

	<b>Subtotal</b>	<b>%</b>
Famílies nombroses llogaters	52	1,74%
Famílies monoparentals propietaris	1.387	46,47%
Famílies monoparentals llogaters	118	3,95%
<b>AJUTS</b>	<b>Subtotal</b>	<b>%</b>
Vidus propietaris	1.387	46,47%
Vidus llogaters	41	1,37%
<b>TOTAL</b>	<b>2.985</b>	<b>100,00%</b>

## 12. ORGANISMES DE TUTELA DELS CONTRIBUENTS

### 12.1 Síndic de Greuges de Catalunya

QUEIXES	2017	%	2016	%
Multes	83	65,87	129	75,00
Tributs	43	34,13	43	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>		<b>172</b>	



### 12.2 Síndica de Greuges de Barcelona

QUEIXES	2017	%	2016	%
Multes	71	72,45	60	56,60
Tributs	27	27,55	46	43,40
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>		<b>106</b>	

