



GESTIÓN RECAUDATORIA DE CANARIAS, S.A



MEMORIA DE GESTIÓN 2020



TABLA DE CONTENIDO

I.	Información general de la organización	5
1.	Junta General de Accionistas	5
2.	Consejo de Administración	5
II.	Análisis de los objetivos y acciones para 2020.	7
1.	Autofinanciación	7
2.	Transparencia	8
III.	Recaudación Ejecutiva.	10
III.I	Resultados.	10
1.	Cargos	10
2.	Datas	12
III.II	Actuaciones.	14
1.	Embargo de Cuentas Abiertas en Entidades de Depósito	14
2.	Embargo de Derechos de Crédito	14
3.	Embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones	15
4.	Embargo de Inmuebles	15
5.	Embargo de Vehículos	15
6.	Enajenación de bienes	16
7.	Procedimientos Especiales	16
IV.	Notificaciones	18
V.	Servicios en Materia Tributaria	20
1.	Información y asistencia en materia tributaria.	20
2.	Servicio de grabación.	25



3. Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de las precintas fiscales sobre labores de tabaco.	27
VI. Gestión de Recursos Humanos	28
VII. Informática.	31
1. Desarrollo ejecutiva.	31
2. Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación.	34
3. Desarrollo y mantenimiento de servicios en materia tributaria.	35
4. T.I.C.	41



Resumen ejecutivo

Conviene destacar como hecho más significativo de 2020, la situación de pandemia por COVID-19, que supuso la declaración del estado de alarma mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y que trajo consigo la implantación de una serie de medidas de carácter excepcional, entre otras, la limitación de la libertad de circulación de las personas y la suspensión de los plazos administrativos.

Desde el primer momento del confinamiento, nuestros esfuerzos estuvieron encaminados, en primer lugar, a atender mediante el servicio de Call Center el volumen de llamadas recibidas, que se incrementó notablemente debido a las circunstancias de incertidumbre y cierre temporal de muchas oficinas de la administración, y en segundo lugar, a acelerar el desarrollo de herramientas informáticas y modelos tributarios para que los contribuyentes pudieran atender sus obligaciones tributarias y mejorasen su comunicación telemática con la Agencia Tributaria Canaria.

Las limitaciones de aforo impuestas por las restricciones a consecuencia de la pandemia, se acometieron combinando la asistencia presencial y el teletrabajo para adaptarnos a dichas circunstancias. Se ampliaron servicios de atención al ciudadano a través de la asistencia por correo electrónico y se puso en marcha de forma exitosa el sistema de Cita Previa en tiempo record para evitar aglomeraciones de público y garantizar la seguridad tanto del contribuyente como del personal que atiende al público.

La implantación del sistema de Cita Previa ha supuesto un cambio positivo en el Servicio de Asistencia al Obligado Tributario, permitiendo la diversificación del mismo que se presta no solo de forma presencial, sino telemáticamente (a través de correo electrónico) y mediante llamada telefónica. De esta forma se garantiza la adecuada asistencia de forma segura y se evitan desplazamientos a nuestras oficinas.

Vistos los resultados y la mejora que han supuesto para la atención al contribuyente estas aplicaciones informáticas, gran parte del esfuerzo de 2021 va a estar encaminado al desarrollo de nuevos modelos para presentación telemática, así como de nuevas herramientas que permitan acercarnos al contribuyente de manera telemática, poniendo a su disposición servicios más ágiles.



I. Información general de la organización

El representante de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias en la Junta General de Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A. es el Excmo. Sr. D. Fermín Delgado García .

1. Junta General de Accionistas

1) Junta General Ordinaria y Universal de 21 de julio de 2020.

- Aprobación de las cuentas y de la aplicación de resultados del ejercicio 2019.
- Aproción de la gestión social de 2.019.
- Nombramiento de auditor social.
- Lectura y aprobación del acta de la sesión.

2. Consejo de Administración

1) Consejo de Administración de 8 de julio de 2020.

- Formulación de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2019.
- Autorización para la elevación al Gobierno de Canarias del acuerdo social de Grecasa de 2019.
- Comunicación al Consejo de Administración del nuevo auditor legas de cuentas de la sociedad.
- Ruegos y preguntas.
- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.

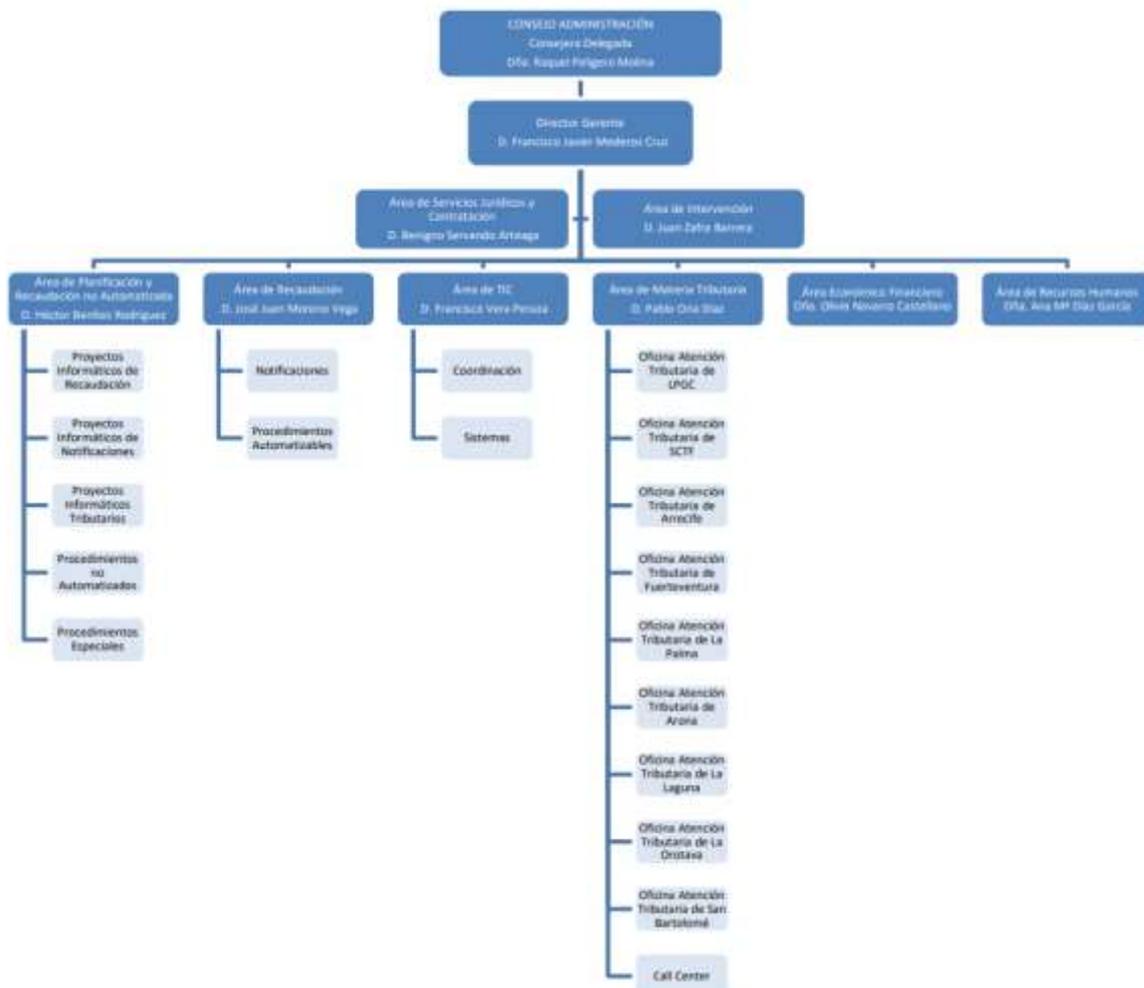
MIEMBROS DEL CONSEJO

- ▲ FERMÍN DELGADO GARCÍA
PRESIDENTE
- ▲ RAQUEL PELIGERO MOLINA
CONSEJERA DELEGADA
- ▲ D.MIGUEL ANGEL PULIDO RODRÍGUEZ
- ▲ D. ALEJANDRO RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ OLIVA
- ▲ DÑA. MARÍA DEL CARMEN GONZÁLVEZ CASANOVA
- ▲ D. DAVID PADRÓN MARRERO



2) Consejo de Administración de 18 de diciembre de 2020.

- Cese y nombramiento de la Secretaria no consejera del Consejo de Administración.
- Modificación del artículo 2 de los Estatutos Sociales y aprobación del nuevo artículo 2 bis.
- Actualización salarial del Gerente.
- Análisis de la gestión realizada durante el ejercicio 2020.
- Ruegos y preguntas.





II. Análisis de los objetivos y acciones para 2020.

Las líneas de actuación de Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A. se sitúan en el cumplimiento de su objeto social, alcanzando lo que constituye su Misión, “**Creamos valor para la Comunidad Autónoma de Canarias, prestando servicios eficientes de gestión, asesoramiento y asistencia técnica en materia tributaria y recaudatoria**”, habiéndose fijado, para el cumplimiento de los mismos, los siguientes Objetivos Corporativos:

. **Autofinanciación.**

. **Transparencia**

Las siguientes acciones claves han contribuido al logro de los objetivos:

1. Autofinanciación

a) Subvenciones, ayudas y transferencias.

Durante el ejercicio 2020 hemos mantenido nuestro objetivo de autofinanciación, sin tener que haber recurrido a subvenciones incondicionadas de la Comunidad Autónoma para atender a nuestros costes de funcionamiento y demás gastos corrientes.

b) Se han prestado servicios a las siguientes entidades:

b.1.) Recaudación ejecutiva. *	Agencia Tributaria Canaria.	ATC
	Otras Entidades CAC	
	. Servicio Canario de Empleo	SCE
	. Servicio Canario de Salud	SCS
	. Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.	APMUN
	. Instituto Canario de la Vivienda	ICAVI
	Entidades Locales	
	. Cabildo Insular de Fuerteventura	CIF
	. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	ALPGC
	. Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	ASCLP
	. Ayuntamiento de Mogán	AM
	. Ayuntamiento de La Guancha	ALG
	. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna	ALL
	. Ayuntamiento de El Paso	AEP
	. Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	ALLA
	. Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera	ASSLG
	. Ayuntamiento de Agulo	AA
	. Ayuntamiento de Valle de Gran Rey	AVGR



. Ayuntamiento de San Bartolomé de Lanzarote	ASBL
. Ayuntamiento de Vallehermoso	AVH
. Ayuntamiento de Alajeró	AAL
Otras Entidades	
Comunidad de Regantes Los Dolores	
.Ente Público Empresarial Puertos Canarios	EPEPC

b.2.) Notificaciones.

.Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, ahora Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos.

b.3.) Servicios en Materia Tributaria.

.Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, ahora Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos.

*A todas las entidades para las que se presta servicio en materia de recaudación ejecutiva se gestionan en virtud de la Encomienda de Gestión que Gestión Recaudatoria tiene suscrita con la Agencia Tributaria Canaria.

c) **Control de costes.**

Seguimos insistiendo en nuestra línea de actuación de riguroso control de costes, reduciendo los mismos al máximo, a tal efecto seguimos cumpliendo con lo dispuesto en el manual de instrucciones internas sobre las medidas específicas a adoptar para la reducción del gasto en la actividad administrativa y la gestión de recursos en la empresa.

2. Transparencia

Por parte de GreCasa, en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias, hemos ido dando respuesta a las exigencias de la misma de manera paulatina, actualmente contamos con un apartado en la web de la empresa destinado exclusivamente a aportar la información sujeta a publicación.

En este sentido hemos publicado información sobre los siguientes aspectos

- Órganos competentes y funciones.
- Organigrama de la empresa.
- Memorias de cuentas anuales.
- Presupuestos Anuales.
- Memorias de gestión.
- Información de la planificación. Programas de Viabilidad.
- Normativa



- Encomiendas de Gestión.
- Directorio.
- Contratación.

