

# Memoria O.A. Gestrisam 2018

---



Ayuntamiento  
de Málaga



Gestión Tributaria  
Organismo Autónomo

<b><u>ÍNDICE</u></b>	<b><u>Pág.</u></b>
1 INTRODUCCIÓN	2
2 NATURALEZA, FINALIDAD Y COMPETENCIAS DEL ORGANISMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y OTROS SERVICIOS DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA	4
3 RECURSOS HUMANOS	6
4 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL ORGANISMO	8
5 RESULTADOS ECONÓMICOS	9
5.1. RESULTADOS GLOBALES DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA	9
5.2. PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN DE RECIBOS	11
5.3. RECAUDACIÓN EJECUTIVA (miles de euros)	11
5.4. LUCHA CONTRA EL FRAUDE	11
6 TRANSFERENCIAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES	12
6.1. PARTICIPACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA EN LOS TRIBUTOS DEL ESTADO	12
6.2. PARTICIPACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA EN LOS TRIBUTOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.	14
7 PADRÓN DE HABITANTES	15
8 RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	15
8.1. ATENCIÓN PRESENCIAL, INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN TELEMÁTICA	15
8.2. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA	16
8.3. BENEFICIOS FISCALES	18
8.4. FACILIDADES DE PAGO	19
9 OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS	21
9.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL E IGUALDAD	21
9.2. OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ	22
9.3. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	23
9.4. PREMIOS, RECONOCIMIENTOS Y AGRADECIMIENTOS	23

## 1.- INTRODUCCIÓN

La Memoria de Gestión que presentamos recoge la información más relevante sobre la actividad desarrollada por el **Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga** durante el ejercicio 2018. La actividad del Organismo Autónomo, como se concreta en esta Memoria de Gestión, se dirige principalmente a facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y a perfeccionar los procesos de transparencia en la actuación administrativa, con el objetivo de obtener la máxima satisfacción de los ciudadanos. Con esta Memoria, ponemos a disposición del lector una recopilación de datos y hechos significativos con el compromiso de lograr también la máxima transparencia en actuaciones y resultados.

Como se deriva del estricto cumplimiento estatutario, las actividades desarrolladas por el Organismo Autónomo han sido ejecutadas y orientadas para alcanzar los mejores resultados posibles en materia de gestión, inspección y recaudación de los tributos municipales, así como de padrón de habitantes y de la gestión de infracciones a las normas de convivencia y seguridad vial. La acción del Organismo Autónomo se encuentra sometida al estricto cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que le afecten.

Al hacer referencia a las actividades de Gestrisam, es preciso reconocer el importante esfuerzo que han desplegado todos sus integrantes para alcanzar los importantes y ambiciosos objetivos fijados para 2018. Este esfuerzo ha sido decisivo en el logro de lo que consideramos nuestro objetivo fundamental: se ha vuelto a superar la cifra de derechos reconocidos a favor del Ayuntamiento prevista en los presupuestos (permitiendo el cumplimiento de los compromisos incluidos en el vigente Plan Económico Financiero Municipal) y este logro se ha compatibilizado con un alto grado de realización en el resto de indicadores de la gestión.

En el ámbito de las relaciones del Organismo con los ciudadanos, durante el ejercicio de 2018 se ha mantenido, como acuerdo de legislatura, la apertura de nuestras oficinas los jueves por la tarde, ayudando a la conciliación de la vida profesional y familiar de todos los malagueños. Se ha consolidado el nuevo sistema de gestión de la atención presencial en nuestras oficinas, así como su nuevo módulo estadístico y se ha mejorado, con nuevas actualizaciones, el sistema para la asistencia al ciudadano. Seguimos potenciando el uso de las nuevas tecnologías para el mantenimiento y permanente actualización de la página Web de Gestrisam. En ella se han destacado los trámites de mayor interés y consulta por la ciudadanía, y se han incorporado nuevos trámites (en este ejercicio se han realizado 1.234.788 accesos a la página web de Gestrisam, y 86.927 trámites electrónicos, que significan un 5,8% y un 12,9% más que en el mismo periodo del ejercicio 2017, respectivamente).

Con la “Carpeta Ciudadana”, se mantiene el impulso de la tramitación telemática con la incorporación de nuevos trámites, competencia del Organismo. A través de la página web se ofrece a la ciudadanía la posibilidad de realizar hasta 82 trámites digitales de forma segura, cómoda y sin necesidad de desplazarse hasta las oficinas (esta cifra supone el 80,4% del total de los trámites competencia de Gestrisam). En 2018, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga ha incorporado 9 nuevos trámites telemáticos entre los que figuran los siguientes: devolución de ingresos, IAE declaraciones de baja y variación, recursos y alegaciones en los procedimientos de inspección tributaria, recursos y alegaciones a los expedientes sancionadores de tráfico, recursos y alegaciones contra actos tributarios, recursos y alegaciones a las infracciones administrativas a las Ordenanzas Fiscales, domiciliación bancaria de recibos, obtención de documentos de pago con el 5 % de recargo ejecutivo y fraccionamientos y aplazamiento de deudas.

Destacar igualmente, la consolidación del programa Gestrisam Solidaria. Un cauce a través del cual se facilita a personas económicamente desfavorecidas el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En cuanto al Reglamento de Ayudas al IBI para 2018 se mantiene, de forma extraordinaria, la bonificación al colectivo de contribuyentes que hubieran abonado el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los

Terrenos de Naturaleza Urbana por transmisiones mortis-causa producidas en 2013 o 2014 y se mantiene el límite de ingresos para acceder a la ayuda.

Destacar que el Observatorio Tributario Andaluz (OTA), creado en diciembre de 2017, en el seno de Gestrisam por la recomendación expresa del Comité de Expertos para asuntos tributarios municipales (Órgano consultivo creado por el Ayuntamiento de Málaga y formado por representantes de los colectivos profesionales, económicos, académicos y de la administración tributaria), tiene por objeto proporcionar información relevante que permita la eficiencia y la eficacia de la prestación de los servicios públicos en el ámbito económico, tributario y de gestión óptima de recursos. Por añadidura permite que cualquier ciudadano, o medio de comunicación, acceda con facilidad a la información publicada. El OTA es un instrumento de transparencia que además posibilita el trabajo de investigación tributaria local y da a conocer la financiación a través de las transferencias de otras administraciones públicas como la participación en los Tributos del Estado o en los Tributos de la Comunidad Autónoma. Durante el año 2018 se han realizado las actualizaciones pertinentes y añadido nuevos contenidos, pero indudablemente los mayores trabajos se han centrado en la colaboración con el Centro Municipal de Informática (CEMI) para el desarrollo y diseño de una nueva web ([www.ota.malaga.eu](http://www.ota.malaga.eu)) implementada a principios del año 2019. Con el nuevo sitio web se pretende incrementar la visibilidad de esta actividad al igual que otras medidas incluidas en Plan de Comunicación Integral y mejora en la difusión del OTA.

Además de las cuestiones anteriores procedemos a subrayar a continuación, sin pretender ser exhaustivos, algunos de los numerosos proyectos que han concentrado la actividad del Organismo a lo largo de 2018.

En materia de Ordenanzas Fiscales el Organismo asume todas las tareas que supone la tramitación desde su fase inicial hasta su publicación, de todas las ordenanzas fiscales y de precios públicos del Ayuntamiento de Málaga. Durante 2018 se ha llevado a cabo igualmente la aprobación de los proyectos de modificación de la Ordenanza para la Garantía de la Convivencia Ciudadana y la Protección del Espacio Urbano en la Ciudad de Málaga y del Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por Infracciones Leves del Ayuntamiento de Málaga.

