



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo

memoria 2015




Ayuntamiento de Málaga



Gestión Tributaria



Ayuntamiento
de Málaga



El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga es responsable de la gestión, inspección y recaudación de los tributos municipales y otros ingresos de derecho público, así como de la gestión del Padrón de Habitantes.

Nuestra Misión: Participar en la provisión de los medios económicos necesarios para el continuo desarrollo del municipio de Málaga y prestar nuestro servicio en base a las normas vigentes en cada momento y a las expectativas de la ciudadanía.

Nuestra Visión: Ser reconocida por la ciudadanía de Málaga como una organización eficaz, moderna y activa, que lleva a cabo su Misión con calidad, fruto de su afán de mejora continua y de su apuesta decidida por el uso de las nuevas tecnologías, y ser una organización de referencia a nivel nacional por la gestión que realiza de los servicios municipales que tiene encomendados.

1	INTRODUCCIÓN	5
2	ORGANIGRAMA	8
3	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	9
4	RESULTADOS ECONÓMICOS GLOBALES DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA	11
5	PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA DE RECIBOS	13
6	RECAUDACIÓN EJECUTIVA	14
7	LUCHA CONTRA EL FRAUDE	15
8	PADRÓN DE HABITANTES	16
9	NOTIFICACIONES	17
10	GESTIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES	18
11	RECURSOS HUMANOS	19
12	ATENCIÓN PRESENCIAL, INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN TELEMÁTICA	21
13	SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	22
14	BENEFICIOS FISCALES	24
15	FACILIDADES DE PAGO	25
16	RESPONSABILIDAD SOCIAL E IGUALDAD	27
	AGRADECIMIENTOS	28

1

INTRODUCCIÓN

La transparencia de la gestión pública, exaltada en los últimos años por diversa normativa de ámbito nacional y autonómico, ha constituido históricamente la motivación del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga para publicar su Memoria de Gestión anual - algo que comenzó a realizar hace casi dos décadas - difundiendo los principales resultados de su actividad para general conocimiento de los Grupos de Interés con los que nos relacionamos, en la acepción de los mismos que establece el modelo EFQM (de la European Foundation for Quality Management) en base al que nuestra Organización desarrolla su Misión.

Nuestra decidida apuesta, en los primeros años del nuevo siglo, por la Excelencia en la Gestión mediante la adopción del citado modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, ha producido en 2015 uno de sus frutos más anhelados: La obtención del Sello de Oro a la Excelencia por haber superado los 500 puntos en la evaluación de nuestras actividades y resultados de acuerdo con los requerimientos de EFQM. Este reconocimiento, otorgado por la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad de los Servicios adscrita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, constituye un valioso premio a muchos años de trabajo y esfuerzo de todos los hombres y mujeres que componen GESTRISAM, así como una indubitable prueba del cumplimiento de la Visión del Organismo, en la que se recoge su aspiración a ser una organización de referencia nacional por la gestión que realiza de los servicios municipales que tiene encomendados.

La Memoria que aquí presentamos adopta desde hace algunos años un formato que pretende favorecer la claridad de la información así como la simplicidad en su presentación, coincidiendo con las pautas de diseño y contenidos utilizados por otras agencias tributarias de ámbito local o provincial. En las páginas que siguen se presentan los principales resultados clave, una tipología de los que el modelo EFQM tiene en cuenta junto a los resultados en las personas de la organización, en los receptores de los servicios que se prestan, y por último, en la Sociedad, algunos de los cuales también se recogen a continuación.

Respecto a los citados resultados clave, es destacable la mejora generalizada de las cifras de nuestra gestión, tanto en lo que a derechos reconocidos como a recaudación se refiere, que suponen el cumplimiento de los objetivos anuales, y un nuevo incremento de la eficacia recaudatoria. Ello en un contexto de reducción del 22 por 100 en los valores catastrales de los inmuebles de la ciudad, tras atenderse, vía Presupuestos Generales del Estado, la petición de revisión a la baja de los mismos realizada por nuestro Ayuntamiento, lo que ha tenido el consiguiente efecto reductor de las cuotas de los impuestos sobre Bienes Inmuebles (IBI) de naturaleza urbana y sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. También la reforma de la Ley del Catastro Inmobiliario, sobre calificación de suelos urbanizables sin planeamiento, ha producido una reducción de los ingresos por IBI de naturaleza rústica. Ambas medidas han supuesto un esfuerzo de adaptación de la información contenida en los padrones fiscales, cuya eficacia se ha traducido en los buenos resultados que presentan los porcentajes de recaudación de recibos en período voluntario.