Por otro lado hemos procedido a elaborar el modelo de autoevaluación remitido por el Comisionado de Transparencia. Durante el ejercicio de 2020 superamos dicha evaluación con una puntuación de 7,4 sobre 10, mejorando significativamente la puntuación con respecto a 2019.

Actualmente estamos analizando la puntuación de todos los ítems con el propósito de buscar aquellos aspectos que nos permitan mejorar nuestra puntuación en la evaluación del año 2021, si bien ya estamos planificando la implementación de las siguientes medidas:

- Instalación de un Contador de visitas web.
- Mejorar la accesibilidad de la página web y del portal de transparencia.
- Inclusión de la Memoria
- Inclusión del Informe de Transparencia y sus resultados en el portal de transparencia.
- Elaboración, aprobación y puesta en marcha de un protocolo interno de Transparencia para garantizar el adecuado flujo de suministro de información.
- Garantizar que la información del Portal de Transparencia se facilite en datos exportables.



III. Recaudación Ejecutiva.

III.I Resultados.

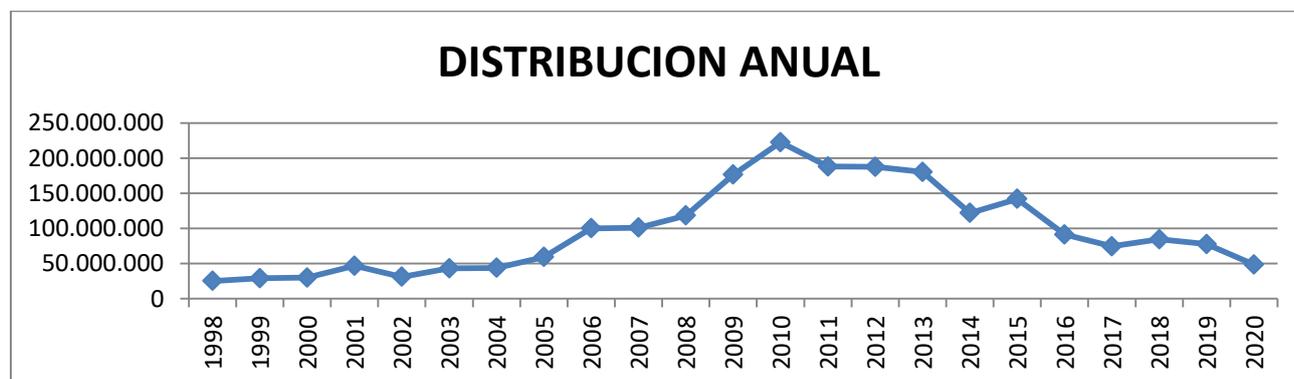
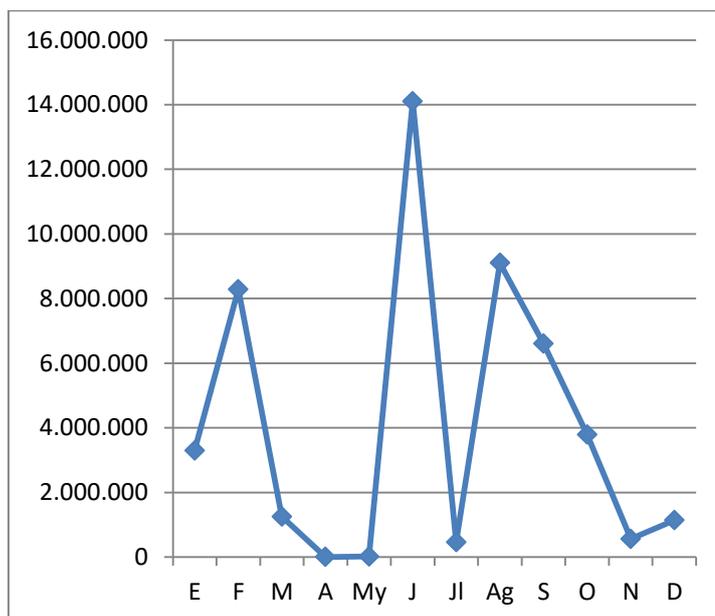
1. Cargos

Durante el ejercicio 2020 han sido cargadas en GRECASA un total de 115.071 providencias de apremio, correspondiendo 42.915 (37,23%) a la provincia de Las Palmas y 72.156 (62,7158) a Santa Cruz de Tenerife.

El 58,78% de las providencias de apremio cargadas – 67.638- han sido de organismos distintos a la Agencia Tributaria Canaria (Otros Organismos).

El importe total cargado en este periodo asciende a 48.613.273,46 lo que supone un decremento del -37,47% respecto al importe total cargado durante el ejercicio anterior. De “Otros Organismos” se ha cargado un total 12.712.832,65 € -lo que supone un 26,15% del importe total cargado-.

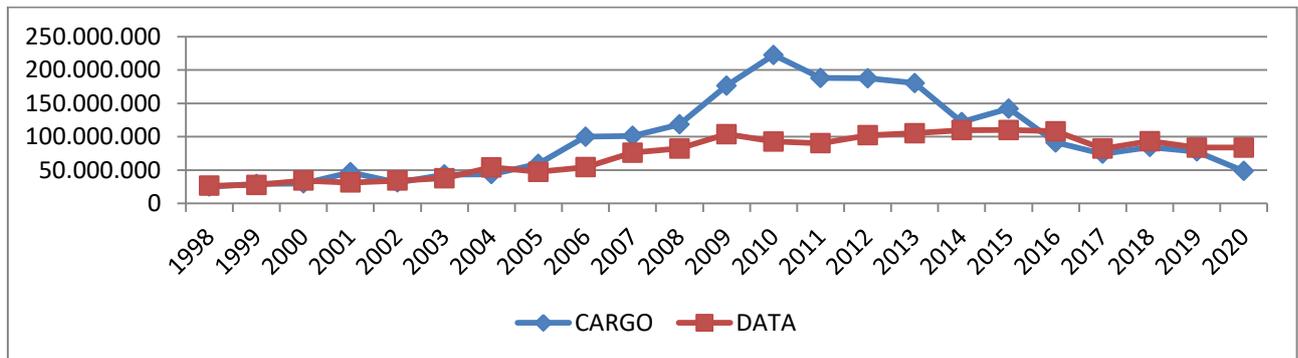
El importe total medio cargado es de 422,46€.



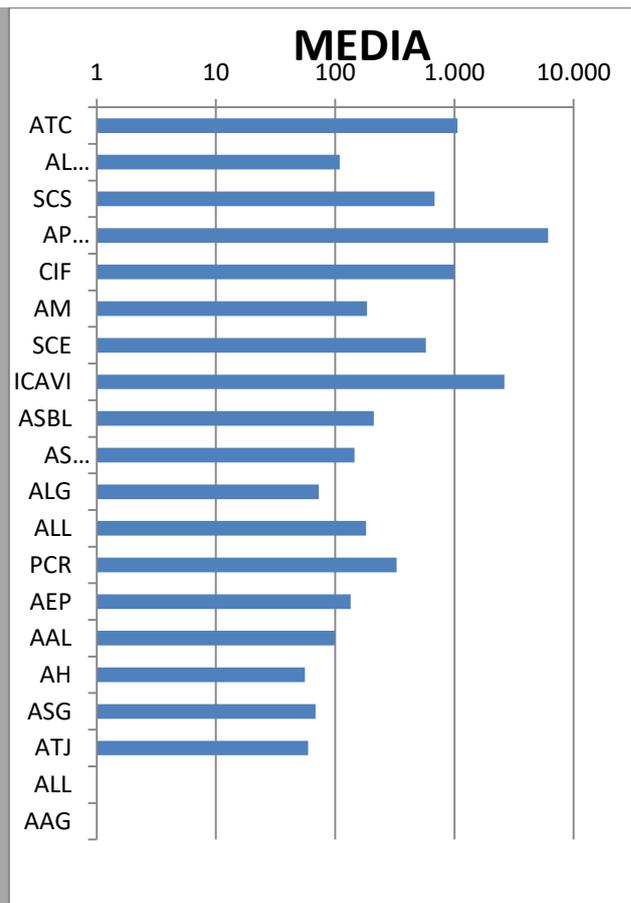
El criterio que hemos adoptado para cuantificar la cifra cargada es el de de principal cargado menos ingresos realizados fuera de plazo.



En el gráfico siguiente se refleja la relación entre el importe cargado y el datado en cada ejercicio.



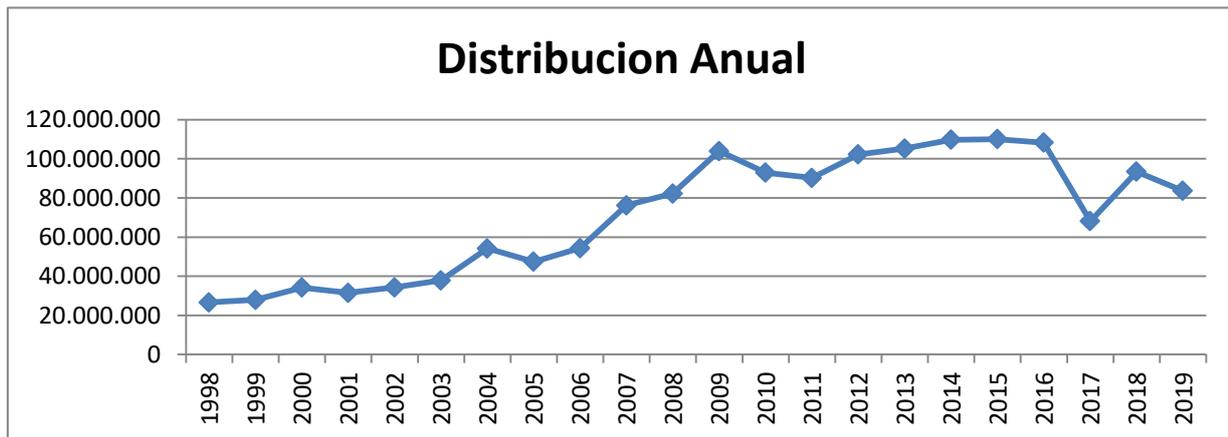
	€	PA	MEDIA
	CARGADOS		
ATC	35.900.441	47.433	756,87
ALPGC	1.988.544	10.904	182,37
SCS	3.478.432	4.671	744,69
APMUN	35.761	35	1.021,75
CIF	102.922	87	1.183,01
AM	0	0	0
SCE	0	0	0
ICAVI	3.001	1	3.001
ASBL	823.368	2.909	283.04
ASCLP	363.538	3.722	97,67
ALG	77.686	976	79,60
ALL	5.111.645	39.027	130,98
PCR	407.872	1.501	271,73
AEP	222.010	2.877	77,17
AAL	0	0	0
ASSG	59.092	488	121,09
AVLL	0	0	0
AVGR	0	0	0
ALLA	0	0	0
AAG	20.279	284	71,41
CRLD	3.921	9	435,67





2. Datas

El importe de las providencias de apremio datadas durante 2020 ha sido de 94.088.249,33 € frente a los 83.637.086,14 €, lo que supone un incremento del 12,49 %.



A continuación se presenta un resumen de las datas por causas.