Se han mantenido las campañas ciudadanas de invitación a declarar voluntariamente como fórmula alternativa a la incoación directa de procedimientos de regularización a través de la inspección tributaria, así como la de comunicaciones informativas de obligaciones tributarias pendientes para herederos.

Gestrisam sigue manteniendo la larga y fructífera relación con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) en diferentes aspectos de nuestra gestión. Así, en este ejercicio, se ha trabajado en estrecha colaboración con la FEMP en la revisión del convenio marco de colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria para el intercambio de información y la colaboración de la recaudación ejecutiva, en la revisión del convenio de colaboración para el intercambio de información con la Dirección General de Tráfico para la gestión de las sanciones de tráfico o en los aspectos relativos a la depuración del censo del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. En las reuniones de la Comisión de Haciendas Locales celebradas en 2018, en las que participa activamente nuestra organización, se expusieron numerosas materias y cuestiones relevantes, destacando toda la problemática relacionada con el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía), el destino del superávit de las entidades locales, propuestas de reforma para la suficiencia financiera de las mismas, los convenios de colaboración, la participación en los tributos del Estado (PIE), el contenido del proyecto de Presupuestos Generales del Estado, etc.

Durante 2018, se han continuado los trabajos en el seno del Comité de Expertos Profesionales. Como resultado de la polémica que sigue estando presente en todos los Ayuntamientos sobre el presente y el futuro de la plusvalía municipal, el Ayuntamiento de Málaga consideró necesario y oportuno que el Comité de Expertos realizara un diagnóstico sobre la aplicación de la bonificación potestativa por causa de muerte en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana y

recomendase unas líneas generales de actuación en esta materia compatibles con el vigente plan de ajuste económico-financiero 2013-2020. A lo largo del año Gestrisam ha colaborado en los trabajos de estudio, análisis, y elaboración de la ponencia “La aplicación de la bonificación potestativa por causa de muerte en el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)” que el Comité espera finalizar y presentar al Ayuntamiento en el ejercicio 2019.

Por décimo año consecutivo una delegación de profesionales de nuestro Organismo Autónomo, expertos en la materia, se ha desplazado a varios centros de enseñanza de la ciudad para colaborar en el desarrollo de una nueva edición de la Escuela Cívico Tributaria. Continuamos divulgando entre los estudiantes malagueños una serie de conocimientos básicos sobre la organización de la ciudad, la relación entre los gastos e ingresos públicos, el papel de los tributos locales.

Dentro del espíritu de colaboración del O.A. de Gestión Tributaria con la ciudadanía y el tejido empresarial malagueños se ha elaborado y puesto a disposición de las instituciones que lo consideren oportuno un Código de Buenas Prácticas Tributarias en la línea de las recomendaciones de la Unión Europea y siguiendo el modelo desarrollado por la AEAT a nivel estatal.

Finalizamos este apartado reconociendo que los favorables resultados obtenidos en el cumplimiento de nuestros objetivos operativos se deben, indudablemente, al cívico comportamiento de los contribuyentes y a su concienciación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales. De la misma manera, enfatizamos que estos resultados también se explican por la excelente implicación de todos los trabajadores a la hora de prestar un servicio eficaz y de máxima calidad a la ciudadanía, y en su compromiso con la consecución de los objetivos anuales.

Destacar el compromiso del Organismo con la calidad, que se pone de manifiesto por el reconocimiento externo a través de premios y menciones, algunas de las cuales se detallan en esta memoria. Estos reconocimientos nos han servido de motivación para seguir trabajando en la mejora interna y transversal de la organización y superar los niveles de servicio alcanzados.

## **2.- NATURALEZA, FINALIDAD Y COMPETENCIAS DEL ORGANISMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y OTROS SERVICIOS DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA**

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, es el responsable principalmente, en nombre y por cuenta del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, de la aplicación del sistema tributario municipal y de aquellos otros recursos de derecho público cuya gestión se le encomiende, estando dotado de personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio propio, plena capacidad jurídica pública y privada, y autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines.

Se adscribe al Área de Gobierno competente en materia de Hacienda, a cuyo titular le corresponde la dirección estratégica del Organismo, la evaluación y el control de eficacia y resultados de su actividad, así como la realización de los controles específicos sobre gastos de personal y sobre la gestión de los recursos humanos.

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, es el Órgano de Gestión Tributaria responsable de ejercer como propias, en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Málaga, las competencias que a este le atribuye el ordenamiento jurídico para la aplicación efectiva de su sistema tributario, y de aquellos recursos públicos cuya gestión le corresponda o se le encomiende, así como de aquellas otras competencias que dicho ordenamiento le atribuya.

En base a ello el Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Málaga en sesión ordinaria de 21 de diciembre de 2005, acordó aprobar los Estatutos del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga (Gestrisam) y publicarlos en el Boletín Oficial de la Provincia del día 29 de diciembre de 2005 en cumplimiento de lo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril,



Reguladora de las Bases de Régimen Local y conforme a lo dispuesto en el artículo 85 bis, apartado 3º de dicha ley modificado por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, recogiendo en los mismos la naturaleza, fines y competencias, entre otros, del citado Organismo Autónomo.

Dentro de la esfera de sus competencias, constituye el fin del Organismo el ejercicio de las potestades administrativas precisas y el desarrollo de las actuaciones administrativas necesarias para que el sistema tributario del Ayuntamiento y la gestión de otros recursos que le corresponda, se aplique con generalidad y eficacia a los obligados, mediante procedimientos de gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos dictados que, tanto formal como materialmente, minimicen los costes indirectos derivados de las exigencias formales necesarias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias o no tributarias.

El Organismo ejerce para el cumplimiento de sus fines, entre otras, las siguientes competencias:

- a) La gestión, liquidación, inspección y recaudación en periodo voluntario de los tributos del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, así como de otros ingresos de derecho público pertenecientes a este que se le encomiende.
- b) La recaudación en periodo ejecutivo de todos los ingresos de derecho público del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.
- c) La gestión y/o recaudación en periodo voluntario y/o ejecutivo de ingresos de derecho público pertenecientes a otras entidades que se le encomiende o que a tal efecto convenga.
- d) La revisión en vía administrativa de los actos dictados por él.
- e) La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios.
- f) El análisis de las previsiones de ingresos públicos y el diseño de la política global de ingresos tributarios.
- g) La propuesta, elaboración, e interpretación de las normas tributarias propias del Ayuntamiento, sin perjuicio de la competencia de otros órganos municipales o jurisdiccionales.
- h) El seguimiento y la ordenación de la ejecución del presupuesto de ingresos en lo relativo a ingresos tributarios u otros ingresos de derecho público, así como de las transferencias corrientes vinculadas a los anteriores.
- i) La colaboración con otras instituciones públicas en las materias objeto del organismo.
- j) La gestión del padrón municipal de habitantes.
- k) La gestión, incluida en su caso la recaudación, de expedientes sancionadores no tributarios que se le encomiende.
- l) La gestión del procedimiento de aprobación, modificación o derogación de las ordenanzas fiscales que se le encomienden, salvo los acuerdos de ordenación e imposición que serán dictados por el órgano competente.
- m) Solicitar cuantos informes sean necesarios para su gestión a otros órganos municipales.
- n) En general, todas aquellas competencias no especificadas anteriormente y que estén relacionadas con la gestión de los recursos que correspondan al organismo y le hayan sido encomendados.
- ñ) El control de la eficacia de las delegaciones efectuadas en otros órganos, organismos o entidades municipales.