Pero además de la gestión tributaria y recaudatoria, en el año 2015 se ha trabajado intensamente en la obtención de resultados en la Sociedad, mediante el desarrollo del proyecto “Gestrisam Solidaria”, que ha consistido en sistematizar un dialogo específico con los colectivos desfavorecidos o económicamente sensibles, especialmente para identificar dificultades transitorias de liquidez de los mismos y adaptar en lo preciso el procedimiento de embargo de cuentas corrientes, mediante declaración de insolvencia transitoria a petición del deudor que impida actuar sobre saldos no susceptibles de ser embargados (propuesta que ha sido elevada a la Federación Española de Municipios y Provincias, proponiendo su aplicación en otros municipios del país); en el establecimiento de facilidades de pago a través de fraccionamientos y aplazamientos; en la gestión de las solicitudes presentadas en base a la nueva regulación dada a la exención por “daciones en pago”; en la intensificación de nuestra colaboración con el Área de Derechos Sociales para el empadronamiento de personas en riesgo de exclusión social; en el despliegue de acciones de apoyo solidario a la acción social del entorno; en la creación de una Comisión Interna de Igualdad; en la permanente colaboración con el Comité de Expertos en asuntos tributarios; en la difusión de información interna por aplicación del principio de transparencia; en la reducción del período medio de pago a proveedores hasta situarlo en 19,6 días; y en el establecimiento de medidas de protección medioambiental (con adaptaciones en climatización y elementos eléctricos para reducción del consumo de electricidad, la disminución del gasto en impresos y aumento del volumen de papel reciclado). Destacamos de entre todas estas medidas con trascendencia social la tramitación de la modificación del Reglamento de Ayudas al IBI para 2015, eliminando el requisito de valor catastral en colectivos específicos, como las familias con hijo/a menor de un año, las personas con discapacidad o gran invalidez y las víctimas de violencia de género.

Por lo que se refiere a los resultados en los usuarios de nuestros servicios, resaltamos los de las encuestas presenciales, telefónicas y telemáticas recogidos en esta Memoria, que muestran unos elevados niveles de satisfacción de las expectativas de los ciudadanos por los servicios recibidos, mantenidos en el tiempo y situados en los más altos estándares de organizaciones como la nuestra. Estos resultados reflejan la efectividad de la gestión de nuestros procesos (certificados conforme a la norma ISO 9001) y de la mejora continua de los mismos, especialmente en lo relacionado con la tramitación electrónica, con las campañas informativas de obligaciones tributarias, así como de los nuevos procedimientos de invitación a la declaración voluntaria como fórmula alternativa a la incoación de procedimientos de regularización a través de la inspección. También nuestro permanente contacto con el tejido socio-económico de la ciudad, mediante reuniones con la Universidad, colegios profesionales, colectivos, asociaciones y los más diversos representantes del mismo, nos permiten anticipar iniciativas y proponer medidas que mejoren la relación de los contribuyentes con su administración tributaria.

Los resultados en las personas que componen el Organismo pueden sintetizarse en una única variable: el nivel de participación así como el grado de satisfacción global expresado por las mismas en las encuestas internas que realizamos anualmente: 7,76/10, su valor más elevado desde que iniciamos esta consulta periódica en el año 2009. Desde nuestro convencimiento de que se produce un binomio perfecto entre la implicación de las personas en la excelencia de su organización, y su satisfacción por lograr los objetivos fijados, agradecemos a todos los hombres y mujeres que han hecho posible los resultados presentados en esta Memoria, su magnífica contribución al progreso de la ciudad a la que servimos.

2

ORGANIGRAMA

La estructura organizativa del Organismo se detalla en el siguiente organigrama:

GERENCIA					
Subdirección de Administración y Asuntos Generales	Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios	Subdirección de Recaudación	Subdirección de Atención al Ciudadano y Comunicación	Subdirección de Gestión de Tributos	Subdirección de Asesoría Jurídica
Departamento de Contabilidad y Presupuestos	Departamento de Calidad e Inspección de los Servicios	Servicio de Recaudación	Departamento de Relaciones con los Ciudadanos	Departamento de Gestión de Tributos	Departamento de Recursos y Alegaciones
Departamento de Recursos Humanos (1)	Departamento de Gestión de Tesorería y Contabilidad	Departamento de Gestión Recaudatoria	Departamento de Comunicación Ciudadana y RSC	Departamento de Gestión Integral del IBI	Departamento de Tramitación de Infracciones Administrativas
Departamento de Sistemas de Información	Departamento de Estadísticas y Estudios			Departamento de Coordinación Tributaria	Sección de Gestión
				Servicio de Inspección Tributaria	
				Departamento de Inspección Tributaria	
				Departamento de Sanciones	