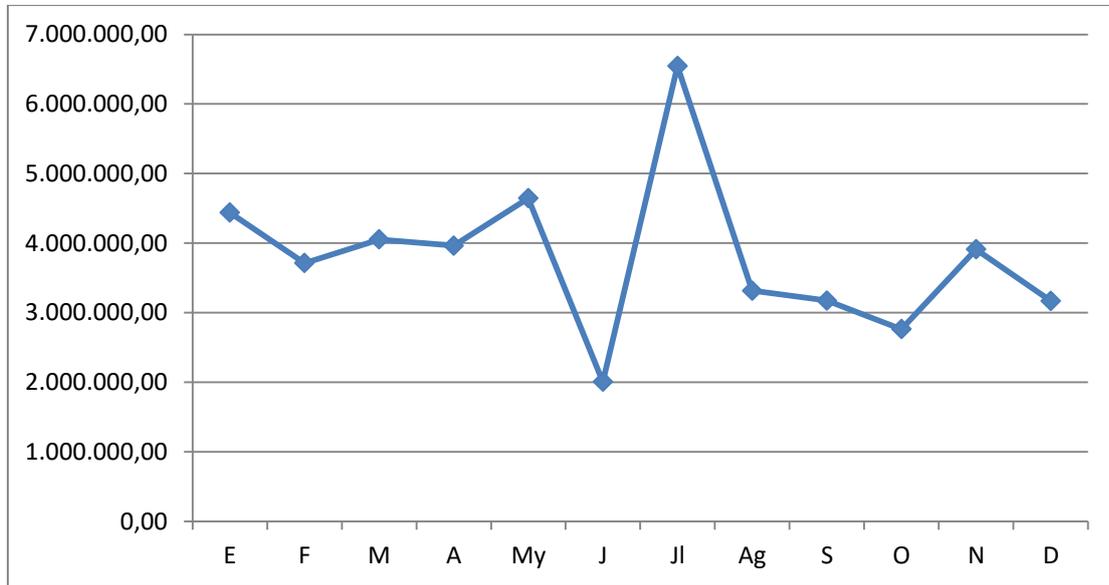
	<i>INGRESO</i>	<i>VAR. %</i>	<i>BAJA</i>	<i>VAR.</i>
<i>PA</i>	196.379	-14,68 %	37.926,00	1,28 %
<i>€</i>	43.437.027,67 €	-4,95 %	22.446.309,02	125,66 %

El criterio de cuantificación e imputación de los ingresos a efectos de la presente Memoria considera los ingresos cuya ejercicio de fecha de aplicación contable sea el ejercicio 2020, y se cuantifican sólo los ingresos que son objeto de facturación (ingresos netos, no se consideran costas, no se consideran ingresos excesivos, no se consideran ingresos de deuda fuera de ámbito).

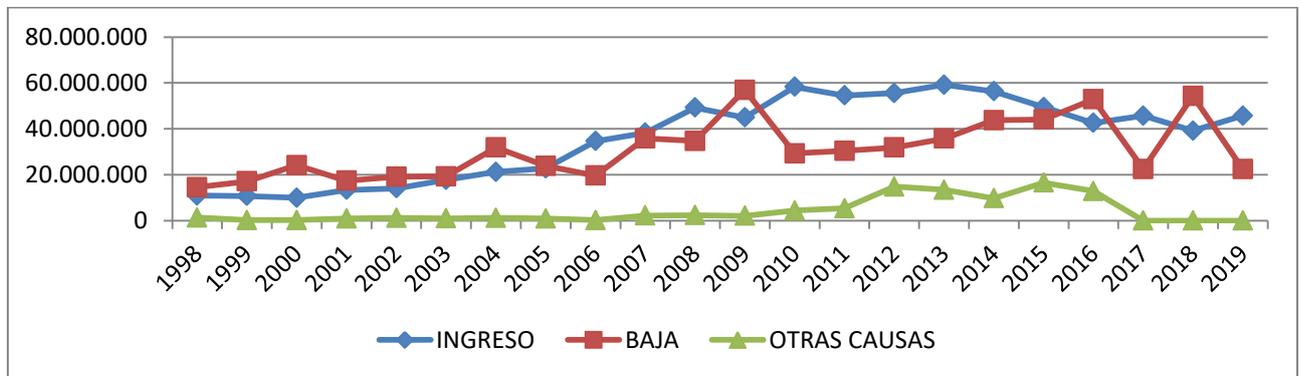
Además durante dicho período se ha recaudado la cantidad de 6.965.382,20 € correspondientes a recargos y 2.444.439,95 € correspondiente a intereses.



La distribución mensual del importe recaudado se refleja en el siguiente gráfico:



Distribución anual del importe datado por las diferentes causas:





III. II Actuaciones.

1. Embargo de Cuentas Abiertas en Entidades de Depósito

Actualmente el embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de depósito se realiza mediante un procedimiento establecido en el Cuaderno 63 de la Confederación Española de Cajas de Ahorro. En dicho cuaderno se regula el acceso a la información y posterior embargo de dinero en cuentas a la vista abiertas en Entidades de Depósito, mediante ficheros informáticos, intercambiados tanto en soportes físicos como por vía telemática.

Durante este ejercicio se han llevado a cabo las siguientes actuaciones de manera automatizada;

	2019	2020	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	471.487	399.772	71.715	-15,21%

2. Embargo de Derechos de Crédito

El embargo de los créditos y derechos se efectúa por el importe de las operaciones devengadas y vencidas, notificándose en diligencia que será presentada al acreedor o al titular de las obligaciones frente al deudor a la Hacienda Pública, y posteriormente notificada al obligado al pago.

Con respecto a este elemento se trabajan cuatro grandes grupos de operaciones:

Diligencias de Embargo de Devoluciones Tributarias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Se trata de embargar las devoluciones correspondientes al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas e Impuesto de Sociedades. Durante este ejercicio se han enviado 368.500 diligencias de embargo de este tipo.

Diligencias de Embargo de Derechos de Crédito Derivados de Operaciones con Terceros. Para la realización de estas diligencias, se recurre a la base de datos de la Agencia Tributaria Canaria, originada por la información facilitada por el Modelo 415 –operaciones superiores a 3.005,06 euros para sujetos pasivos del IGIC-. Durante este ejercicio se han realizado un total de 11.753 actuaciones frente a las 6.942 del ejercicio anterior.

Diligencias de Embargo de Rentas de Arrendamiento. Para la realización de estas diligencias, se recurre a información facilitada por la Agencia Tributaria Canaria, originada por la información presentada a través del Modelo 180, “Retenciones e ingresos a cuenta. Rendimientos procedentes del arrendamiento de inmuebles Urbanos”. Durante este ejercicio se han realizado un total de 1.479, mientras que el ejercicio de 2019 se realizaron 656 diligencias.

Diligencias de Embargo de TPV. Se trata de embargar los importes originados por operaciones comerciales efectuadas a través de Terminales de Puntos de Venta, el importe de estas operaciones se depositan en cuentas que por no tratarse de cuentas corrientes no están recogidas en la operativa del Cuaderno 63. Durante este ejercicio se han realizado un total de 4.222 diligencia frente a 994 diligencia que se realizó en el ejercicio pasado.



A continuación ofrecemos el cuadro resumen de la totalidad de diligencias de embargo de derechos de crédito:

	2019	2020	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	383.587	385.954	2.367	0,61 %

3. Embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones

El embargo de sueldos, salarios y pensiones, o cualquier otro tipo de remuneración laboral, se documenta en diligencia que es notificada al deudor y al pagador de los mismos, momento a partir del cual pasará a retener las cantidades satisfechas con las restricciones y límites establecidas por la Ley de Enjuiciamiento Civil, que señala una tabla de retenciones sobre estas remuneraciones en función de la cuantía a percibir, no siendo embargable el salario mínimo interprofesional.

Durante este ejercicio ha habido un descenso en el número de actuaciones, tal y como se se señala a continuación.

	2019	2020	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	5.917	2.218	3.699	-62,51 %

4. Embargo de Inmuebles

A) Diligencias de embargo de inmuebles.

	2019	2020	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	101	95	6	-5,94 %

Por razones de eficacia, se ha evitado iniciar el trámite de enajenación forzosa de aquellos inmuebles de los que se presume que el producto que resultaría de su ejecución sería insuficiente para cubrir el coste de su realización, ya sea por su reducido valor de mercado, ya sea por razón de las cargas que pesan sobre los mismos.

La cifra recaudada por este concepto se obtiene en función de que el pago se haya efectuado justo después de haberse notificado la diligencia, sin que medie ningún acto posterior. No obstante, hay actuaciones de gestión telefónica encaminadas a cobrar aquellos expedientes que tienen embargo de bienes inmuebles, en estos casos aunque la gestión está basada en la existencia del embargo de bienes inmuebles, el cobro se atribuye a la gestión telefónica realizada.

5. Embargo de Vehículos

El embargo de estos bienes se produce por aprehensión de los mismos, si ello fuera posible, formalizándose en diligencia; en caso contrario, se requiere al deudor para que aporte el bien en el plazo de cinco días, y en su defecto se da orden a las autoridades que tengan encomendada la



vigilancia de la circulación para que procedan al precinto de los mismos, siendo procedente en muchos casos el depósito para garantizar el embargo. Así mismo, se dará conocimiento del embargo a las autoridades encargadas de los registros administrativos en los que conste la titularidad y la transmisión de estos bienes.

La información se recoge de la Base de Datos de la Dirección General de Tráfico y se ha ido actualizando mensualmente hasta el ejercicio 2011, dejando de actualizarse en ese año dado la negativa de ambas Jefaturas Provinciales de Tráfico a seguir suministrando información, por lo que procedemos a solicitar información de manera presencial a los mencionados organismos. En este momento se está trabajando para reanudar el suministro de esta información.

	2019	2020	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	53	476	423	798,11 %

6. Enajenación de bienes

Ya se ha expuesto en anteriores memorias de gestión del ejercicio las dificultades existentes en la colocación de los bienes que son objeto de enajenación forzosa

Esta situación se ve agravada por la depreciación del valor de los bienes inmuebles, que provoca que los créditos hipotecarios pendientes de amortizar sean, en muchas ocasiones, superior al valor tasado.

Durante el ejercicio 2020 se han subastado 40 lotes, correspondiendo a bienes con Anotación Preventiva de Embargo.

	2017	2018	2019	2020
Nº subastas	2	2	0	8
Inmuebles	38	40	0	8
Mercancías	2	0	0	0
Bienes ejecutados	40	40	0	8
Importe recaudado*	1.681.366,37	1.135.717,94	1.1252.106,35	345.427,46

Además de la celebración de las subastas, seguimos potenciando la gestión de cobro de las deudas garantizadas mediante las anotaciones preventivas de embargo, negociando directamente con los deudores de cara a agilizar el pago de las deudas.

*En este caso el importe recaudado viene de la suma de las adjudicaciones en subasta, así como del resultado de las negociaciones en aquellos temas que tienen anotación preventiva de embargo de bienes inmuebles.

7. Procedimientos Especiales

Denominamos procedimientos especiales aquellos que estando incluidos dentro de la actividad recaudatoria se apartan de la dinámica ordinaria de la misma, generalmente porque la acción se dirige contra un tercero que no es el obligado tributario originario.



Entre ellos nos encontramos principalmente con los procedimientos de Derivación de Responsabilidad Tributaria, los procedimientos de Sucesión en la deuda tributaria y además nos encontramos con los procedimientos concursales.

7.1 Procedimientos concursales

Ante el incremento de los procesos concursales, la defensa de los créditos de la Agencia Tributaria Canaria se ha convertido en una actividad primordial, la labor de GRECASA en este ámbito consiste en la verificación diaria de todas las personas físicas y jurídicas que salen publicadas en el BOE sobre las que se declara la situación de concurso comprobando cuales tienen créditos contraídos a favor de la A.T.C. Una vez identificadas las mismas se recaba información de todos los órganos de gestión de la Comunidad Autónoma para emitir el correspondiente certificado de deuda, finalizando dichos trámites iniciales una vez que se insta a la Dirección General de los Servicios Jurídicos de la comunidad autónoma a la personación de la misma en los procedimientos judiciales en curso.

Durante el año 2020 se han detectado 104 deudores declarados en proceso concursal sobre los que hemos emitido certificado de deuda prosiguiendo con el resto de las actuaciones, además se elaboraron certificados de continuación de deuda sobre 76 expedientes.

Por otro lado se han marcado 643 personas como contribuyentes con procesos concursales, de tal forma que en el momento que se genere una deuda contra los mismos, ésta se bloquee por proceso concursal, y podamos realizar los trámites pertinentes.

Además de las actuaciones anteriores hay que destacar que en los procesos concursales se realizan impugnaciones y adhesiones a los listados de acreedores y calificación de los créditos, planes de liquidación, planes de venta o realización de activos de las empresas concursadas, etc.