Adicionalmente Gestrisam realiza el seguimiento y análisis de la Participación en los Tributos del Estado (PIE), así como la correspondiente a los de la Comunidad Autónoma de Andalucía (PATRICA), y gestiona el procedimiento de gestión de infracciones, particularmente en la Ordenanza de Convivencia.

### 3.- RECURSOS HUMANOS

Organigrama a 31 de diciembre de 2018

#### 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	Departamento de Gestión de Tesorería y Contabilidad	Departamento de Coordinación y Recaudación Ejecutiva	Departamento de Comunicación Ciudadana y RSC	Departamento de Gestión Integral del IBI	Departamento de Tramitación de Infracciones Administrativas
Departamento de Gestión de Personal	Departamento de Estadísticas y Estudios	Departamento Procedimientos Específicos de Recaudación		Departamento de Coordinación Tributaria	
Departamento de Sistemas de Información				Departamento de Inspección Tributaria	
				Departamento de Sanciones	

#### COMPOSICIÓN DEL CONSEJO RECTOR A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

**PRESIDENTE:** D. Carlos María Conde O'Donnell. **VICEPRESIDENTA:** D<sup>a</sup> Elisa Pérez de Siles Calvo. **VOCALES:** D<sup>a</sup> Elvira Maeso González. D. Francisco Pomares Fuentes. D<sup>a</sup> Lorena Doña Morales. D. Salvador Trujillo Calderón. D<sup>a</sup> Ysabel Torralbo Casado. D. Juan Cassá Lombardía. D. Eduardo Zorrilla Díaz. D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Dolores Turanzas Romero. D. David Bueno Vallejo. D. Carlos Gómez Cambronero Sainz de la Maza. **SECRETARIO DELEGADO:** D. José María Jaime Vázquez.

Durante el ejercicio 2018 se produjo la vacante del puesto de Gerente del Organismo, siendo suplido por los Subdirectores de Gestión de Tributos, D. José María Jaime Vázquez y de Administración y Asuntos Generales, D. Javier Rico Rodríguez.

### PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE

	2018	2017
Gerencia	1	4
Subdirección de Admón. y AAGG	30	29
Subdirección de Asesoría Jurídica	14	14
Subdirección de Pptos. Control y Estudios	15	15
Subdirección de Recaudación	35	38
Subdirección de Att. al Ciudadano	49	48
Subdirección de Gestión de Tributos	85	85
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>229</b>	<b>233</b>

### DATOS DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍAS PROFESIONALES A 31 DE DICIEMBRE

	2018	2017
Técnico de Grado superior	11	12
Técnico de Grado medio	40	42
Técnico Auxiliar	133	135
Auxiliar	40	39
Ordenanza	4	4
Personal de Limpieza	1	1
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>229</b>	<b>233</b>

### DISTRIBUCIÓN DE LAS PLANTILLA POR SEXOS A 31 DE DICIEMBRE

	2018	2017
Nº de hombres	93	96
Nº de mujeres	136	137
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>229</b>	<b>233</b>

### ACCIONES FORMATIVAS POR TIPO

	Horas	
	2018	2017
Formación interna	8.276	11.721
Formación externa	2.825	280
Formación con el Centro Municipal de Formación	363	1.257
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11.464</b>	<b>13.258</b>



En este ejercicio se aprobó la Oferta Pública de Empleo de 2018 con las siguientes plazas:

- Promoción interna
  - 5 Técnicos Superiores
  - 5 Técnicos de Grado Medio
- Turno libre
  - 1 Técnico de Grado Medio
  - 1 Ordenanza

También debemos señalar que el 31 de diciembre de 2018 finalizó la vigencia del Convenio Colectivo de nuestro Organismo.

#### **4 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL ORGANISMO**

El presupuesto de Gestión Tributaria de 2018 entró en vigor el 30 de mayo de 2018, estando prorrogado hasta dicha fecha el correspondiente a 2017.

La elaboración del presupuesto conforme a la estructura de gastos por programas de actuación, facilita la formulación de la contabilidad analítica del Organismo, que permite la imputación de gastos por centros de costes, posibilitando obtener al cierre del ejercicio el coste efectivo de los servicios.

Cabe destacar que en marzo de 2018 entró en vigor la nueva Ley de Contratos del Sector Público, y que una de sus principales consecuencias fue la implantación de la contratación electrónica a través de la plataforma de contratación del Estado; la primera licitación electrónica se hizo en octubre.

El detalle de las magnitudes más importantes de la liquidación a nivel capítulo es el siguiente:

#### **PRESUPUESTO DE GASTOS 2018**

		<b>Euros</b>	
<b>Capítulos</b>	<b>Crédito Definitivo (CD)</b>	<b>Obligaciones Liquidadas (OL)</b>	
<b>I</b>	Gastos de Personal	11.569.115,76	10.526.680,73
<b>II</b>	Gastos en Bienes Cor. y Servicios	3.157.269,02	2.700.729,75
<b>III</b>	Gastos financieros	1.001,00	0.00
<b>IV</b>	Transferencias Corrientes	10.007,00	4.704,00
	<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>14.737.392,78</b>	<b>13.232.114,48</b>
<b>VI</b>	Inversiones Reales	319.071,87	33.447,62
	<b>TOTAL GASTOS DE CAPITAL</b>	<b>319.071,87</b>	<b>33.447,62</b>
<b>VIII</b>	Activos Financieros	30.301,00	15.100,00
	<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>30.301,00</b>	<b>15.100,00</b>
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>15.086.765,65</b>	<b>13.280.662,10</b>

## PRESUPUESTO DE INGRESOS 2018

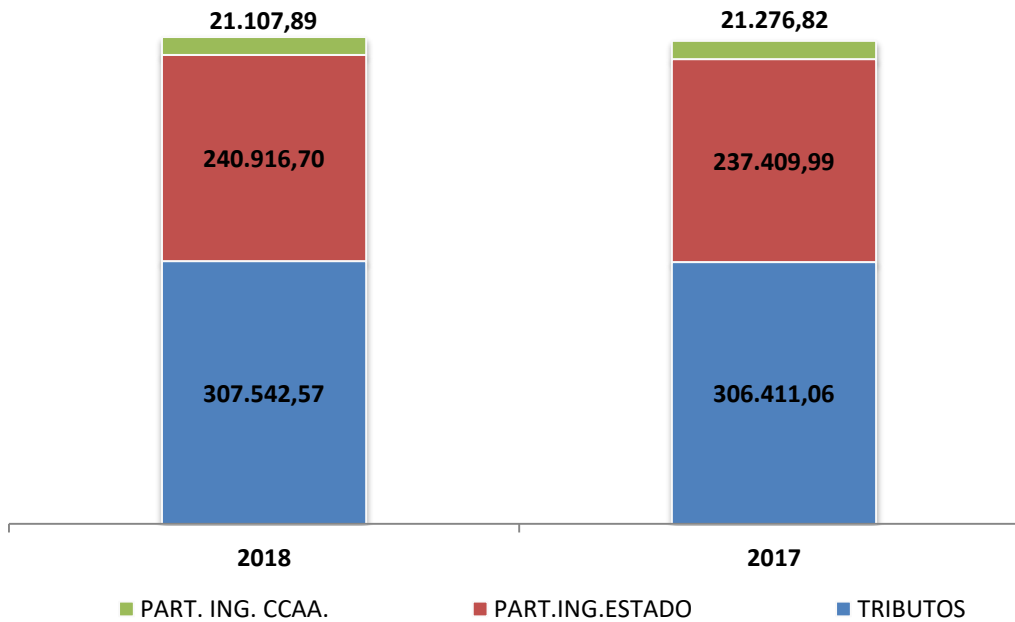
		Euros	
Capítulos (euros)	Previsión Definitiva (PD)	Derechos Reconocidos Netos (Euros) (DRN)	
III Tasas, p. públicos y otros Ingresos	0.00	5.804,14	
IV Transferencias Corrientes	14.736.392,78	13.550.000,00	
V Ingresos Patrimoniales	1.000,00	55,72	
<b>TOTAL INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>14.737.392,78</b>	<b>13.555.859,86</b>	
VII Transferencias de Capital	316.907,10	31.282,85	
<b>TOTAL INGRESOS CAPITAL</b>	<b>316.907,10</b>	<b>31.282,85</b>	
VIII Activos Financieros	32.465,77	15.100,00	
<b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>32.465,77</b>	<b>15.100,00</b>	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>15.086.765,65</b>	<b>13.602.242,71</b>	