(1) Compartiendo Asesoramiento a la Dirección General de Personal

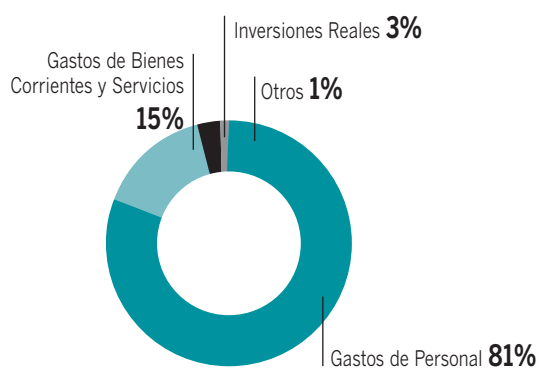
3

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Presupuesto de gastos

CAPITULOS	Crédito Definitivo (CD) €	Gastos Comprometidos (GC) €	Obligaciones Liquidadas (OL) €	Porcentaje Adjudicación (GC/CD) %	Porcentaje Ejecución (OL/CD) %
I Gastos de Personal	10.418.659,36	10.233.416,32	10.203.812,06	98,22%	97,94%
II Servicios	2.377.037,00	2.148.670,63	1.671.437,65	90,39%	70,32%
III Gastos Financieros	1.001,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
IV Transferencias Corrientes	6.007,00	5.448,02	5.448,02	90,69%	90,69%
TOTAL GASTOS CORRIENTES	12.802.704,36	12.387.534,97	11.880.697,73	96,76%	92,80%
VI Inversiones Reales	105.876,71	12.660,17	12.660,17	11,96%	11,96%
TOTAL GASTOS CAPITAL	105.876,71	12.660,17	12.660,17	11,96%	11,96%
VIII Activos Financieros	20.352,00	20.350,00	20.350,00	99,99%	99,99%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	20.352,00	20.350,00	20.350,00	99,99%	99,99%
TOTAL GASTOS	12.928.933,07	12.420.545,14	11.913.707,90	96,07%	92,15%

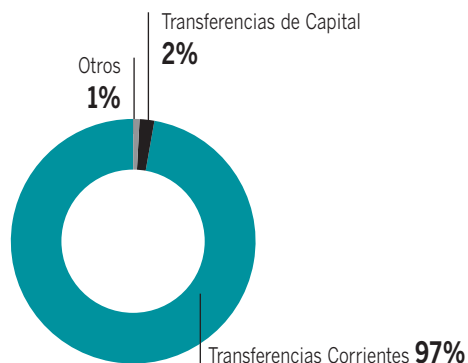
Presupuesto de Gastos (OL)



Presupuesto de ingresos

CAPÍTULOS	Previsión Definitiva (PD) €	Derechos Reconocidos Netos (DRN) €	Recaudación Neta (RN) €	Porcentaje Reconocimiento (DRN/PD) %	Porcentaje Recaudación (RN/PD) %
III Tasas y Otros Ingresos	0,00	60,94	60,94	-	-
IV Transferencias Corrientes	12.798.704,36	12.031.939,31	11.331.939,31	94,01%	88,54%
V Ingresos Patrimoniales	4.000,00	422,40	422,40	10,56%	10,56%
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	12.802.704,36	12.032.422,65	11.332.422,65	93,98%	88,52%
VII Transferencias de Capital	100.917,02	9.865,25	1.335,84	9,78%	1,32%
TOTAL INGRESOS DE CAPITAL	100.917,02	9.865,25	1.335,84	9,78%	1,32%
VIII Activos Financieros	25.311,69	20.350,00	8.160,00	80,40%	32,24%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	25.311,69	20.350,00	8.160,00	80,40%	32,24%
TOTAL INGRESOS	12.928.933,07	12.062.637,90	11.341.918,49	93,30%	87,73%

Presupuesto de ingresos (DRN)



4

RESULTADOS ECONÓMICOS GLOBALES DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA

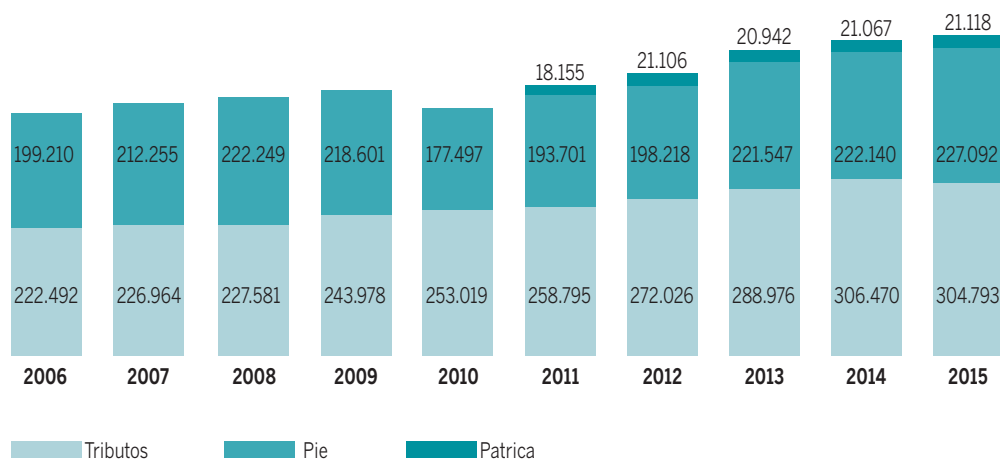
Derechos puestos al cobro

DERECHOS PUESTOS AL COBRO ⁽¹⁾	2015		2014		Variación 14/15
	Miles de euros	%	Miles de euros	%	Miles de euros
O. A. Gestión Tributaria					
Recibos	180.733	32	184.665	34	-3.931
Liquidaciones	72.231	13	73.988	13	-1.756
Autoliquidaciones	38.893	7	33.827	6	5.066
Transferencias del Mº Economía y Hacienda	3.946	1	4.374	1	-428
Participación en Ingresos del Estado	227.092	41	222.140	40	4.952
Participación en Tributos de la C. Autónoma	21.118	4	21.067	4	51
SUBTOTAL	544.014	98	540.061	98	3.953
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados por otras Direcciones Generales o Servicios del Ayuntamiento ⁽²⁾	8.989	2	9.616	2	-627
TOTAL	553.003	100	549.677	100	3.326

(1) Se incluyen los importes de los recargos a favor de la Diputación Provincial.