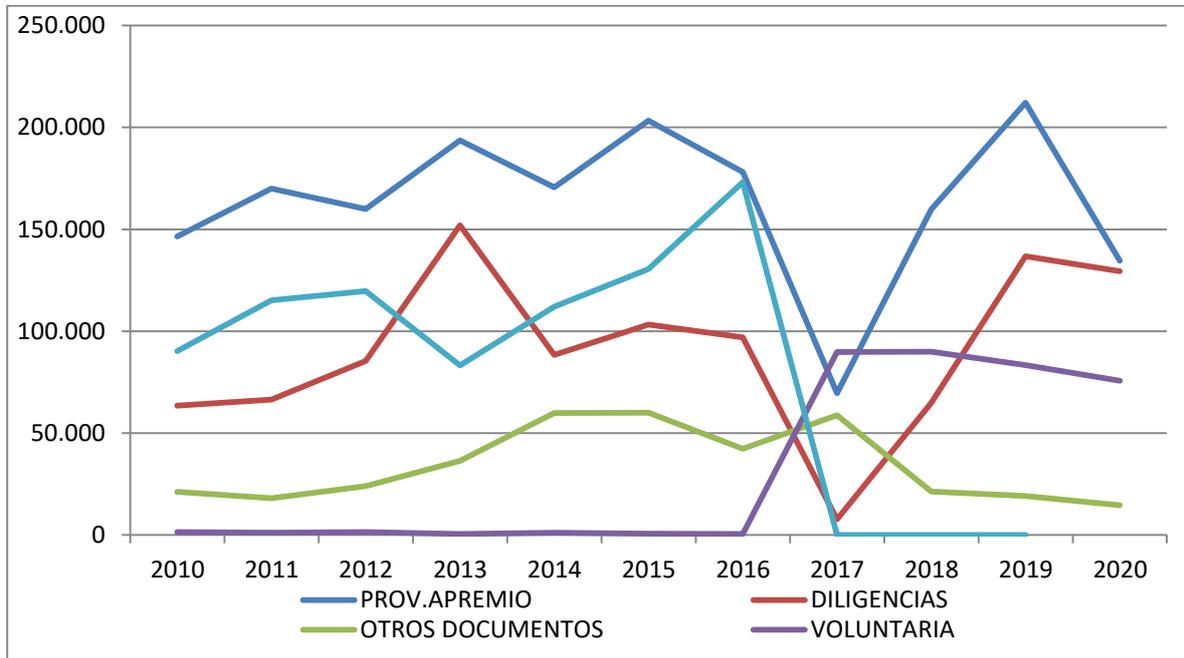
IV. Notificaciones

Durante el ejercicio 2020 se han realizado 339.626 notificaciones, lo que supone un decremento del 20,90% respecto a las del ejercicio anterior en el que se tramitaron 429.401. Por otro lado, hemos realizado 14.477 comunicaciones no certificadas de menor cuantía a través de diversas campañas, en este caso realizamos recordatorios de pago que carecen de valor administrativo.

Notificaciones

Durante el ejercicio 2020 se han realizado un total de 339.626 notificaciones y 14.447 comunicaciones, quedando distribuidas de la siguiente forma:

<i>PROVIDENCIAS APREMIO</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	223	883	1.106
Correo	14.863	34.976	49.839
Boletín	12.260	40.857	53.117
Telemática	15.673	14.851	30.524
TOTAL	43.019	91.567	134.586
<i>VOLUNTARIA</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	366	588	954
Correo	20.276	17.367	37.643
Boletín	6.619	8.331	14.950
Telemática	11.950	10.103	22.053
TOTAL	39.211	36.389	75.600
<i>DILIGENCIAS Y OTROS DOCUMENTOS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	365	924	1.289
Correo	23.686	35.346	59.032
Boletín	14.526	27.043	41.569
Telemática	13.614	13.936	27.550
TOTAL	52.191	77.249	129.440
<i>COMUNICACIONES</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Correo	3.978	6.736	10.714
Telemática	1.170	2.563	3.733
TOTAL	5.148	9.299	14.447





V. Servicios en Materia Tributaria

1. Información y asistencia en materia tributaria.

Los servicios que se prestan en las oficinas de atención tributaria pueden resumirse en:

Primero.- Atención general al contribuyente, con la finalidad de proporcionarle información y asesoramiento técnico-tributario sobre tributos propios, tributos derivados del REF y tributos del Estado cuyas competencias en materia de aplicación de los tributos hayan sido delegadas a la Comunidad Autónoma de Canarias. Dicha información versa sobre plazos de presentación de autoliquidaciones o declaraciones, modelos tributarios a utilizar, documentación necesaria que ha de acompañar a cualquier declaración y/o autoliquidación, información de los criterios administrativos de aplicación de la normativa tributaria ya contenidos en las contestaciones a las consultas escritas y circulares emitidas por la ATC y bases de datos en las que puedan ser encontradas, etc.

Segundo.- Asistencia en la realización o cumplimentación de cualquier declaración tributaria, su recepción, presentación o alta y grabación en el sistema informático, en especial:

- Impuesto General Indirecto Canario: declaraciones censales (modelo 400, autoliquidaciones (420, 421, 425, 415, etc.).
- Autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (modelo 600).
- Compraventa de vehículos usados entre particulares (modelo 620).
- Autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (servicio de cita previa).
- Declaración Simplificada de Importaciones (modelo 040).

Tercero.- Información y asesoramiento sobre cualquier acto relativo al periodo voluntario de pago, así como al procedimiento de apremio (ejecutivo). A destacar: notificaciones, emisión y entrega de cartas de pago, información sobre aplazamientos y/o fraccionamientos.

Cuarto.- Asistencia y ayuda en la cumplimentación de formularios y solicitudes: recursos, solicitud de alta de terceros, altas en la Base de datos de contribuyentes, solicitud de devolución de ingresos indebidos, etc.

Quinto.- Expedición y entrega de certificados expedidos por los órganos competentes de la ATC sobre aspectos tales como: estar dado de alta en IGIC y/o AIEM, encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias a efectos de obtener una subvención o ayuda de cualquier organismo, para contratar con las administraciones públicas, para obtener una tarjeta de transporte, etc.

Sexto.- Otras actividades de carácter material, técnico o de servicio que pueden realizar son las de control de stock, adquisición (alta en programa de gestión de suministros) y distribución o entrega de precintas fiscales de circulación de las labores del tabaco.

Los resultados de las Oficinas de Atención Tributaria contabilizados, que se muestran a continuación, son los de las gestiones que requieren ticket-turno.



Periodo 2020				
Oficina	Clientes atendidos	Tiempo medio espera	Tiempo medio atención	Total tiempo estancia
Las Palmas de G.C.	33.842	0:17:37	0:12:43	0:30:20
San Bartolomé Tirajana	9.550	0:03:26	0:11:51	0:15:17
Arrecife	11.127	0:13:48	0:10:30	0:24:18
Puerto del Rosario	9.959	0:23:51	0:12:33	0:36:24
Santa Cruz de Tenerife	33.770	0:17:58	0:13:42	0:31:40
La Laguna	15.054	0:09:11	0:09:19	0:18:30
La Orotava	10.344	0:10:05	0:15:49	0:25:54
Arona	13.879	0:11:59	0:12:14	0:24:13
Santa Cruz de La Palma	5.115	0:09:34	0:13:44	0:23:18
TOTALES	142.640	0:14:37	0:12:34	0:27:11

Periodo 2019				
Oficina	Clientes atendidos	Tiempo medio espera	Tiempo medio atención	Total tiempo estancia
Las Palmas de Gran Canaria	61.057	0:30:54	0:11:34	0:42:28
S.B. Tirajana	14.173	0:05:07	0:10:36	0:15:43
Arrecife	22.044	0:17:41	0:08:26	0:26:07
Puerto Rosario	17.947	0:24:51	0:09:02	0:33:53
S.C. Tenerife	58.439	0:35:34	0:11:19	0:46:53
La Laguna	24.803	0:18:10	0:08:13	0:26:23
La Orotava	13.757	0:09:09	0:14:06	0:23:15
Arona	23.774	0:24:15	0:11:31	0:35:46
S.C. de La Palma	13.743	0:15:08	0:10:43	0:25:51
TOTALES	249.737			0:00:00

Fuente de datos: programa gestor de colas Q-Matic

La caída en el número de contribuyentes atendidos de forma presencial es significativa y generalizada. La razón obedece a la crisis sanitaria derivada del COVID-19, Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, estado de alarma, durante la cual la asistencia presencial a los contribuyentes quedó suspendida y se prolongó hasta el 26 de mayo, fecha en la que se reanuda



el servicio de asistencia con cita previa, con objeto de salvaguardar la seguridad del público asistente y trabajadores.

No obstante, durante los meses de cierre al público, marzo, abril, mayo y hasta el 5 de junio se permitió la presentación vía registro electrónico de las autoliquidaciones de tributos cedidos, 600, 620, 660/650, 651, 652 y 653, además de las solicitudes de certificados de estar al corriente y la presentación del modelo 400. Todos estos documentos fueron tramitados, es decir, presentados en M@gin, por el personal de las Oficinas de Atención Tributaria que permanecía en teletrabajo debido al cierre de las oficinas, emitiendo certificados de su presentación.

La asistencia mediante cita previa da lugar además a una reducción de los tiempos de espera respecto a los registrados en el ejercicio anterior, como se muestra a continuación":

Tiempo medio espera / cliente		
Oficina	2019	2020
Las Palmas de G.C.	0:30:53	0:17:37
San Bartolomé Tirajana	0:05:06	0:03:26
Arrecife	0:17:41	0:13:48
Puerto del Rosario	0:24:50	0:23:51
Santa Cruz de Tenerife	0:35:47	0:17:58
La Laguna	0:18:09	0:09:11
La Orotava	0:09:08	0:10:05
Arona	0:24:14	0:11:59
Santa Cruz de La Palma	0:15:08	0:09:34

En el capítulo de personal, los trabajadores en plantilla adscritos al Área de Atención al Ciudadano fueron cincuenta y cinco, distribuidos de la siguiente forma:

- Un técnico: Jefe Departamento de Atención al Ciudadano.
- Ocho técnicos en materia tributaria, dos de ellos coordinadoras provinciales.
- Treinta y ocho administrativos de atención tributaria.
- Ocho auxiliares de atención tributaria, seis de ellos adscritos al servicio de gestión telefónica (Call-Center).



ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Oficina	Técnico Responsable Área	Técnico coordinadora provincial	Técnico	Administrativos	Auxiliares	Totales
O.A.T. Las Palmas de G.C.		1		12	1	14
O.A.T. San Bartolomé de Tirajana (Gran Canaria)			1	2		3
O.A.T. Arrecife (Lanzarote)			1	2		3
O.A.T. Puerto del Rosario (Fuerteventura)			1	2		3
O.A.T. Santa Cruz de Tenerife	1	1		10	1	13
O.A.T. La Laguna (Tenerife)			1	2		3
O.A.T. La Orotava (Tenerife)				3		3
O.A.T. Arona (Tenerife)			1	3		4
O.A.T. Santa Cruz de La Palma			1	2		3
Servicio Call-Center (Tenerife)					6	6
Totales	1	2	6	38	8	55

Durante 2020 en la mayoría de las oficinas contamos además con la asistencia de trabajadores temporales, con el objeto de que el servicio de atención presencial en las oficinas y de atención telefónica no se viera mermado por la ausencia de los trabajadores fijos. Si hacemos un análisis con más detalle, resultaron los siguientes porcentajes de asistentes temporales, llegando hasta un 32%, como ocurrió en los meses de agosto y septiembre:

	Nº trabaj.	% Temporales
ene-20	44,9	15%
feb-20	44,9	14%
mar-20	44,7	11%
abr-20		
may-20		
jun-20	33,2	0%
jul-20	33,8	18%
ago-20	36,2	32%
sep-20	34,7	32%
oct-20	33,1	3%
nov-20	34,2	3%
dic-20	31,3	3%

(*) Téngase en cuenta que los trabajadores fijos en plantilla adscritos a las nueve oficinas de atención fueron 48.