## 5 RESULTADOS ECONÓMICOS

### 5.1. RESULTADOS GLOBALES DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA

DERECHOS RECONOCIDOS	<i>miles de euros</i>	
Derechos puestos al cobro (1)	2018	2017
Recibos	188.521	186.694
Liquidaciones	65.560	66.415
Autoliquidaciones	40.989	40.325
Otras transferencias del Estado	4.271	4.019
Participación en Ingresos del Estado	240.917	237.410
Participación en Tributos de la C.A.	21.108	21.277
<b>SUBTOTAL</b>	<b>561.366</b>	<b>556.140</b>
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionadas por otras Direcciones generales o Servicios del Ayuntamiento	8.201	8.957
<b>TOTAL</b>	<b>569.567</b>	<b>565.097</b>
(1) incluye los importes de recargo a favor de la Diputación Provincial		

### Derechos Liquidados 2018 / 2017 (miles €)



RECAUDACIÓN		<i>miles de euros</i>	
Total recaudado (1)	2018	2017	
Cobros en periodo voluntario	259.823	254.253	
<b>Recibos</b>	172.249	168.493	
<b>Liquidaciones</b>	48.323	47.102	
<b>Autoliquidaciones</b>	39.251	38.658	
Cobros en vía ejecutiva	28.920	29.068	
Otras Transferencias del Estado	4.287	4.019	
Participación en Ingresos del Estado	240.917	237.410	
Participación en Tributos de la C.A.	21.108	21.277	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>555.055</b>	<b>546.026</b>	
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones de otras Direcciones Generales o Servicios del Ayuntamiento	6.752	6.543	
<b>TOTAL</b>	<b>561.807</b>	<b>552.570</b>	

(1) incluye los importes de los recargos a favor de la Diputación Provincial

La distribución porcentual de estos importes se mantiene prácticamente estable en los últimos ejercicios. El peso de los Tributos en el total ingresos se sitúa levemente por encima del 53%, el de la PIE sobre el 43 %, el resto, alrededor de un 4%, es el peso porcentual de la PATRICA.

## **5.2. PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN DE RECIBOS**

<b>TRIBUTOS</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
I.B.I. Urbana sin Organismos Públicos	92.59%	92.35%
I.B.I. Urbana Organismos Públicos	87.60%	73.16%
I.B.I. Bienes de Características Especiales	99.98%	92.23%
I.B.I. Rústica	81.26%	81.62%
Impuesto sobre Vehículos de Tracción mecánica.	79.61%	79.44%
I.A.E.	90.92%	93.38%
T. Basura Actividades	77.40%	75.49%
T. Entrada Vehículos	92.88%	91.13%
T. Cajeros	89.92%	98.64%
<b>TOTAL O.A.</b>	<b>90.52%</b>	<b>89.35%</b>
Tasa Quioscos	73.03%	74.58%
Tasa Mercados	87.27%	89.90%
Tasa Aprov. Venta Ambulante	61.06%	60.14%
<b>TOTAL</b>	<b>90.39%</b>	<b>89.25%</b>

## **5.3. RECAUDACIÓN EJECUTIVA**

<b>Miles de euros</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Emisiones	13.667	15.118
Fraccionamientos	4.165	4.766
Actuaciones ejecutivas	11.088	9.184
<b>TOTAL</b>	<b>28.920</b>	<b>29.068</b>

## **5.4. LUCHA CONTRA EL FRAUDE**

La inspección tributaria tiene por objetivo la aplicación, con generalidad y eficacia, del sistema tributario local, fomentando de forma indirecta el cumplimiento de las obligaciones tributarias en plazo, y consiste en el ejercicio de las funciones administrativas dirigidas a: comprobar e investigar, obtener información con trascendencia tributaria, valorar derechos, rentas, productos y bienes, e informar y asesorar.

El Organismo despliega, a través de todos sus departamentos, toda una serie de iniciativas tendentes a prevenir el fraude fiscal mediante la divulgación del conocimiento de los tributos municipales pero también mediante el ejercicio de las funciones inspectoras.

En cumplimiento de los requerimientos de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Organismo elabora anualmente un plan de control tributario. Según las disposiciones legales, este plan de control tributario tendrá carácter reservado aunque ello no impedirá que se hagan públicos los

criterios generales que lo informen. El seguimiento y la observancia de los planes sectoriales junto con el excelente trabajo de los funcionarios y demás personal que desarrolla las actuaciones de inspección han conseguido los resultados que resumimos a continuación:

### **EXPEDIENTES POR CONCEPTO**

Número de expedientes	2018	2017
IIVTNU	623	1.189
ICIO	157	88
Restantes actuaciones	1.236	1.354
<b>TOTAL</b>	<b>2.016</b>	<b>2.631</b>

### **ACTAS POR CONCEPTO**

Miles de euros	2018	2017
IAE	752	479
IIVTNU	1.739	3.771
ICIO	1.007	652
T. Entrada vehículos	142	120
T. Basura AA.EE.	240	505
T. Licencia apertura	72	141
Mesas y toldos	2	19
T. Utilización subsuelo	582	158
<b>TOTAL</b>	<b>4.536</b>	<b>5.845</b>

## **6 TRANSFERENCIAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES**

### **6.1. PARTICIPACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA EN LOS TRIBUTOS DEL ESTADO**

La Participación de las Entidades Locales en los Tributos del Estado (también conocida como Participación en los Ingresos del Estado o PIE) es un recurso financiero de origen constitucional (artículo 142 de la Constitución Española), con naturaleza de transferencia corriente y de carácter incondicionado. Esta participación tiene como finalidad contribuir a la consecución de la suficiencia financiera de los entes locales, dando cobertura a las diferencias entre sus necesidades de gasto y los recursos que puedan obtener por sus propios medios. En un contexto de descentralización fiscal, es obvio que las transferencias incondicionales suponen un factor decisivo a la hora de garantizar la suficiencia relativa de las haciendas municipales.

El Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el R.D. Legislativo 2/2004, en correspondencia con la reforma producida en la regulación de las Haciendas Locales por la Ley 51/2002, establece en su Título I cuáles son los Recursos de las Haciendas Locales regulando, entre ellos, la Participación en los Tributos del Estado.

Nuestro sistema actual de Participación Municipal en los Tributos del Estado, en vigor desde el año 2004, se organiza en torno a varias modalidades. La primera de éstas, que podríamos denominar “de cesión de rendimientos recaudatorios de impuestos estatales”, tiene dos componentes, uno de cesión de impuestos estatales y otro de financiación complementaria. La segunda, que se conocería como “modelo de reparto por variables”, se define con arreglo a unas variables predeterminadas y, por último, la tercera modalidad, que llamaríamos “híbrida”, es la dirigida a los municipios turísticos.