(2) Áreas de Medio Ambiente, de Empleo, Comercio, Industria, Vía Pública y Consumo, Tráfico y Transportes, Bienestar Social, Servicios Operativos y Régimen Interior, Playas, Servicio de Parques y Jardines así como el Área de Seguridad Ciudadana, Patronato Botánico y Servicio de Caja Blanca del Área de Juventud

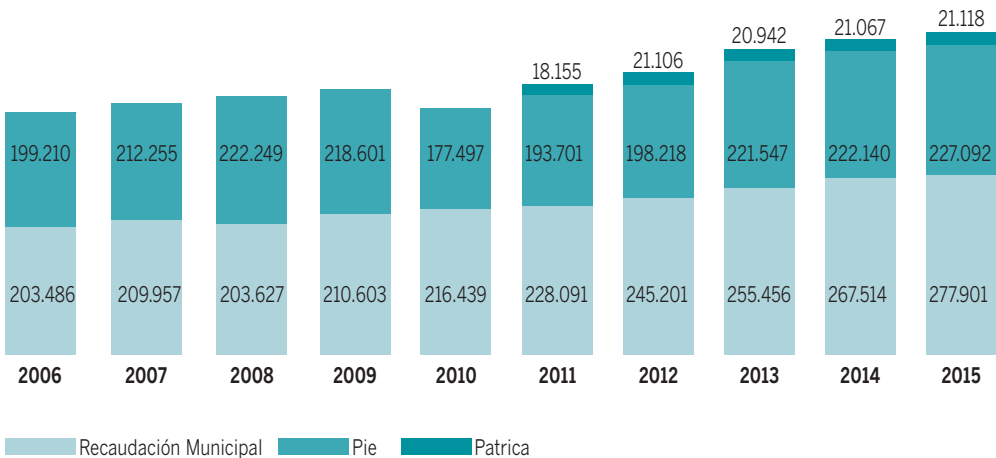
Evolución derechos reconocidos (importe en miles de euros)



Recaudación (1)

	2015		2014		Variación 14/15
	Miles de euros	%	Miles de euros	%	Miles de euros
O. A. Gestión Tributaria					
Cobros en periodo voluntario	241.917	46	231.875	45	10.042
Recibos	161.136	31	161.680	31	-543
Liquidaciones	44.838	9	38.466	8	6.372
Autoliquidaciones	35.942	7	31.729	6	4.213
Cobros en vía ejecutiva	25.127	5	24.478	5	649
Transferencias del Mº Economía y Hacienda	3.946	1	4.374	1	-428
Participación en Ingresos del Estado	227.092	43	222.140	44	4.952
Participación en Tributos de la C. Autónoma	21.118	4	21.067	4	51
SUBTOTAL	519.200	99	503.934	99	15.266
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones de otras Direcciones Generales o Servicios del Ayuntamiento	6.910	1	6.787	1	123
TOTAL	526.111	100	510.721	100	15.389

(1) Se incluyen los importes de los recargos a favor de la Diputación Provincial.

Evolución recaudación total (importe en miles de euros)

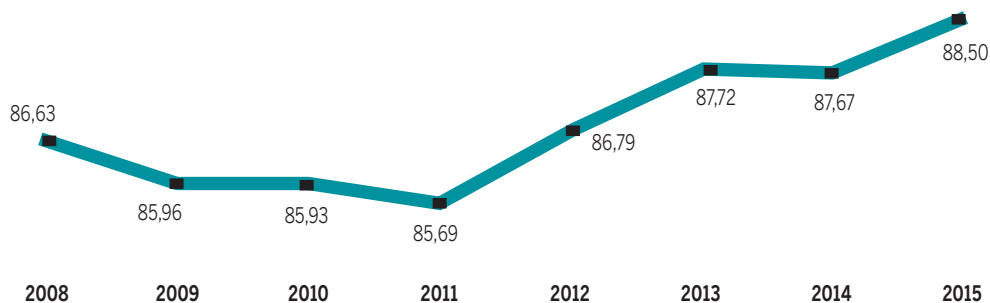
5

PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA DE RECIBOS

Tributos

TRIBUTO	%	%
	2015	2014
IBI urbana sin Organismos Públicos	91,24	90,59
IBI urbana Organismos Públicos	73,91	74,20
IBI Bienes de Características Especiales	92,88	88,91
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústica	80,49	78,35
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	79,73	78,75
Impuesto Actividades Económicas	92,55	92,61
Tasa por Entrada Vehículos	90,15	90,18
Tasas y canon	74,56	74,34
TOTAL	88,50%	87,67%

Evolución del porcentaje de recaudación



6

RECAUDACIÓN EJECUTIVA

Recaudación ejecutiva (en miles de euros)

	Miles de euros	Miles de euros	Variación 14/15
	2015	2014	
Emisiones	12.977,02	12.408,70	4,6%
Fraccionamientos	4.418,53	4.488,84	-1,6 %
Actuaciones ejecutivas	7.731,08	7.580,41	2,0 %
TOTAL	25.126,64	24.477,96	2,7 %

7

LUCHA CONTRA EL FRAUDE

Expedientes por concepto

	2015		2014		Variación 14/15	
	Núm.	%	Núm.	%	Absoluta	%
I.I.V.T.N.U.	2.187	64	2.913	56	-726	-25
I.C.I.O.	153	5	123	2	30	24
Restantes actuaciones	1.055	31	2.179	42	-1.124	-52
TOTAL	3.395	100	5.215	100	-1.820	-35