Como consecuencia de la crisis derivada de la pandemia, a partir de la segunda quincena de marzo de 2020 el servicio de Call-Center se reforzó de forma significativa para dar cobertura a la demanda por parte de la ciudadanía. A los auxiliares que venían atendiendo habitualmente el



servicio se sumaron administrativos, que o bien lo hacían desde sus respectivas oficinas o bien desde sus domicilios, en la modalidad de teletrabajo.

Call-Center - periodo 2020													
	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	Totales
Llamadas atendidas	1.277	1.997	3.694	6.190	10.387	8.121	6.622	6.275	6.344	5.231	5.137	3.920	65.195
Media operadores / día	2,8	3,7	3,2	7	16	10	8	7,6	7,6	6	8	5	
Duración media / llamada (min.)	2,1	2,4	2,4	2,9	3,0	4,0	4,3	4,5	4,5	4,6	4,5	4,6	
Espera media / llamada (min.)	1,4	0,8	9,9	7,7	5,6	14,2	7,3	6,5	7,0	13,5	2,1	9,5	
Llamadas sin atender	131	282	3.699	4.025	6.152	8.576	2.975	2.414	2.487	4.953	1.234	3.757	40.685
Promedio de espera antes de desconectar (min.)	5,6	14,9	7,8	4,5	1,7	2,6	3,3	3,0	3,0	4,3	7,8	7,3	
Posicion promedio en cola al desconectar:	3	4	18	20	22	25	11	11	8	14	4	7	
Posicion inicial promedio en cola:	4	6	23	25	25	29	14	14	9	17	5	9	

ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS.

Como en periodos anteriores, los servicios más demandados por los ciudadanos que fueron *asistidos de forma presencial* fueron los de información, presentación de documentos o modelos y ejecutiva, 16%, 69% y 9% respectivamente.

En lo que respecta a la atención telefónica, alrededor del 39% de los ciudadanos asistidos solicitaron cita previa para ser atendidos presencialmente; un 47% solicitó información tributaria.

En la modalidad de teletrabajo, a partir del segundo semestre de 2020, se atendieron un total de 7694 solicitudes de contribuyentes recibidas por correo electrónico (Fuente de datos: altas en programa de `Atención al Público`).

Hacer mención además a la remisión telemática de documentación por parte de Puntos de Atención al Emprendedor, fundamentalmente las Cámaras de Comercio de Las Palmas de G.C. y Santa Cruz de Tenerife (Ventanilla Única Empresarial). Esto es, el sistema de información que permite realizar de forma telemática los trámites de constitución de sociedades y su puesta en marcha, así como las altas de los empresarios individuales o autónomos, que se conoce como CIRCE (Centro de Información y Red de Creación de Empresas), no está desarrollado en lo que respecta a la integración con el aplicativo m@gín, lo que obliga a realizar o presentar esta documentación manualmente. Así, como en periodos anteriores, esta tarea que entendemos debiera hacerla el personal dispuesto en esas oficinas, adscrito a la Dirección General de Promoción Económica, es realizada en nuestras oficinas centrales de atención, resultando:



RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Durante este ejercicio se han presentado 27 reclamaciones y 2 sugerencias que cuya distribución por oficina y motivo se identifican en el cuadro posterior.

Oficina	Por la atención recibida	Excesivo tiempo de espera	Falta o escasa información	A otras oficinas de atención	Instalaciones	Falta de medios o mal funcionamiento de programas	otras	TOTALES
O.A.T. Las Palmas de G.C.	1	1	1	1		3	3	10
O.A.T. San Bartolomé de Tirajana							2	2
O.A.T. Arrecife								0
O.A.T. Puerto del Rosario		2			1	2		5
O.A.T. Santa Cruz de Tenerife	1	1	1					3
O.A.T. La Laguna						2		2
O.A.T. La Orotava		1					1	2
O.A.T. Arona		2						2
O.A.T. Santa Cruz de La Palma			1					1
TOTALES	2	7	3	1	1	7	6	27

2. Servicio de grabación.

La grabación de declaraciones y otros documentos tributarios es un servicio que tenemos externalizado, llevando Grecasa estrictos controles mensuales de calidad.

La empresa de grabación asume los siguientes trabajos:

- . Grabación, digitalización y archivo de la documentación presentada, relativa tanto a tributos cedidos como los derivados del REF, interiores y propios.
- . Apoyo en la recepción (sellado) de declaraciones de IGIC con vencimiento trimestral o anual.
- . Clasificación, archivo y traslado de la documentación.

GRECASA realiza mensualmente un control de calidad de las grabaciones efectuadas, estableciéndose porcentajes máximos de incidencias que supongan la revisión de la totalidad de grabaciones del periodo afectado. También se revisan que estas se efectúen en el mismo orden cronológico de la recepción, antes de su traslado al archivo general.

El modelo 400, Declaración Censal de Comienzo, Modificación o Cese de actividad, se presenta y se graba por personal de GRECASA, asumiendo la empresa grabadora la totalidad de la digitalización, como también sucede con los certificados.



A continuación se muestra la evolución del número de grabaciones efectuadas:

CÓDIGO	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020	2020 / 2019
410	5.510	4.220	1.085	40		
411	811	423	30	1		
412	759	683	418	327	437	34%
415	34.515	25.152	14.635	10.074	10.912	8%
416	38	45	1			
418	806	560	71			
419	238	850	32		72	
420	128.681	104.381	70.052	25.419	20.532	-19%
421	13.413	8.175	6.468	3.924	3.062	-22%
425	102.426	80.745	86.413	32.560	30.763	-6%
430	53	64	98			
433	48	7	9	3		
450	51	17	5	2		
451	1	1	2	2		
455	11	12	8	2		
460	112	112	43	5	6	20%
461	305	300	127	5	5	0%
600	111.378	103.925	99.342	91.124	44.927	-51%
620	141.044	131.561	103.057	98.521	27.896	-72%
650	38.310	44.771	50.024	52.917	28.282	-47%
651	8.561	10.001	10.099	11.731	9.561	-18%
652	840	1.003	1.163	1.114	660	-41%
653	1232	1.259	1.593	1.615	1.048	-35%
660	12.031	13.916	15.622	16.533	9.035	-45%
TOTALES	601.174	532.183	460.397	345.919	187.198	-46%

La caída significativa en el volumen de grabación, especialmente de Tributos Cedidos, es consecuencia de la interrupción del servicio a partir de la segunda quincena de septiembre de 2020, por finalización del contrato con la mercantil Insorcan, S.L. que venía realizando el servicio desde agosto de 2018. El servicio se reanuda en enero de 2021.

Estimamos que entre un 30% y 40% de documentos tributarios que fueron presentados en 2020 quedaron pendientes de grabar y digitalizar.



3. Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de las precintas fiscales sobre labores de tabaco.

Dentro de los servicios en materia tributaria encargados a GRECASA se encuentra la adquisición, depósito y distribución a los sujetos pasivos del impuesto sobre tabaco de las precintas fiscales de circulación sobre labores del tabaco.

A continuación se muestran las cantidades de precintas fiscales de tabaco en sus diferentes modalidades adquiridas a la FNMT (entradas), así como las ventas realizadas en ambas provincias en el periodo 2020:

SUMINISTROS DE FNMT (ENTRADAS)		
TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR (€)
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 16X32-EFECTO	154.728.263	162.464,68
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 20X44-EFECTO	59.077.951	64.985,75
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 16X32-EFEC	10.948.564	11.495,99
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 20X44-EFEC	0	0,00
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 16X32MM	43.083.069	45.237,22
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 20X44MM	1.200.000	1.320,00
TOTALES	269.037.847	285.503,64

VENTAS A CLIENTES (SALIDAS)		
TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR (€)
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 16X32-EFECTO	137.285.853	144.150,15
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 20X44-EFECTO	20.765.299	22.841,83
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 16X32-EFEC	5.003.023	5.253,17
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 20X44-EFEC	1.950.500	2.145,55
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 16X32MM	9.671.490	10.155,06
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 20X44MM	240.000	264,00
TOTALES	174.916.165	184.809,76



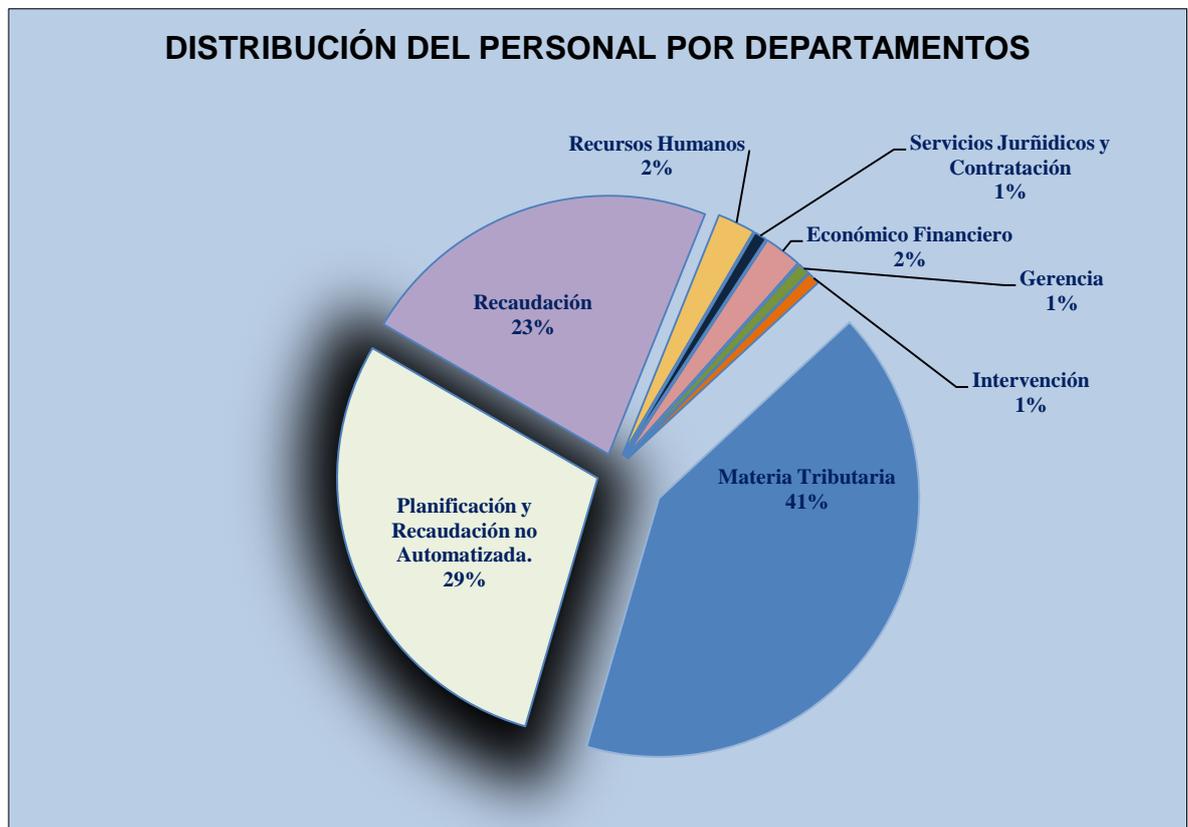
VI. Gestión de Recursos Humanos

Durante el año 2020, el reto mayor ha sido afrontar la pandemia mundial desencadenada por Covid – 19, aplicando las medidas adecuadas para evitar, contagios en la empresa, siendo un factor fundamental la aplicación del teletrabajo por turnos para crear grupos burbuja y evitar la presencia de todo el grueso de la plantilla al mismo tiempo.

Por lo que respecta a los servicios de atención al ciudadano, la implantación del sistema de cita previa permite la presencia escalonada de las personas, evitando la aglomeración, además de ofrecer los medios de distancia y aislamiento, que contribuyen a la salvaguarda de los trabajadores.