El Ayuntamiento de Málaga participa de estos ingresos dentro del modelo denominado de “cesión de rendimientos recaudatorios de impuestos estatales”. El ámbito de aplicación de este modelo son los municipios capitales de provincia o de comunidad autónoma, o bien, que tengan una población de derecho igual o superior a 75.000 habitantes, y a las diputaciones, cabildos, islas y entes asimilados.

Consecuentes con la decisiva repercusión que la Participación en los Ingresos del Estado tiene en el desarrollo de las actividades de nuestro Ayuntamiento y dada la dificultad de su cuantificación, el Organismo viene realizando un seguimiento exhaustivo de las entregas a cuenta recibidas mensualmente y de las liquidaciones anuales que nos remite el Ministerio de Economía y Hacienda,



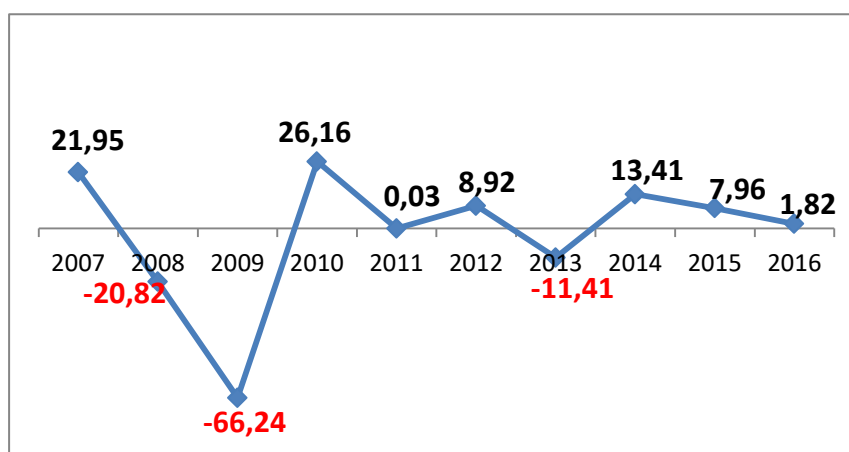
analizando los múltiples datos de partida, evolución y cálculos que concretan los importes de estas transferencias estatales.

Paralelamente, en los últimos años, se han realizado de forma continuada exhaustivos análisis de la evolución de los ingresos del Estado así como del índice de variación de los mismos (ITE), magnitudes de notable relevancia para cuantificar los futuros ingresos que corresponderán a nuestra ciudad en los años venideros, así como para estimar las posibles devoluciones que podrían originarse como consecuencia de una difícil situación en la recaudación de los tributos estatales.

Podemos ilustrar la trascendencia de esta fuente de financiación local, observando los elevados importes que, pese a la disminución que sufrió en los peores años de la crisis, supone para el Ayuntamiento de Málaga, la Participación en los Ingresos del Estado:

<b>CONCEPTOS (miles de euros)</b>		<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>ENTREGAS A CUENTA</b>	Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	8.076	7.794
	Impuesto sobre el Valor Añadido	9.192	8.817
	Impuestos Especiales:		
	Sobre la Cerveza	53	48
	Sobre Productos Intermedios	3	3
	Sobre el Alcohol y Bebidas Derivadas	135	134
	Sobre Hidrocarburos	1.503	1.465
	Sobre las Labores del Tabaco	886	751
	<b>TOTAL CESIÓN</b>	<b>19.848</b>	<b>19.012</b>
	Participación Fondo Complementario de Financiación	205.682	196.549
Compensaciones IAE	16.560	15.825	
<b>TOTAL FONDO COMPLEMENTARIO DE FINANCIACIÓN</b>	<b>222.242</b>	<b>212.374</b>	
LIQUIDACIÓN X-2	1.823	7.958	
LIQUIDACIÓN X-3	0	1.063	
LIQUIDACIÓN EJERCICIO 2008	-572	-572	
LIQUIDACION EJERCICIO 2009	-2.425	-2.425	
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN EN LOS TRIBUTOS DEL ESTADO</b>	<b>240.917</b>	<b>237.410</b>	

La evolución de las liquidaciones definitivas practicadas por el Estado en Málaga se muestra en el siguiente gráfico, donde se revelan las liquidaciones negativas producidas en 2008, 2009 y 2013:



Gestrisam realiza continuamente estimaciones y cálculos para determinar las cantidades a recibir en concepto de entregas a cuenta del año siguiente y de liquidación definitiva que se produzca durante el ejercicio. Estas estimaciones sirven de base para el presupuesto de ingresos del ayuntamiento. Se trata de una labor de anticipación y previsión que se realiza mensualmente.

## **6.2. PARTICIPACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA EN LOS TRIBUTOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.**

La participación de las Haciendas Locales en los tributos de las Comunidades Autónomas es un instrumento de financiación que cuenta con el amparo del texto constitucional. En concreto, el artículo 142 de nuestra Constitución, después de establecer el principio de suficiencia para las Haciendas Locales, dispone que éstas “se nutrirán fundamentalmente de tributos propios y de participación en los del Estado y de las Comunidades Autónomas”. Igualmente, el artículo 2 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TR-LRHL), enumera los recursos de las Entidades Locales y entre ellos se incluyen “las participaciones en los tributos del Estado y de las Comunidades Autónomas”. A pesar de esta regulación, las llamadas PICAs (Participación en los Ingresos de las Comunidades Autónomas) han tenido un desarrollo muy desigual entre las diferentes regiones y hasta el año 2011 eran inexistentes en Andalucía.

La Ley 6/2010, de 11 de junio, Reguladora de la Participación de las Entidades Locales en los tributos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, que entró en vigor en el año 2011, regula actualmente este modelo de financiación en Andalucía. Esta Ley vino a fijar la colaboración financiera de la Comunidad Autónoma de Andalucía con las Entidades Locales de su territorio, a través de la participación de éstas en los recursos económicos de aquella, sobre la base de los principios de eficiencia, equidad, corresponsabilidad fiscal y lealtad institucional. Conforme a lo anterior, la Ley señala en su exposición de motivos lo siguiente: Se crea el fondo de participación de las Entidades Locales en los tributos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de carácter incondicionado, y se establecen los criterios para la dotación, distribución y evolución dinámica del mismo, con la finalidad de apoyar las finanzas locales andaluzas.

En cuanto a la dotación del fondo de participación, la Ley 6/2010 determinaba que los recursos que constituyen la dotación global del fondo de participación se irían incorporando progresivamente al mismo con el objetivo de que en 2014 la dotación fuera de 600 millones de euros. De esta forma, el fondo se dotaba en el primer ejercicio (2011) con una cantidad de 420 millones de euros. A este importe se incorporarían 60 millones de euros en el ejercicio 2012, igual cantidad en el ejercicio 2013 y otros 60 millones de euros en el ejercicio 2014.

En el tercer año de existencia del Fondo, la Disposición Adicional Sexta del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el ejercicio 2013 eludió lo regulado al determinar lo siguiente: “Con carácter extraordinario, la dotación global del Fondo para el año 2013, regulado en la Ley 6/2010, de 11 de junio, reguladora de la participación en los tributos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, ascenderá a 480.000.000 euros, demorándose hasta 2015 el cumplimiento del objetivo establecido en el artículo 4.1 de la citada Ley”. De esta manera se mantenían los créditos respecto al año 2012 dejándose de incorporar los 60 millones de euros que determina la Ley, es decir, se consignaba la misma cifra distribuida para 2012, perdiendo pues los municipios andaluces la indicada cantidad para el año 2013. Hasta el presente ejercicio se viene repitiendo la situación anterior, es decir, las transferencias continúan congeladas en 480 millones de euros.