Actas por concepto

	2015		2014		Variación 14/15	
	Miles euros	%	Miles euros	%	Absoluta Miles euros	%
I.A.E.	1.259,3	15	1.001,4	10	257,9	26
I.I.V.T.N.U.	4.894,9	59	5.265,1	52	-370,2	-7
I.C.I.O.	1.029,3	12	2.664,9	27	-1.635,6	-61
Entrada Vehículos	128,5	2	385,1	4	-256,6	-67
T. R. Basuras AA. EE.	643,6	8	385,3	4	258,3	67
T. Licencia Apertura	158,1	2	314,3	3	-156,2	-50
Mesas y Toldos	7,2	0	30,9	0	-23,7	-77
T. Utilización subsuelo	256,2	2	0,0	0	256,2	0
TOTAL	8.377,1	100	10.047,0	100	-1.669,9	-17

8

PADRÓN DE HABITANTES

TIPO DE ACTUACIÓN	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Altas por cambio de residencia	15.869	16.696	16.051	15.853	18.098	18.183
Altas por nacimiento	6.595	5.632	5.985	5.441	5.215	5.399
Altas por omisión	1.611	1.567	1.551	1.232	1.308	1.865
Altas por implantación	-	-	1	-	-	-
TOTAL ALTAS	24.075	23.895	23.588	22.526	24.621	25.447
Bajas por caducidad	11	4.050	1.471	2.249	2.061	3.840
Bajas por cambio de residencia	18.117	14.827	15.548	16.780	14.407	14.254
Bajas por defunción	5.107	3.932	4.484	4.358	4.466	4.793
Bajas por duplicado	1.064	311	2.999	1.818	214	214
Bajas por inclusión indebida	1.414	35	146	851	44	322
TOTAL BAJAS	25.713	23.155	24.648	26.056	21.192	23.423
Modificaciones datos personales	43.896	24.800	42.039	50.219	20.932	15.994
Modificaciones por cambio domicilio	31.879	31.236	28.781	32.361	33.310	29.350
Modificaciones territoriales	12.232	7.531	5.458	12.151	5.146	1.906
Modificaciones por confirmación	(*)	(*)	199	816	415	583
TOTAL MODIFICACIONES	88.007	63.567	76.477	95.547	59.803	47.833
TOTAL RENOVACIONES	8.001	6.424	9.963	7.187	5.458	4.567
TOTAL	145.796	117.041	134.676	151.316	111.074	101.270

(*) Sin información

9

NOTIFICACIONES

Notificaciones distribuidas por tipo

	2015	2014
CORREO ORDINARIO	724.099	994.725
CON ACUSE DE RECIBO	509.236	524.981
TOTAL	1.233.335	1.519.706

10

GESTIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES

Comparativa de recursos resueltos por tipo de resolución

RESOLUCIONES PROPUESTAS	2015	2014
Estimadas	2.068	2.036
Estimadas parcialmente	393	238
Desestimadas	2.809	3.224
Inadmitidas	522	739
Informe simple	370	636
Otras	297	402
TOTAL	6.459	7.275

Recursos resueltos por materias

	2015	% S/Total
IBI	428	6,63
IAE	108	1,67
IVTM	209	3,24
ICIO	60	0,93
IIVTNU	202	3,13
TASA BASURA DOMESTICA	2	0,03
TASA BASURA AA.EE.	83	1,29
TASA ENTRADA VEHÍCULOS	82	1,27
SANCIONES-APREMIO	1.230	19,04
SANCIONES-VOLUNTARIA	3.111	48,17
EJECUTIVA	631	9,77
INSPECCIÓN	56	0,87
TRIBUTOS OTRAS ÁREAS	139	2,15
TERCERÍA DE DOMINIO	20	0,31
TERCERÍA MEJOR DERECHO	0	0,00
SANCIONES ORD. CONVIVENCIA	95	1,47
OTROS ESCRITOS	3	0,05
TOTAL	6.459	100

Expedientes incoados por infracciones administrativas

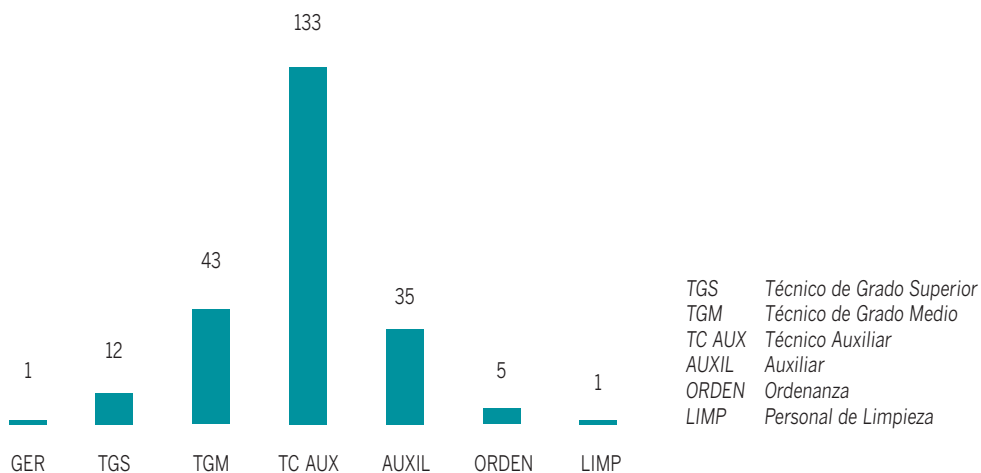
SANCIONES TRAMITADAS	2015	2014
Convivencia	7.917	8.216
Animales	136	104
Limpieza	28	17
Ruidos y Vibraciones	712	643
Ocupación de la Vía Pública	4	2
Venta Ambulante	208	528
Feria	55	26
TOTAL	9.060	9.536