Los juicios sobre la reclamación judicial de la mayoría de la plantilla, del concepto de antigüedad establecida en convenio, comenzaron a celebrarse durante el ejercicio, si bien en 2020, no se produjo sentencia alguna al respecto.

El total de trabajadores en la empresa a 31 de diciembre de 2020 era de 135. Se expone la distribución de la plantilla definida por departamentos según el gráfico.



Como consecuencia de la situación de confinamiento debido a la pandemia en 2020 se realizó la contratación de un grupo de refuerzo, durante tres meses de media, en las oficinas de atención tributaria.



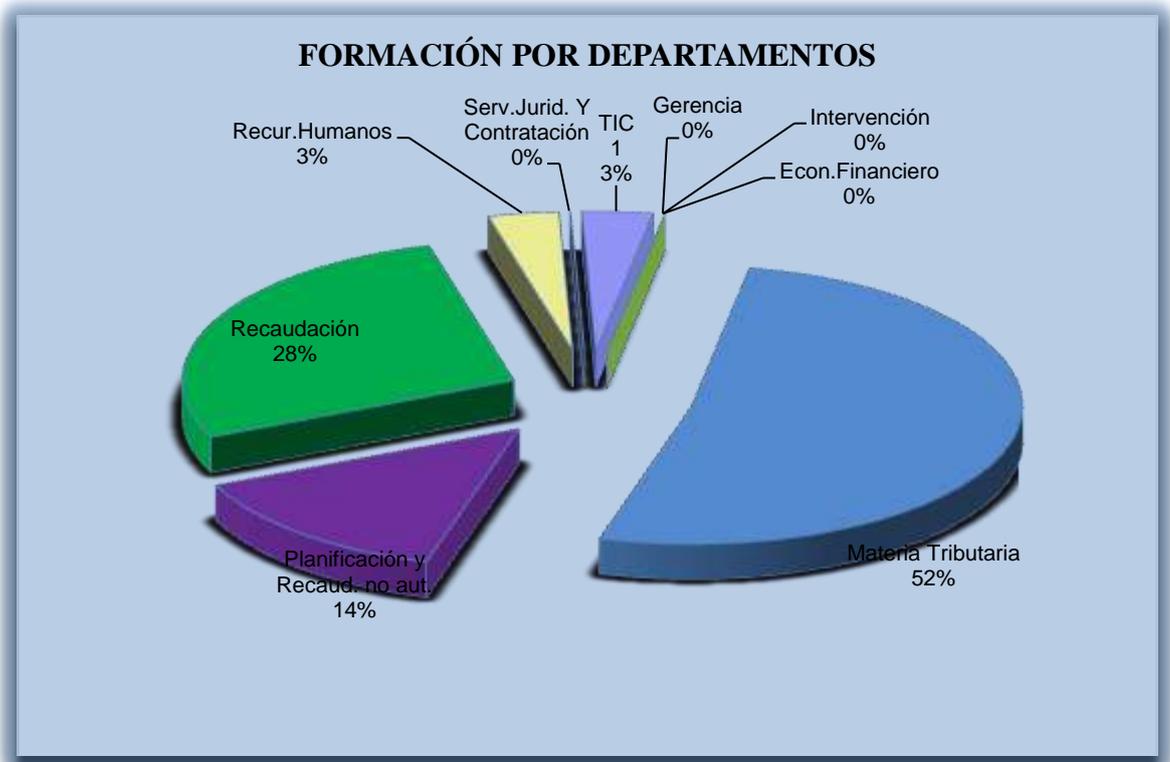
Los trabajadores que causaron baja en la empresa durante 2020, corresponden al grupo de refuerzo mencionado, relacionando a continuación la causa y fecha de finalización:

DEPARTAMENTO	CATEGORÍA	FECHA	CAUSA
Materia Tributaria	Administrativo/a	30/09/2020	Finalización contrato
Materia Tributaria	Administrativo/a	31/12/2020	Finalización contrato
Materia Tributaria	Administrativo/a	30/09/2020	Finalización contrato
Materia Tributaria	Administrativo/a	30/09/2020	Finalización contrato
Materia Tributaria	Administrativo/a	30/09/2020	Finalización contrato
Materia Tributaria	Administrativo/a	30/09/2020	Finalización contrato
Materia Tributaria	Administrativo/a	30/09/2020	Finalización contrato
Materia Tributaria	Administrativo/a	30/09/2020	Finalización contrato
Materia Tributaria	Administrativo/a	30/09/2020	Finalización contrato
Materia Tributaria	Administrativo/a	30/09/2020	Finalización contrato
Materia Tributaria	Administrativo/a	30/09/2020	Finalización contrato

Relación con detalle de empleados dados de alta en GRECASA en el ejercicio 2020:

DEPARTAMENTO	CATEGORÍA	FECHA	CAUSA
Recursos Humanos	Grado medio	08/01/2020	Final excedencia
Materia Tributaria	Administrativo/a	07/07/2020	Refuerzo atención tributaria
Planificación y Recaudación no aut.	Programador/ Gestor de sistemas	01/07/2020	Refuerzo programación modelos tributarios
Materia Tributaria	Administrativo/a	17/07/2020	Refuerzo atención tributaria
Planificación y Recaudación no aut.	Programador/ Gestor de sistemas	01/06/2020	Refuerzo programación modelos tributarios
Materia Tributaria	Administrativo/a	07/07/2020	Refuerzo atención tributaria
Materia Tributaria	Administrativo/a	07/07/2020	Refuerzo atención tributaria
Materia Tributaria	Administrativo/a	03/08/2020	Refuerzo atención tributaria
Materia Tributaria	Administrativo/a	03/08/2020	Refuerzo atención tributaria
Materia Tributaria	Administrativo/a	07/07/2020	Refuerzo atención tributaria
Materia Tributaria	Administrativo/a	07/07/2020	Refuerzo atención tributaria
Materia Tributaria	Administrativo/a	17/07/2020	Refuerzo atención tributaria
Materia Tributaria	Administrativo/a	10/07/2020	Refuerzo atención tributaria
Materia Tributaria	Administrativo/a	10/07/2020	Refuerzo atención tributaria

En 2020, la acción formativa realizada se vio afectada por la situación derivada de la pandemia mundial y la formación fue enfocada a la prevención. Se realizaron un total de 9 acciones formativas en las que han participado 29 trabajadores – lo que supone el 14,29% de la plantilla. Destacar la elaboración de un plan formativo para los años 2021 y 2022



En materia de política de igualdad, a continuación se detalla el porcentaje de hombres y mujeres que trabajaron en GRECASA durante el ejercicio.

De acuerdo con los datos mostrados en el gráfico, podemos constatar que en GRECASA que el 64,44% de sus efectivos reales son mujeres. En puestos de responsabilidad el porcentaje mayoritario es masculino de 77,78% frente al 22,22% femenino. En los puestos intermedios se equilibra algo más el porcentaje del 57,14% hombres, frente al 42,82% de mujeres.



VII. Informática.

El área informática está compuesta por un activo de 36 trabajadores cuya misión es la asistencia tecnológica en las 3 principales actividades que presta Greca: Notificaciones, Recaudación Ejecutiva y Servicio de Asistencia en Materia Tributaria. Si bien colaboran entre ellos, existen tres equipos individuales destinados al desarrollo informático y asistencia de forma exclusiva en cada una de estas actividades. Esto permite aportar valor propio a cada una de ellas a través del conocimiento exhaustivo del tipo de actividad y de la colaboración cercana entre el departamento de informática y cada una de las mencionadas áreas.

Debido al peso que el mantenimiento y evolución del programa M@gin tiene como herramienta en las tareas de Greca y de la ATC, hemos implementado un plan para la transmisión de conocimiento del mismo desde Minsait a Greca, esta tarea se ha desarrollado bajo la coordinación de la dependencia informática de la ATC.

En 2020 realizamos las siguientes actuaciones, que dieron inicio a dicho plan:

- Planteamiento inicial de un plan formación específico sobre la herramienta.
- Valoración por parte de la ATC y diseño de un plan de actuación conjuntamente con ATC Informática.
- Instalación de los puestos de desarrollador en Greca, montano el entorno de desarrollo en cada PC.
- Inicio de la autoformación en este entorno de desarrollo provisional.
- Remisión a Minsait de la prouesta de formación en las áreas tecnológicas, arquitectura y desarrollo.

Los proyectos más importantes acometidos en el 2020, distribuidos por equipos, fueron los siguientes:

1. Desarrollo ejecutiva.

Una vez que M@gin ejecutiva se puso en explotación y como consecuencia del arranque de los diversos procesos automatizados de la aplicación, la mayor parte del trabajo de este grupo está vinculado al desarrollo de dicha aplicación colaborando con la ATC en el seguimiento de las puestas en marchas de los distintos procesos, así como en la detección, análisis y reporte de las incidencias que se van localizando.

Desarrollo de Ejecutiva en M@gin

- Durante 2020 hemos realizado pruebas de desarrollos en curso en M@gin, destacando:
 - Pruebas del circuito de compensaciones, para comprobar efectos en M@gin de cambios realizados para evitar incidencias de incoherencia en la interfaz con Greca y Seflogic.
 - Módulo de facturación para Greca que se está preparando en M@gin.
- Seguimiento y verificaciones de los SAUs que se van registrando desde esta área.
- Seguimiento de la actualización de código de M@gin en el repositorio GIT de la ATC.



- Pruebas y verificaciones de lo realizado en SAUS de M@gin Ejecutiva, a demanda de ATC.
- Conversión de los ingresos de Cuaderno 60 al formato C65, para que se puedan incorporar en M@gin. Esta tarea se realiza periódicamente con cada quincena de ingresos recibidos por C60 en GreCasa.
- Tratamiento de las domiciliaciones AF migrados.
- Tratamiento de incidencias en la interfaz de Compensaciones de M@gin.
- Seguimiento de incidencias que se producen en los cargos de deuda en M@gin.
- Traducción de los ficheros de Incidencias de datas de Ejecutiva de las EELL para poder grabarlos manualmente en M@gin.
- Generación mensual de los ficheros de ingresos para las EELL y OOAA.
- A demanda de Recaudación ATC, asistencia en el procedimiento de las deudas enviadas a la AEAT para su apremio por fuera de ámbito:
 - transformamos el fichero que genera Magin para que el usuario pueda incluir la información adicional y poder enviar fichero resultante a la AEAT
 - traducimos el fichero respuesta de la AEAT al fichero enviado
 - traducimos a listados los ficheros de ingresos y otras datas que entrega la AEAT con la información de su gestión.

Además del trabajo realizado en M@gin existen otros sistemas en los que trabajamos y para los que hemos realizado durante este año las siguientes tareas:

Puesta en Explotación en 2020

- Aplicación de Atención al Público. Se trata de una aplicación de registro y gestión de las atenciones realizadas al contribuyente.
- Cuadro de mandos de Ejecutiva en GREma - Consulta de indicadores con formato de evolutivo, para la emisión de los informes de gestión de Recaudación Ejecutiva.
- Tratamiento para registro de indicadores de gestión de GreCasa sobre la Recaudación Ejecutiva, a partir de las operaciones obtenidas de M@gin. Se han definido los indicadores para cualquier informe que pueda ser solicitado por el cuadro de mandos, sea Resumen de datas, Memoria de gestión o cualquier tipo de informe de resultados.
- Otras ampliaciones en GREma - Facturación, a destacar entre otras:
 - Modificaciones en factura Fecha emisión y Fecha devengo
 - Consulta de Rastreo de datos de factura
 - Consulta detalle de un concepto de factura
 - Numeración automática de facturas
 - Alta masiva de facturas de un conjunto
- Se incorporaron al GREma todas las facturas realizadas de forma manual desde la migración de Ejecutiva a Magin (noviembre 2016), hasta el arranque de la aplicación Grema, de modo que queda disponible por esta aplicación, toda la información de la facturación de GreCasa por la encomienda de Recaudación, con el nuevo modelo de facturación desde Ejecutiva-Magin.
- Nueva versión de GREsto y GreWeb, para suplir con esta combinación de aplicaciones web las consultas que se siguen necesitando del sistema GRE. Paso previo a la retirada definitiva de las aplicaciones de escritorio del GRE.