En lo referente a los criterios de distribución del Fondo de Participación, los recursos del mismo para el conjunto de los municipios pertenecientes a cada grupo se distribuyen en función de variables indicadoras de la necesidad de gasto y del inverso de la capacidad fiscal.

El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprobó el proyecto de presupuesto de la Comunidad Autónoma para 2018, el cual puso de manifiesto que, por sexto año consecutivo, quedaba congelada la Participación en los Tributos autonómicos

Esta nueva prórroga de la no ampliación del fondo impide que, al menos, otros 60 millones de € se incorporen al montante global a repartir, por lo que nuestro Ayuntamiento deja de percibir, los aproximadamente 6,4 millones de € más que le correspondería obtener en el año 2018, acumulándose a las desviaciones (pérdidas) de ejercicios anteriores que ascienden, hasta este ejercicio, a unos 35 millones de euros.

La cantidad percibida en concepto de PATRICA en 2018 para Málaga fue de 21.107.890,54 euros. En 2017 fue de 21.276.822,22 euros.

## **7 PADRÓN DE HABITANTES**

En lo relativo a la gestión del Padrón Municipal de Habitantes, la falta de citas electorales ha permitido que los esfuerzos y prioridades se hayan centrado en las gestiones del mantenimiento del propio padrón de habitantes, así como a la puesta en marcha de nuevo proyectos y la consolidación de otros que ya se habían iniciado en pasados ejercicios.

<b>TIPO DE ACTUACIÓN</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Altas por cambio de residencia	19.058	17.767
Altas por nacimiento	4.507	5.102
Altas por omisión	2.194	2.106
<b>TOTAL ALTAS</b>	<b>25.759</b>	<b>24.975</b>
Bajas por caducidad	1.134	1.962
Bajas por cambio residencia	15.092	14.007
Bajas por defunción	4.896	4.615
Bajas por duplicado	367	203
Bajas por inclusión indebida	726	2.670
<b>TOTAL BAJAS</b>	<b>22.215</b>	<b>23.457</b>
Modificaciones datos personales	18.392	14.016
Modificaciones cambio domicilio	25.995	26.026
Modificaciones territoriales	4.182	1.076
Modificaciones por confirmación	1.082	1.402
Modificaciones por renovación	3.848	3.950
<b>TOTAL MODIFICACIONES</b>	<b>53.499</b>	<b>46.470</b>
<b>TOTAL</b>	<b>101.473</b>	<b>94.902</b>

## **8 RELACIONES CON LA CIUDADANÍA**

### **8.1. ATENCIÓN PRESENCIAL, INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN TELEMÁTICA**

A diferencia del criterio utilizado en años anteriores se han tenido en cuenta no sólo los datos de atención propios del departamento de Atención al Ciudadano sino cualquier tipo de atención producida en toda la organización. Esto ha provocado la actualización de los datos de 2017 en la memoria del ejercicio 2018 a efectos de una comparación con datos homogéneos.

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Atención presencial	172.487	162.138
Atención telefónica	103.976	102.451
Atención telemática	189.704	145.605
<b>TOTAL</b>	<b>466.167</b>	<b>410.194</b>

Nota: Considera las atenciones de las tardes de los jueves y la atención telemática incluye los pagos por internet.

### UTILIZACIÓN DE LOS TRÁMITES TELEMÁTICOS

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Cartas de pago de recibos	31.400	30.973
Domiciliaciones bancarias	3.454	6.803
Justificantes de pago	6.515	4.409
Autoliquidaciones del IVTM	14.020	14.155
Justificantes de empadronamiento	13.535	9.451
<b>TOTAL TRÁMITES</b>	<b>68.924</b>	<b>65.791</b>

### 8.2. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

El Organismo tiene establecidos unos indicadores para medir la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía por medio de encuestas que se realizan y actualizan cada dos años. La última actualización se produjo en el ejercicio 2017 correspondiendo realizar las nuevas en el año 2019. Por lo tanto los últimos datos disponibles son los mismos que se publicaron en la memoria de 2017.

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRESENCIAL

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

	<b>2017</b>	<b>2015</b>
Global	8,87	8,45
Cantidad de Información	9,18	8,45
Amabilidad - Profesionalidad	9,37	8,72
Duración	9,13	8,52
Tiempo de espera	7,9	7,96
Eficacia	9,07	8,47
Tangibilidad - instalaciones	8,75	8,35

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEMÁTICA

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

	<b>2017</b>	<b>2015</b>
Rapidez en la atención	7,97	8,18
Satisfacción general	8,44	8,51

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA (en 2017 se utiliza una nueva metodología)

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

	2017	2015
Global	9,20	9,68
Amabilidad - Profesionalidad	-	9,88
Duración	-	9,75
Información	-	9,64
Tiempo de espera	-	9,35

Además de estas encuestas, que realiza el propio Organismo, el Servicio de Calidad y Modernización de nuestro Ayuntamiento lleva a cabo anualmente una Encuesta Post-Servicio de la Atención Presencial en todo el ámbito municipal, siendo los resultados alcanzados por Gestrisam en la misma los que se indican a continuación.

## ENCUESTA POST-SERVICIO MUNICIPAL

	2018	2017
Global	9,34	9,35
Amabilidad	9,57	9,59
Comodidad instalaciones	9,12	9,31
Facilidad trámites	9,23	9,16
Información	9,40	9,41
Mantenimiento instalaciones	9,10	9,21
Profesionalidad	9,58	9,60
Rapidez	9,36	9,35

## RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Integrado con la estrategia municipal, el Organismo Autónomo tiene implantado un sistema de quejas y Sugerencias multicanal (presencial, telefónico y telemático) por el que cualquier usuario puede expresar su percepciones sobre el servicio prestado.

Cada queja o sugerencia recibida es tratada como la punta de un posible iceberg, con los objetivos de optimizar la prestación de nuestros servicios y reconducir posibles insatisfacciones, intentando convertir a posibles ciudadanos insatisfechos en aliados del Organismo.

La gestión de las Quejas y Sugerencias realizada enlaza con otros procesos de la organización, permitiendo mediante el análisis de información, conocer mejor a los contribuyentes, sus expectativas y percepciones del servicio.

En 2018, el número de quejas y sugerencias recibidas se mantiene estable, similar a años anteriores, con pequeñas variaciones. Los tiempos de gestión y contestación siguen en niveles excelentes: 3,9 días naturales, situándose por debajo del objetivo fijado de 4,1 y reduciendo los 4,09 días de media en 2017. Un 96,38% se resolvieron en menos de 10 días y el 100% en menos de 15 (con una excepción por su compleja tramitación).

En 2018 el número de quejas y sugerencias recibidas fue de 138 manteniéndose dentro de los valores tolerables fijados. Las quejas y sugerencias disminuyeron en 5 respecto al año 2017.

Se han recibido 11 felicitaciones (cifra muy superior a la de años anteriores) por este canal si bien los agradecimientos recibidos por otros cauces siguen en niveles sobresalientes.



El número total de solicitudes de información y trámites sigue siendo importante, 79, pero disminuye respecto a 2017, que se recibieron 98 solicitudes.