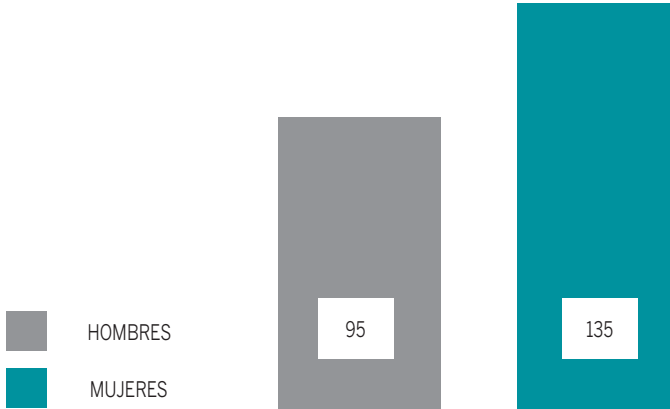
11

RECURSOS HUMANOS

Plantilla a 31 de diciembre de 2015

Gerencia	3
Subdirección de Admón. y AAGG	31
Subdirección Asesoría Jurídica	14
Subdirección Pptos, Control y Estudios	14
Subdirección de Recaudación	35
Subdirección Att. Ciudadano	45
Subdirección Gestión Tributos	88
TOTAL TRABAJADORES	230

Datos de la plantilla por categorías profesionales a 31/12/2015

Distribución de la plantilla por sexos a 31/12/2015**Formación por tipo**

12

ATENCIÓN PRESENCIAL, INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN TELEMÁTICA

Atención al ciudadano

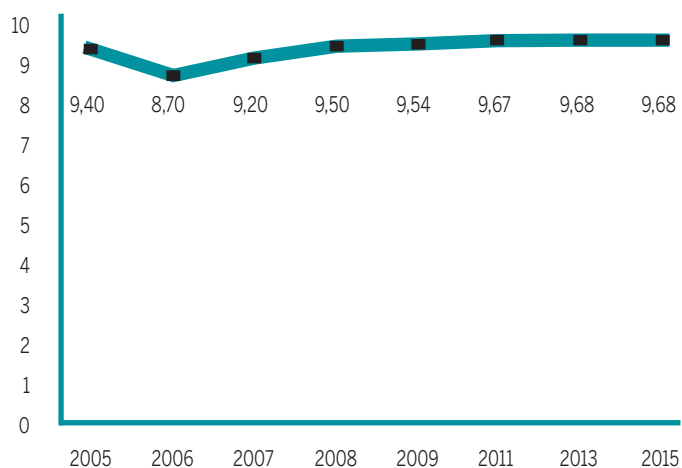
	2015	2014
Atención Presencial	161.285	163.656
Atención Telefónica	110.051	120.129
TOTAL	271.336	283.785

Atención telemática

UTILIZACIÓN DE LOS TRÁMITES	2015	2014	Variación 14-15
Cartas de pago de recibos	24.407	16.990	44%
Cartas de pago de multas	6.746	4.480	51%
Domiciliaciones bancarias	6.384	2.256	183%
Justificantes de pago	2.388	1.713	39%
Autoliquidaciones del IVTM	10.276	8.237	25%
Justificantes de empadronamiento	9.948	10.088	-1%
TOTAL TRÁMITES	60.149	43.764	37%

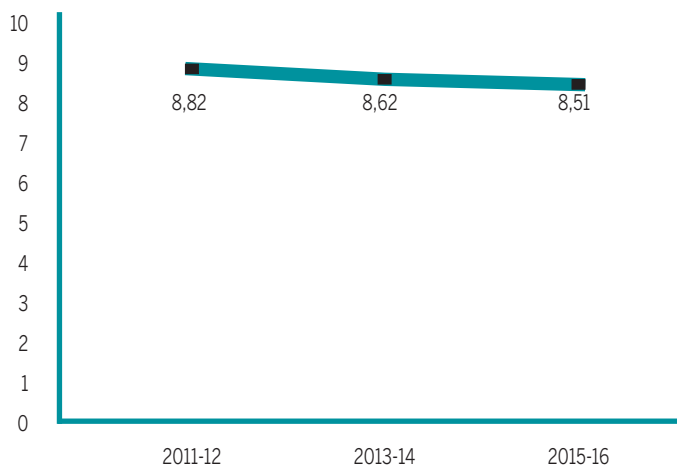
13

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Encuesta de satisfacción presencial*(Satisfacción respecto a cada atributo. Escala de 0 a 10)***Encuesta de satisfacción telefónica***(Satisfacción respecto a cada atributo. Escala de 0 a 10)*

Encuesta de satisfacción telemática

(Satisfacción respecto a cada atributo. Escala de 0 a 10)



Recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones durante 2015

	Hombres	Mujeres	Persona jurídica	TOTAL 2015
Quejas	81	75	4	160
Sugerencias	11	4	0	15
Felicitaciones ⁽¹⁾	6	1	1	11
TOTAL	98	80	5	186

(1) En el total se incluyen 2 felicitaciones provenientes de la encuesta Postservicio y 1 anónima.