En proceso durante 2020

- Integración con Atlante-Justicia por servicios web en el Sistema de Proceso de embargos



de créditos de la CAC (EMX).

- Trámites y tareas técnicas de despliegues en Cibercentro de los módulos de la interfaz con Atlante y la configuración de las comunicaciones.
- Pruebas en el entorno de desarrollo y PRE de los servicios web entre ambos sistemas (Grecasa-Atlante)
- Desarrollo de módulo específico del mecanismo de seguridad requerido en las comunicaciones con Atlante.

Tras haber quedado en suspenso en noviembre 2019, a la espera de toma de decisiones y cambios en las especificaciones, se retomaron estas tareas en junio de 2020.

- Modificaciones en aplicación embargosAAPP de la Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos requeridas para obtener el certificado de seguridad, previo a su pase a Explotación.
- Regularizaciones pendientes en Facturación de Ejecutiva. Son necesarias debidas a errores previos, periodos anteriores a implementar operativa, bajas e ingresos en suspenso por deuda pendiente de notificar, cambios de imputación en Magin, etc.- Análisis del tratamiento específico en cada caso, para establecer los procesos de barrido y control necesarios para poder realizar las propuestas de regularización de forma periódica.
- Ampliaciones en GREma web:
 - Certificado de facturación por el jefe de departamento
 - Facturas de Regularización y de otros conceptos no habituales
 - Alta de Facturas sin operaciones asociadas
 - Automatización procesos de tratamiento de operaciones de factura
 - Resumen de datas
- Ampliaciones en GREsto web:
 - Medio para imprimir copia de documentos de PAs, diligencias y liquidaciones de intereses antiguas, con el modelo de impreso vigente en su momento.

Por último hemos de mencionar todas las tareas que se atienden habitualmente como parte del mantenimiento de los sistemas a demanda de las distintas áreas de Grecasa, de la ATC o de algunos departamentos de la Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos; además de las obligatorias tareas de evolución tecnológica y de adaptaciones a la normativa de todos los sistemas, aplicaciones y servicios para su óptimo funcionamiento (renovación de servidores, requisitos de otros sistemas externos, requerimientos de comunicaciones, etc.). En este apartado destacamos lo siguiente:

- Mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo del Sistema de Procedimiento de embargo de pagos de la Comunidad Autónoma de Canarias por las Administraciones Públicas.
- Procedimiento de compensaciones - Interfaz Seflogic-Grecasa-Magin
- Servicios web de consulta de deuda pendiente desde Seflogic (deuda gestionada por la ATC y embargos de otras AAPP).
- Colaboración con Recaudación e Informática de la ATC en la realización de diversos trabajos de estudio, recopilación y contraste de datos para distintas entidades locales.
- Mantenimiento de las aplicaciones propias de Grecasa para las gestiones de Recaudación



y otras encomiendas: GREma, Gresto, GreWeb, Apublico.

2. Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación.

Esta área de desarrollo tiene como principal función la de gestionar y controlar todo el proceso de notificaciones del que está encargado GreCasa, además realiza aplicaciones de gestión y tramitación documental que nos permiten controlar el flujo de la documentación. Esta área colabora también con el área de contratación de GreCasa, en el desarrollo y mantenimiento de un módulo de contratos.

Se ha continuado con las notificaciones de inclusión en DEH, teniendo a 31 de diciembre un total de 86.025 obligados frente a los 82.943 del ejercicio anterior. Durante 2020 se han enviado telemáticamente 80.127 notificaciones y 3.733 comunicaciones.

NOTIFEXWEB

En la aplicación interna de notificaciones NOTIFEXWEB se han realizado las siguientes mejoras:

- Durante el año 2020 hemos arrancado de forma masiva el nuevo sistema de Prueba de Entrega Electrónica (PEE) en sustitución del acuse tradicional en papel. Esto supone un gran avance para el servicio tanto por los beneficios desde el punto de vista de archivo, al realizarse de forma electrónica, como por la posibilidad de automatizar el tratamiento de su información.
- El arranque de la PEE ha ido acompañado de adaptaciones y mejoras en todos los sistemas de calidad y alertas para procesar su contenido y garantizar la correcta realización del procedimiento de notificación. De forma automática se valida, entre otros, el control del número de intentos de notificación, cumplimiento de los plazos y rangos horarios de cada intento en caso de ausente, etc.
- También se ha automatizado el control de los datos de facturación, de forma que se permite cotejar de forma automática el coste del servicio.
- Hemos hecho mejoras para un control más detallado de los envíos al extranjero, dado que por las peculiaridades normativas de cada país requieren un mayor seguimiento.
- A causa del estado de alarma también ha sido necesario adaptar plazos en base a las medidas excepcionales aprobadas durante dicho periodo.

ENCARGOSWEB

La aplicación ENCARGOSWEB es la que utilizan los emisores de las notificaciones para enviar a notificar o consultar su estado. Durante este año hemos llevado a cabo una migración tecnológica para modernizar la interfaz de usuario e incluir nuevas funcionalidades como una bandeja de entrada que permite recibir avisos relacionados con los cambios de estado de las notificaciones encomendadas. La nueva versión está actualmente en fase de pruebas para en breve ser utilizada de forma extensiva.



ODIN

La aplicación ODIN ofrece funcionalidades de gestor de expediente y workflow para diversos procesos internos de la empresa. Durante 2020 destacan las siguientes tareas:

- Creación de un calendario global para reflejar fechas importantes de los procesos gestionados en la aplicación.
- Mejoras en el módulo de contratos para el control de los pagos.
- Nuevo proceso para realizar el seguimiento de tareas delegadas. Permite el arranque de forma independiente o a partir de una solicitud recibida por el registro de entrada.

REGISTRO

- Para la próxima puesta en marcha del registro electrónico, se ha realizado un análisis de los procesos internos de los departamentos de Recursos Humanos, Administración, Intervención y Gerencia. También hemos desarrollado el servicio web que servirá de enlace entre el portal y las aplicaciones internas.

Nuestra planificación para el año 2021 recoge las siguientes tareas:

- Desarrollo de una nueva aplicación para el control de suministro y venta de impresos tributarios.
- Evaluar herramientas de robotización para automatizar tareas repetitivas.
- Colaborar en el desarrollo del sistema M@GIN, su gestor documental y los sistemas de análisis de datos relacionados.

3. Desarrollo y mantenimiento de servicios en materia tributaria.

El ejercicio 2020 ha resultado bastante activo en materia tributaria: la irrupción de la Pandemia de Covid-19 ha implicado la adaptación a las distintas modificaciones normativas derivadas de la situación, así como el impulso de nuevos trámites telemáticos.

Durante el año se han realizado más de 330 tareas, repartidas principalmente entre los proyectos de Portal y Sede Electrónica de la ATC, Programas de Ayuda (incluyendo los Módulos de Impresión) y en menor medida el proyecto Middleware.

Relacionadas con la Sede Electrónica se indican las siguientes tareas:

- Se incorpora la validación y firma proporcionadas por **CI@ve** y Firma Permanente, haciendo uso de la plataforma PLATINO. A su vez, como esta última no dispone de solución de firma no criptográfica, se implementa la misma para permitir la firma delegada cuando los usuarios se validan en la sede haciendo uso de **CI@ve** PIN.
- Se incorpora la presentación telemática de la autoliquidación del modelo 600 con motivo de adquisiciones mediante documento privado, subastas o documentos administrativos.
- Se modifica la funcionalidad del trámite de presentación telemática obligando al usuario a incorporar, en determinados supuestos y modelos, documentos adjuntos relacionados con la autoliquidación antes de poder finalizar la presentación. Aunque se implementa como una solución flexible, se incorpora a la presentación de autoliquidaciones del



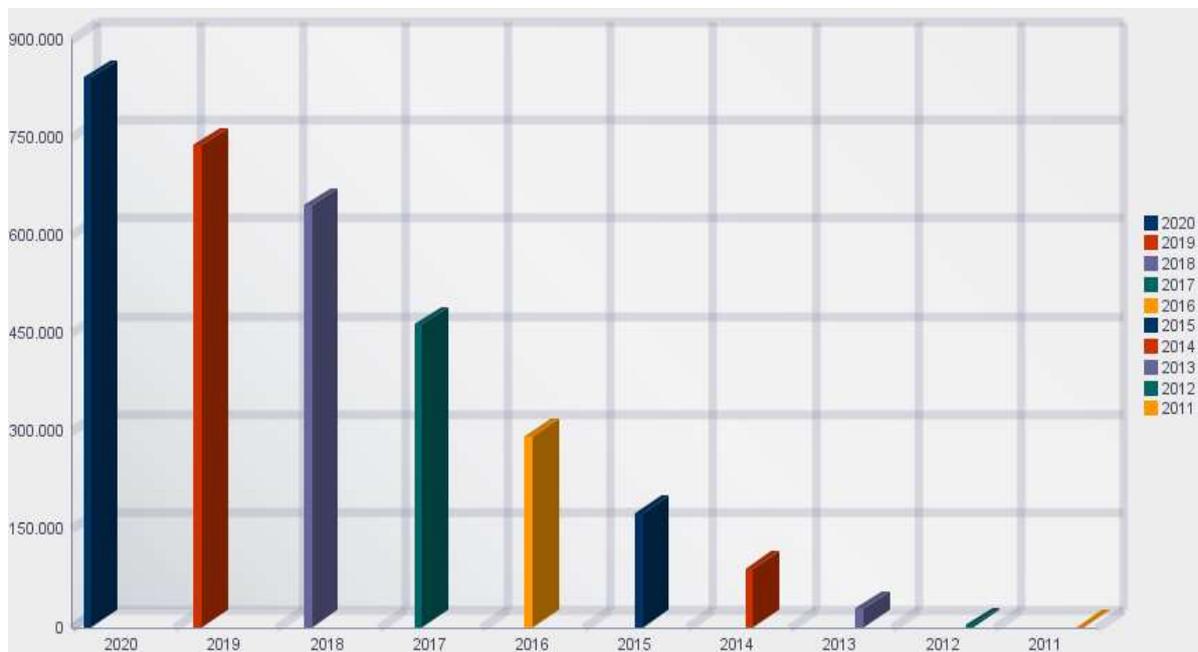
modelo 600 con las características indicadas en el apartado anterior.

- Se llevan a cabo distintas modificaciones durante el año del módulo de liquidación para la presentación telemática del modelo 600, exclusivo para los notarios desde su plataforma tecnológica ANCERT.
- Se actualizan las tasas y precios públicos (modelos 700 y 800, respectivamente) de acuerdo a la Ley Anual de Presupuestos. A su vez, se actualizan las operaciones frecuentes y se ajustan los porcentajes para permitir la generación de documentos correspondientes a las tasas del ejercicio anterior.
- Se modifican los tipos impositivos de distintos modelos para adaptarlos a los cambios normativos introducidos con motivo de la Pandemia Covid-19.
- Se modifica la forma de almacenar las firmas de los contribuyentes y sus documentos asociados pasando estas al Gestor Documental de la ATC en lugar de almacenarse en base de datos como hasta ahora.
- Se adapta en diversos momentos durante el año los distintos clientes de servicio web de PLATINO consumidos por la sede, con motivo de la evolución de los servicios, securización por https o cambios no retrocompatibles. Al respecto del servicio web de pasarela de pagos, se realizan distintas pruebas de integración para algunas entidades bancarias.
- Al respecto de la carpeta fiscal del ciudadano, se llevan a cabo mejoras para registrar los accesos de los mismos con fines estadísticos y se añade la funcionalidad para obtener los documentos asociados que se encuentran en el gestor documental.
- Se modifica el Registro Electrónico de Entrada para que el usuario que realiza una entrada pueda indicar la unidad organizativa de la Agencia hacia la que se va a dirigir el documento, en lugar de enviarse a un Registro de Entrada genérico.
- Se incorporan mejoras en la consulta de deudores para permitir filtrado de deudas por oficinas liquidadoras y se añade la funcionalidad para que los órganos externos puedan consultar los nombres de los deudores a efectos de cargar deudas.
- Se incorpora una consulta de deudas en ejecutiva y embargos.
- Se incorpora una consulta de liquidaciones pendientes.
- Se incorpora el trámite telemático para solicitar la exclusión del contribuyente en el Censo de Notificaciones Electrónicas obligatorias.
- Se cambia la funcionalidad de determinados trámites (entre los que se encuentra la generación de certificados) para que no se requiera firma por parte de los contribuyentes.
- Se cambia la implementación de los plazos de presentación de domiciliaciones en presentación telemática para hacerlos más flexibles, individualizando por modelo y periodo.
- Se incorpora un correo automático para informar al personal de la Agencia Tributaria Canaria sobre las respuestas erróneas enviadas el día anterior por la pasarela de pagos telemáticos, detallando por entidades bancarias.
- Se realizan tareas para la corrección de pagos derivada de errores ocurridos en la pasarela de pagos de PLATINO así como el impulso y corrección de presentaciones telemáticas no finalizadas por problemas en el sistema de información **M@GIN**, tanto generales como asociadas a ANCERT.
- Se realiza mantenimiento correctivo general de la Sede en relación a errores reportados por los contribuyentes y del personal de la Agencia Tributaria Canaria.
- Se asesora y orienta al personal de la Agencia Tributaria Canaria en relación a certificados, servicios web y todo aspecto tecnológico implementado, empleado o que se vaya a emplear en la Sede.