### **8.3. BENEFICIOS FISCALES**

Además de los beneficios fiscales 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**

##### **IMPORTE BENEFICIOS FISCALES 2018**

<b>Euros</b>	<b>BONIFICACIONES</b>		<b>EXENCIONES</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>Valores</b>	<b>Cuota</b>	<b>Valores</b>	<b>Cuota</b>	<b>Valores</b>	<b>Cuota</b>
IAE	334	493.827	167	274.375	<b>501</b>	<b>768.201</b>
IVTM	6.339	429.299	23.814	2.454.153	<b>30.153</b>	<b>2.883.452</b>
IIVTNU	1.979	2.093.507	53	347.483	<b>2.032</b>	<b>2.440.990</b>
IBI urbano	3.659	562.957	5.848	11.589.033	<b>9.507</b>	<b>12.151.990</b>
UBI rústico	8	771	1.603	110.379	<b>1.611</b>	<b>111.150</b>
IBI BICES	0	0	4	128.500	<b>4</b>	<b>128.500</b>
TEV	0	0	178	43.748	<b>178</b>	<b>43.748</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.319</b>	<b>3.580.361</b>	<b>31.667</b>	<b>14.947.671</b>	<b>43.986</b>	<b>18.528.031</b>

<b>Euros</b>	<b>2018</b>		<b>2017</b>	
	<b>BONIF.</b>	<b>EXENC.</b>	<b>BONIF</b>	<b>EXENC</b>
IAE	493.827	274.375	512.877	288.677
IVTM	429.299	2.454.153	373.153	2.431.524
IIVTNU	2.093.507	347.483	1.671.876	929.271
IBI urbano	562.957	11.589.033	578.369	11.802.941
IBI rústico	771	110.379	1.213	112.666
IBI BICES	0	128.500	0	128.728
TEV	0	43.748	0	41.722
<b>TOTAL</b>	<b>3.580.361</b>	<b>14.947.671</b>	<b>3.137.488</b>	<b>15.735.529</b>

#### **REGLAMENTO DE AYUDAS AL PAGO DEL IBI CONCEDIDAS (por colectivos)**

<b>COLECTIVO</b>	<b>Nº DE EXPEDIENTES</b>	<b>AYUDA CONCEDIDA (euros)</b>
Pensionistas	4.796	599.668
Desempleados	976	128.837
Menor de 30 años	21	2.738

Familia monoparental	219	29.677
Hijo/a menor de un año	6	605
Art 5,2-4º 65% discapacidad	96	12.707
Gran invalidez	71	9.992
Víctimas violencia de género	9	1.429
Sujetos pasivos IIVTNU	339	44.438
<b>TOTAL</b>	<b>6.533</b>	<b>830.091</b>

### AYUDAS CONCEDIDAS – DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS



#### 8.4. FACILIDADES DE PAGO

##### FRACCIONAMIENTO DE DEUDA EN PERIODO VOLUNTARIO

PERIODO VOLUNTARIO	2018	2017
Nº de Fraccionamientos	2.896	2.983
Importe total fraccionado (€)	8.887.711,03	8.260.894,87
Total plazos	47.566	54.419
Importe medio fraccionado (€)	3.068,96	2.769,62
Importe medio por plazo (€)	186,85	151,80
Media de plazos concedidos	16,42	18,24

### FRACCIONAMIENTO DE DEUDA EN PERIODO EJECUTIVO

PERIODO EJECUTIVO	2018	2017
Nº de Fraccionamientos	5.133	6.725
Importe total fraccionado (€)	6.699.094,91	7.593.839,80
Total plazos	85.028	96.706
Importe medio fraccionado (€)	1.305,10	1.129,20
Importe medio por plazo (€)	78,79	78,53
Media de plazos concedidos	16,56	14,38

### TOTAL FRACCIONAMIENTO DE DEUDA

TOTAL FRACCIONAMIENTO DE DEUDA	2018	2017
Nº de fraccionamientos realizados	8.029	9.708
Importe total fraccionado (euros)	15.586.805,94	15.854.734,67
Total plazos fraccionados	132.594	151.125
Importe medio fraccionado	2.187,03	1.949,26
Importe medio por plazo (euros)	132,82	115,17
Media plazos concedidos	16,49	16,31

### RECIBOS DOMICILIADOS

Durante el ejercicio de 2018 de los 821.034 recibos domiciliados, se han cobrado a través del procedimiento de adeudo por domiciliaciones 789.924 recibos por un importe total de 120.022 miles de euros, lo que representa un 70.36 % de los cobros totales en periodo voluntario. Habiéndose alcanzado un índice de realización medio del 96,36 %, que evidencia la consolidación de estos procesos en cuanto a su eficacia y seguridad, manteniéndose por encima del porcentaje de cobro total.

Número de recibos	2018		2017	
	Nº recibos domiciliados	% sobre recibos puestos al cobro	Nº recibos domiciliados	% sobre recibos puestos al cobro
IBI	629.549	80,63%	619.658	79,66%
IVTM	161.912	50,48%	163.775	51,60%
IAE	3.352	59,09%	3.215	58,55%
Resto de tributos de vencimiento periódico	26.221	57,25%	25.646	56,34%
<b>TOTAL</b>	<b>821.034</b>	<b>71,21%</b>	<b>812.294</b>	<b>70,86%</b>

## PAGOS POR VÍA TELEMÁTICA

2018	Número de Valores	importe (miles €)
Internet	68.597	17.225,5
Cajeros automáticos	116.820	11.549,5
2017	Número de Valores	importe (miles €)
Internet	44.563	13.113,8
Cajeros automáticos	66.575	6.534,2

## 9 OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS

### 9.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL E IGUALDAD

En base al compromiso de Gestión Tributaria con la responsabilidad Social Corporativa y la Igualdad de género, se mantienen activos los dos órganos creados desde el año 2014 para el desarrollo integral en la organización de ambas competencias: el Comité Social y la Comisión de Igualdad.

Fruto de las “Primeras Jornadas Gestrisam por la Igualdad de Género” celebradas en 2017, nació el *Pacto Gestrisam por la Igualdad de Género*, al que se adhirieron 13 entidades (públicas y privadas). En línea con estas alianzas y compromisos por la Igualdad, se participa en el grupo transversal creado desde Diputación, adherida a dicho pacto, donde se profundiza sobre las Cláusulas Sociales en la Contratación Pública desde la perspectiva de la igualdad de género y trato.

A lo largo de 2018 se han realizado actividades de formación específica sobre violencia de género con carácter voluntario al personal que atiende al público, con el fin de establecer e implementar el tercer protocolo de Gestrisam contra la Violencia de Género, continuación de los implementados en 2016 y 2017.

Se han difundido nuestras políticas de Igualdad con la presentación de candidatura a Premios Corresponsables por el *Pacto Gestrisam por la Igualdad de Género* y se han presentado candidaturas a los Premios de Calidad 2018 del Ayuntamiento de Málaga con el programa de Gestrisam Solidaria y el tercer protocolo antes aludido, implementado en el año 2018 contra la Violencia de Género en la Atención al Público, pioneros en la Administración Pública en el ámbito de Innovación Social.

Adicionalmente se aprobó la Memoria de Responsabilidad Social 2017, incorporándose a las plataformas del Pacto Mundial y del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, obteniendo la resolución aprobatoria de la misma y la prórroga anual de adhesión al Pacto Mundial. La memoria se vincula a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, a los indicadores marcados por el GRI, siguiendo el modelo G4 e implementando el análisis a los diez principios del Pacto Mundial en Gestrisam. Se debe especificar que se vienen desarrollando informes de progreso y memorias de sostenibilidad desde 2009, año en el que el Organismo se adhirió al Pacto Mundial, y que se elabora una memoria de Responsabilidad Social desde el 2015.