Adicionalmente a las recibidas a través del Sistema de Quejas y Sugerencias municipal mediante correo electrónico han sido presentadas otras 176 felicitaciones.

14

BENEFICIOS FISCALES

Además de los beneficios fiscales reglados, es decir, establecidos en la normativa, los contribuyentes pueden disfrutar de otros beneficios fiscales indirectos, derivados de la reducción de bases imponibles o disminución de tarifas. Se presentan a continuación exclusivamente los primeros.

Exenciones y bonificaciones en 2015

	EXENCIÓN		BONIFICACIÓN	
	Nº	IMPORTE (euros)	Nº	IMPORTE (euros)
I.A.E. (1)	66.414	243.126,55	250	510.690,45
I.V.T.M.	21.518	2.315.774,05	3.733	232.783,62
I.I.V.T.N.V.	135	1.199.687,33	1.550	1.212.780,00
I.B.I. (2)	7.476	10.952.342,52	11.552	1.492.351,88
I.C.I.O.	1	16.371,26	2	175.050,72
T.E.V.	158	42.741,93	-	-
TOTAL	95.702	14.770.043,64	17.087	3.623.656,67

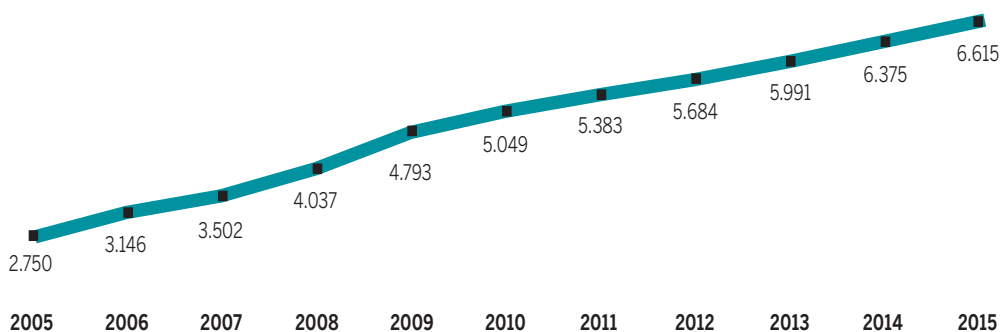
(1) No incluidos importes de los contribuyentes exentos por cifra de negocios inferior a 1 millón de euros.

(2) Incluye los inmuebles exentos, de titularidad estatal, autonómica y local, así como fundaciones e instituciones sin fines lucrativos.

Reglamento de ayudas al pago del IBI concedidas, por colectivos

COLECTIVO	Nº DE EXPEDIENTES	AYUDA CONCEDIDA (euros)
Pensionistas	4.778	570.285,51
Desempleados	1.207	152.884,52
Menor 30 años	20	2.621,29
Familia monoparental	193	26.230,70
Hijo/a menor de un año	259	39.353,65
Art. 5.2-4º 65%	115	13.132,26
Victimas violencia	43	5.520,08
TOTAL	6.615	810.028,01

Reglamento de ayudas al pago del IBI, evolución de ayudas concedidas



15

FACILIDADES DE PAGO

Fraccionamientos de deuda en periodo voluntario

	2015	2014	% Variación
Nº Fraccionamientos realizados	3.457	3.674	-5,91%
Importe total fraccionado (euros)	10.347.130,15	13.922.624,46	-25,68%
Total plazos fraccionados	57.757	59.614	-3,12%
Importe medio fraccionado (euros)	2.993,10	3.789,50	-21,02%
Media plazo concedidos	16,71	16,23	2,98%
Importe medio por plazo (euros)	179,15	233,55	-23,29%

Fraccionamientos de deuda en periodo ejecutivo

	2015	2014	% Variación
Nº Fraccionamientos realizados	6.477	7.609	-14,88%
Importe total fraccionado (euros)	6.740.304,52	7.658.665,20	-11,99%
Total plazos fraccionados	75.263	89.085	-15,52%
Importe medio fraccionado (euros)	1.040,65	1.006,53	3,39%
Media plazo concedidos	11,62	11,71	-0,75%
Importe medio por plazo (euros)	89,56	85,97	4,18%

Total fraccionamientos de deuda

	2015	2014	% Variación
Nº Fraccionamientos realizados	9.934	11.283	-11,96%
Importe total fraccionado (euros)	17.087.434,67	21.581.289,66	-20,82%
Total plazos fraccionados	133.020	148.699	-10,54%
Importe medio fraccionado (euros)	4.033,75	4.796,03	-15,89%
Media plazo concedidos	28,33	27,93	1,42%
Importe medio por plazo (euros)	268,71	319,52	-15,90%