La evolución de presentaciones realizadas así como de los importes ingresados es la siguiente:

Volumen de presentaciones por año en la sede	
Año	Total
2011	270
2012	2.750
2013	28.901
2014	89.814
2015	174.847
2016	291.896
2017	462.936
2018	645.377
2019	737.478
2020	841.213





Total recaudado por año a través de la pasarela de Sede	
Año	Importe
2011	1.061,09
2012	26.908,97
2013	19.792.969,30
2014	130.903.274,66
2015	189.554.241,75
2016	245.627.586,42
2017	337.894.584,54
2018	762.776.245,78
2019	690.212.958,10
2020	586.804.868,44

En necesario destacar que, aunque finalmente no llegó a entrar en producción en el año 2020, se desarrolló la parte correspondiente a la cumplimentación del impreso del modelo 400, a la presentación telemática del mismo desde formulario web, así como la presentación telemática del nuevo modelo 414 también desde formulario web.

En cuanto al portal de la Agencia Tributaria Canaria, se han realizado las tareas indicadas:

- Se desarrolla e incorpora el módulo de cita previa para la solicitud por parte de los contribuyentes de citas previas obligatorias en las distintas Oficinas y Dependencias tributarias.
- Se desarrolla e incorpora la gestión de la cita previa en el módulo de administración del portal, para ser utilizado por los usuarios de la Agencia y de las OATs haciendo uso de distintos perfiles. Desde la misma, se pueden realizar tareas varias como la generación de listados de citas o la incorporación de nuevas citas disponibles para días futuros.
- Se cambia el diseño de las páginas del portal, de acuerdo a los requisitos establecidos desde la Agencia Tributaria Canaria.
- Se llevan a cabo diversas actualizaciones de los contenidos del portal para facilitar un mayor suministro de información al contribuyente durante los primeros meses de la Pandemia COVID-19.
- Se realizan varias publicaciones relacionadas con los apartados de transparencia, formación, entidades colaboradoras o el Bloque de Financiación Canario, así como nuevos números de la revista Hacienda Canaria.
- Se crean y actualizan formularios generales en PDF y otros relativos a modelos tributarios para los que se requiere algún tipo de cálculo o validación en PDF antes de su impresión.
- Se publica el calendario del contribuyente para el ejercicio 2021
- Se lleva a cabo una mejora continua del portal y de su módulo de administración.



El número de citas de atención solicitadas a través de la aplicación desde su entrada en producción en junio de 2020 es el siguiente:

Mes	Número de citas
junio	10.144
julio	16.212
agosto	13.707
septiembre	13.216
octubre	14.321
noviembre	14.777
diciembre	13.236

En relación a los Programas de Ayuda se han llevado a cabo las siguientes tareas:

- Se desarrolla en Java el modelo 450 de AIEM, previamente en Visual Basic 6.
- Se crean los Programas de Ayuda para el Impuesto de Sucesiones y Donaciones destinados a la cumplimentación de declaraciones prescritas.
- Se asesora y se orienta al personal de la Agencia Tributaria Canaria en cuestiones detalladas del desarrollo de los Programas de Ayuda de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, y se prepara la base del programa de ayuda del modelo 600 en Java incorporándole la validación del modelo contenida en el módulo de liquidación de ANCERT.
- Se desarrolla e incorpora el módulo de Aplazamientos y Fraccionamientos para el Programa de Ayuda del modelo 600, que se desarrolla de forma exclusiva desde la Agencia Tributaria Canaria.
- Se generan a demanda las distribuciones solicitadas de los Programas de Ayuda del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, y se lleva el control de versiones de los mismos.
- Se analizan y revisan posibles casos de error de los Programas de Ayuda y Módulos de Impresión reportados por los contribuyentes y empresas desarrolladoras de software, el personal de la ATC y el de las OATs, informando del resultado de dichas comprobaciones.
- Se generan nuevos iconos para los Programas de Ayuda de IGIC, AIEM y el Impuesto de Sucesiones y Donaciones.
- Se mantienen los Programas de Ayuda y los Módulos de Impresión de acuerdo a los cambios solicitados respecto a la normativa y la funcionalidad, generando en último lugar los instalables para los usuarios.

A los servicios de Middleware e integración le corresponden las tareas indicadas:

- Se incorpora una tarea programada para actualizar los movimientos de Censo de Comerciantes Minoristas de la AEAT en [M@GIN](#), se revisa y se implementa de acuerdo a las especificaciones de los servicios del Middleware¹.
- Se incorporan dos tareas programadas relacionadas con la generación de ficheros a partir de las tablas de notarios proporcionados por ANCERT para ser utilizadas por distintos

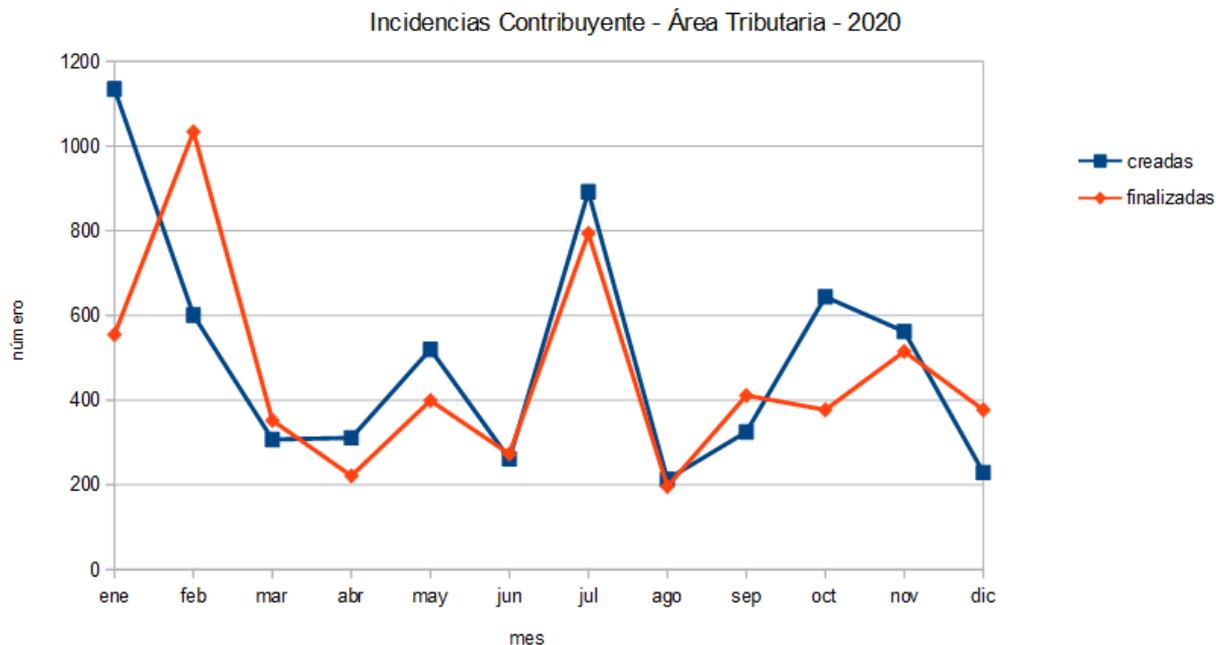
¹ La tarea había sido implementada por Grecasa anteriormente pero en la actualidad se estaba invocando de forma manual.

programas que anteriormente se realizaban en Visual Basic desde la Agencia Tributaria Canaria.

- Se llevan a cabo cambios en los servicios web del Suministro Inmediato de Información (SII) en relación a la forma de validar los permisos para presentar facturas a partir de los certificados y al respecto de permitir consultas respecto a cualquier contribuyente para usuarios específicos de la Agencia Tributaria Canaria.
- Mejoras en la respuesta del servicio web del CUC
- Se incorpora un nuevo servicio para el envío de Providencias de Apremio a la AEAT.
- Se incorpora un servicio web de Comunicación a Vexcan de cada operación realizada en Ejecutiva sobre el saldo del importe principal de las deudas procedentes de ese sistema.
- Se asesora y orienta al personal de la Agencia Tributaria Canaria en relación con la integración de los servicios en [M@GIN](#), certificados de sello y representación, servicios web y cualquier aspecto tecnológico implementado, empleado o que se vaya a emplear en el Middleware.

Durante el ejercicio también se han atendido desde el área de Tributaria más de 5.500 incidencias reportadas por los usuarios de la Sede, del Portal y de los Programas de Ayuda.

En concreto, se crearon 6.000 incidencias durante el año 2020, llegando a resolverse 5.504.



Para finalizar, es necesario indicar que en cuanto a la aplicación de Gestión de Suministros, que se emplea para el control del stock de precintas de tabaco, en 2020 no se realizaron nuevas tareas, salvo la corrección de informes que habían quedado en estado incorrecto tras la modificación realizada en la aplicación durante el año 2019 debida a cambios normativos en las precintas de tabaco². Además, se llevaron a cabo tareas de mantenimiento, anulaciones, salidas extraordinarias y entradas de mercancías.

² Véase la [ORDEN de 12 de mayo de 2019, por la que se modifica la Orden de 9 de mayo de 2011, de desarrollo de la Ley 1/2011, de 21 de enero, del Impuesto sobre las Labores del Tabaco y otras Medidas Tributarias.](#)



4. T.I.C.

Además de los equipos de desarrollo, Greca cuenta con un departamento de TIC que durante 2020 ha resuelto todo tipo de incidencias tanto de software como de hardware que son de su competencia, tales como:

- Instalación de la centralita nueva.
- Instalación de los nuevos cortafuegos.
- Migración de las sedes de Ono a Vodafone .
- Actualización de la versión de todos los cortafuegos .
- Instalación del nuevo analizador de red.
- Instalación de la nueva cabina en Imeldo Serís para las copias de seguridad.
- Sustitución del appliance de Backup y modificación de todo el sistema de copias de seguridad.
- Renovación WMWare y actualización de los servidores de virtualización.
- Instalación de los puestos para teletrabajo para todo el personal de Greca:
 - Preparación de los equipos.
 - Creación de las VPN.
 - Adaptación de la nueva Centralita.
 - Configuración e instalación del Escritorio virtual.
- Mudanza OAT de Agustín Millares al Múltiples II.
- Mudanza OAT de Múltiples II a Agustín Millares.
- Mudanza oficina de Puerto del Rosario.
- Migración a nuevo servidor de EDItran para adaptarlo a la nueva normativa criptográfica en intercambio con entidades bancarias a RSA+AES (PSD2).