Desde Gestrisam queremos ser motor de cambio e introducir elementos de innovación en todos los procesos de gestión de las organizaciones en materia de Responsabilidad Social e Igualdad de Género y de Trato, estableciendo medidas claras, haciéndolas visibles como buenas prácticas y modelos de trabajo; marcando una etapa en el proceso de transparencia y buscando obtener un impacto relevante en el desarrollo de la sociedad malagueña.

Por otra parte, se mantienen actividades de Voluntariado Corporativo y el Foro Social, con diferentes encuentros lúdicos culturales repartidos por los diferentes meses del año y actividades solidarias, en las que se implican las personas del Organismo.

El programa Gestrisam Solidaria se gestiona en el equipo de atención personalizada, trabajando en coordinación con las Subdirecciones de Recaudación, Atención al Público, Asesoría Jurídica y el Negociado de Fraccionamientos, obteniéndose un incremento de atenciones y de valoración del servicio (valoración global de 9.79/10).

## **9.2. OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ**

Desde su creación, el O.A. de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga ha efectuado trabajos relacionados con el análisis estadístico de datos tributarios y relativos a la financiación local, que han soportado las proyecciones de ingresos recogidas en los presupuestos municipales así como las decisiones en materia de fijación de tarifas y tipos de gravamen en las ordenanzas fiscales.

El Departamento de Estadísticas y Estudios, adscrito a la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios de Gestrisam, ha elaborado y diseñado una metodología de estudio y análisis de la información obtenida (de máxima solvencia) constituyendo una fuente de ineludible contrastación, promoviendo la normalización de conceptos, ratios, y otras variables que facilitan la interpretación de los datos y reducen la influencia de limitaciones. Este trabajo se ha concretado en un instrumento de gran valor y trascendencia, el Observatorio Tributario Andaluz (OTA).

El Observatorio Tributario Andaluz tiene como objetivo elaborar y presentar información estadística tributaria, económica y financiera de los municipios, recogiendo información útil para el mundo local en el ámbito de su financiación, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados y posibilitando acceder a la información con sencillez.

Señalar que el Observatorio Tributario nació en el seno de Gestrisam por la recomendación expresa del Comité de Expertos para asuntos tributarios municipales (Órgano creado por el Ayuntamiento de Málaga y formado por representantes de los colectivos profesionales, económicos, académicos y de la administración tributaria).

El OTA se orienta a proporcionar información relevante que permita la eficiencia y la eficacia de la prestación de los servicios públicos en el ámbito económico, tributario y de gestión óptima de recursos. Por añadidura, permite que cualquier ciudadano o medio de comunicación acceda con facilidad a la información publicada. Se trata de un instrumento de transparencia que además facilita el trabajo de investigación tributaria local a los técnicos de Gestrisam y da a conocer la financiación a través de las transferencias de otras administraciones públicas como la participación en los Tributos del Estado o en los Tributos de la Comunidad Autónoma.

La información se presenta a través de magnitudes y cifras globales y per cápita para cada municipio, basándose en fuentes de reconocida solvencia así como cálculos y estudios de elaboración propia, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados. El principal ámbito territorial y subjetivo de este Observatorio es Andalucía, los más de 770 municipios andaluces, si bien también podemos encontrar en las diferentes áreas de estudio otros municipios españoles, especialmente los de mayor población.

El Observatorio Tributario Andaluz se centra actualmente, entre otras, en las siguientes áreas si bien la intención es ampliar paulatinamente los contenidos y las materias de estudio.

Con parte de la información contenida en el Observatorio se elaboran varios rankings de los cinco impuestos municipales en función no de una sino de varias variables con el fin de englobar factores determinantes (tipo de gravamen, cuota e ingresos por habitante de cada impuesto). Esto nos permite comparar y ordenar los municipios de la manera más analítica y objetiva posible.

En diciembre de 2017 se puso en funcionamiento el OTA y durante el año 2018 se han realizado las siguientes actuaciones concretas:



- Actualizaciones. Tres han sido las actualizaciones generales de los datos e información contenidos en el OTA, en los meses de mayo, octubre y diciembre.
- Nuevos contenidos. Durante el ejercicio se han ido añadiendo nuevos contenidos: Ingresos patrimoniales, transferencias de capital, tipos de gravamen por usos, IAE, IVTM, documentos de interés,...
- Reuniones de trabajo periódicas con el Centro Municipal de Informática (CEMI) para el desarrollo y diseño de una nueva web ([www.ota.malaga.eu](http://www.ota.malaga.eu)) que se implantará a principios del año 2019 con el objetivo de dotar de mayor entidad y visibilidad a esta actividad.
- Publicación de un artículo monográfico en el periódico La Opinión (diciembre de 2018) en el que se presenta el OTA, sus objetivos y características.
- Implantación de un Plan de Comunicación Integral y mejora en la difusión del OTA):
  - Estrategia de Marca: Mejora de la visibilidad de su imagen corporativa.
  - Estrategia de Fidelización: Acciones centradas en marketing relacional e inboundmarketing que alimenten la relación con los seguidores.
  - Estrategia Online: Aumento de la presencia en el canal online para reforzar su estrategia de marca y captar comunidad.
  - Video corporativo y optimización página web.
  - Redes sociales.

### **9.3. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La seguridad de los datos es una prioridad en la gestión del Organismo Autónomo. Entre las tareas cotidianas realizadas por Gestrisam de protección de datos la más frecuente es la administración de las autorizaciones de acceso de los usuarios de las aplicaciones, en particular las del Padrón de Habitantes, Gestión de Ingresos y Expedientes sancionadores.

Otra actividad habitual es la atención a las solicitudes de acceso a datos formuladas por otras administraciones públicas o desde otras áreas municipales. La mayor parte de ellas son sistemáticas y procedentes por lo que se tramitan directamente por los departamentos gestores de la información.

Para poner fin a este apartado, señalar que se ha continuado con la adecuación al Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos, el cual llegó a ser plenamente exigible en mayo. De este modo se gestionó la adecuación del sistema de videovigilancia, se revisaron contratos con encargados de tratamientos y se elaboró documentación diversa (política de protección de datos, registro de actividades de tratamientos, inventario de activos,...). Se hizo hincapié en la elección, establecimiento y funcionamiento de las medidas de seguridad, que en su mayoría han de ser puestas por el centro municipal de informática como encargado de dicho tratamiento. A finales de año entró en vigor la nueva Ley de Protección de Datos (L.O. 3/2018), que requerirá adecuación.

### **9.4. PREMIOS, RECONOCIMIENTOS Y AGRADECIMIENTO**

Tras obtener el Sello Oro +500 en el modelo EFQM en 2015 y recibir el premio nacional a la Excelencia en 2016, este año se ha renovado la certificación del nivel de Excelencia +500, el máximo reconocimiento en el modelo EFQM. También se ha renovado la certificación en la Norma ISO 9001:2015 y por tres años más la certificación de nuestra Carta de Servicios por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

En 2018 el Organismo Autónomo ha preparado varias memorias para optar a la convocatoria de los Premios a la Calidad e Innovación del Ayuntamiento de Málaga que se fallará en 2019, con la presentación de un total de 9 candidaturas.

Para finalizar, deseamos agradecer a las trabajadoras y a los trabajadores de Gestrisam, su dedicación y esfuerzo para alcanzar los resultados presentados en esta Memoria.