Recibos domiciliados

	2015		2014		Variación	
	Nº Recibos domiciliados	% sobre los recibos puestos al cobro	Nº Recibos domiciliados	% sobre los recibos puestos al cobro	Nº Recibos	%
IBI	598.244	76,93%	590.801	76,11%	7.444	1,26%
IVTM	162.543	51,26%	164.744	50,95%	-2.201	-1,34%
IAE	2.926	56,57%	3.043	58,55%	-117	-3,83%
Resto tributos de vencimiento periódico	25.332	55,54%	24.663	54,92%	670	2,71%
TOTAL	789.045	68,88%	783.250	68,13%	5.796	0,74%

Pagos por vía telemática

	Recibos		Resto de cobros		Total	
	Número	Importe (Miles de euros)	Número	Importe (Miles de euros)	Número	Importe (Miles de euros)
2015						
INTERNET	18.534	4.895	13.553	9.723	32.087	14.619
CAJEROS AUTOMÁTICOS	23.983	2.262	16.850	1.741	40.833	4.003
2014						
INTERNET	14.328	3.803	12.101	5.133	26.429	8.936
CAJEROS AUTOMÁTICOS	22.665	2.096	19.375	2.044	42.040	4.141

16

RESPONSABILIDAD SOCIAL E IGUALDAD

La interacción de la actividad del Organismo con el entorno social y medioambiental en el que se desempeña, hace cada vez más importante un enfoque estratégico en materia de Responsabilidad Social e Igualdad de Género.

Como actuaciones destacables en materia de Responsabilidad Social durante 2015, además de las relacionadas con medidas de protección medioambiental – orientadas a la reducción de consumos eléctricos y de material de oficina – debe mencionarse el programa “Gestrisam Solidaria”, cuyo objeto es facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias a personas en situación de insolvencia o en riesgo de exclusión social, que previa declaración de la misma, reciben un tratamiento personalizado para ayudarlas a poder hacer frente a sus deudas tributarias municipales; informar de posibles beneficios fiscales a los que acogerse; realizar un apoyo solidario a la acción social de nuestro entorno, además de difundir entre los jóvenes estudiantes la importancia de la tributación para la solidaridad y la cohesión social, que se realiza a través de nuestra Escuela Cívica Tributaria.

En materia de Igualdad, señalaremos la aprobación del Protocolo ante la detección de una mujer víctima de violencia de género en la atención al público que realiza nuestro Organismo, cuyo objetivo principal es establecer pautas de actuación normalizada y homogénea para el personal que atiende a la ciudadanía, tanto para la detección como actuación y derivación ante los casos que puedan ser detectados; igualmente, se ha establecido otro protocolo, de Medidas Preventivas Contra la Violencia de Género para el personal de Organismo, donde se establecen las acciones de ayuda y/o medidas cautelares en el trabajo a realizar cuando una mujer trabajadora del mismo es supuesta víctima de violencia de género. También ha sido aprobado y difundido otro Protocolo contra el acoso sexual y/o sexista dentro de la organización, para definir el tratamiento de cualquier denuncia que pueda producirse.

AGRADECIMIENTOS

Desde este apartado queremos agradecer el apoyo y la valiosa colaboración que nos han prestado las diferentes asociaciones, colectivos y agentes sociales y económicos de la ciudad de Málaga. Su contribución ha sido decisiva para el buen progreso de nuestro trabajo y ha facilitado que continuemos en el camino de optimizar la calidad de nuestros servicios.

Entre estos colectivos merecen especial mención los relacionados seguidamente:

- Asociación de Familias Numerosas de Málaga.
- Cofradías y Hermandades de la Semana Santa de Málaga.
- Consejo del Mayor.
- Confederación de Empresarios Malagueños (CEM).
- Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga.
- Colegios Profesionales de Málaga: Economistas, Titulados Mercantiles, Abogados, Notarios y Registradores, Gestores Administrativos, Administradores de Fincas, Arquitectos, Aparejadores y Arquitectos Técnicos, Peritos Industriales, Graduados Sociales de Málaga y Melilla. Asociación de consumidores Al-Andalus, Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Málaga (FACUA), Unión de Consumidores (UCE) y AUSBANC.
- Comité de Expertos
- Asociaciones de Mujeres de Málaga, Federación Ágora, Asociación Concepción Arenal, Asociación San Vicente de Paul y Asociación Arrabal.
- Asociaciones de Vecinos de Diseminados.
- Asociación de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía.
- Centros de enseñanza de educación primaria, secundaria, bachillerato, formación profesional y universitaria.
- Tesorería General de la Seguridad Social
- Agencia Estatal de Administración Tributaria
- Dirección General del Catastro
- Dirección General de Tráfico
- Instituto Nacional de Estadística
- Federación Española de Municipios y Provincias
- Universidad de Málaga

Datos destacados del ejercicio

Gestión recaudatoria total
553.003.000 €

Porcentaje global de recaudación en período voluntario
88,50%

Porcentaje de recibos domiciliados
68,88%

Fraccionamientos de deuda concedidos
9.934

Usuarios atendidos presencial y telefónicamente
271.336

Satisfacción por la atención presencial
8,45 sobre 10

Valoración global del servicio telefónico
9,7 sobre 10



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo



Ayuntamiento
de Málaga