



GESTIÓN RECAUDATORIA DE CANARIAS, S.A



MEMORIA DE GESTIÓN

2014



C/ Franchy Roca nº 11
35007 – Las Palmas de Gran Canaria
Tfno : 928379000- Fax: 928379032

C/Imeldo Serís 57, 6ª planta
38003 – Santa Cruz de Tenerife
Tfno : 922470400 - Fax: 922470432



Resumen ejecutivo

El año 2014 ha supuesto un nuevo reto para GRECASA, hemos seguido sujetos al Plan de Viabilidad establecido para el Período 2012-2014 en cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 10 de febrero de 2012, con las limitaciones que ello supone y además hemos asistido a una considerable caída de los cargos que gestiona GRECASA.

Ambas circunstancias, que añaden dificultades a nuestra labor, han servido como revulsivo para mejorar la eficacia de la gestión, así vemos que, mientras la caída en importe cargado ha estado en torno a un -32% la disminución en importe recaudado se ha cifrado sólo en un -4,5%, además hemos incrementado la suma total del importe datado en un 2,1%.

Durante 2013 el Decreto 104/2012, de 28 de diciembre, por el que se reorganiza parcialmente la Administración Tributaria Canaria, significó un importante cambio en la organización de las Oficinas de Atención Tributaria, implicando una necesaria modificación de la revisión del Programa de Viabilidad 2012-2014, ya que desde la Dirección General de Tributos se nos encomendaron diversas tareas que se han mantenido durante al año 2014, tales como arrendamiento, mantenimiento y suministros de locales en las localidades de San Bartolomé de Tirajana, Santa María de Guía, La Orotava, Arona y La Laguna cuya fecha de apertura fue el 10 de noviembre; y el mantenimiento de las instalaciones de la Administraciones Tributarias Insulares de Lanzarote, Fuerteventura y La Palma.

En enero de 2014 también participamos en la puesta en marcha de las notificaciones electrónicas, y en el desarrollo en el ámbito de la Administración Tributaria Canaria del sistema de dirección electrónica habilitada, en cumplimiento de lo dispuesto en la Orden de 27 de diciembre de 2013

La puesta en marcha de la Dirección Electrónica Habilitada (DEH) ha supuesto una mejora en el proceso de notificaciones, durante 2014 se han ido incorporado obligados a dicho sistema de manera paulatina. Como dato orientativo destacar que de 64.648 contribuyentes obligados están operando con el sistema a fecha de 31.12.2014 un total de 6.810 obligados lo que supone un 53% más de los que operaban a fecha 30.09.2014.

Por último, destacar que pese al actual escenario de crisis económica y a las dificultades lógicas que derivan de los cambios mencionados, el esfuerzo y compromiso de todos los empleados han supuesto una variación del -4,1% respecto al ejercicio 2013, (*se han recaudado 62.935.605,80€ en 2014, respecto a los 65.631.865,51€ de 2013*) si bien se ha ganado en eficacia en la recaudación del ejercicio 2014 que ha sido de un 50,76% con respecto a los cargos efectuados (123.977.492,08€)

TABLA DE CONTENIDO



I. Información general de la organización	5
1. Junta General de Accionistas	5
13 de marzo de 2014	
30 de abril de 2014	6
2. Consejo de Administración	5
31 de marzo de 2014	
29 de abril de 2014	5
9 de septiembre de 2014	5
30 de diciembre de 2014	6
3. Estructura de la Organización	6
II. Análisis de los objetivos y acciones para 2014	7
1. Autofinanciación	7
2. Innovación	9
3. Racionalización	11
4. Empatía con el ciudadano	12
III. Recaudación Ejecutiva.	13
III.I Resultados.	11
1. Cargos	13
2. Datas	15
3. Saldo Pendiente	17
III.II Actuaciones.	19
1. Gestión Telefónica y Atención al Público	19
2. Embargo de Cuentas Abiertas en Entidades de Depósito	20
3. Embargo de Valores y Depósitos en Fondos de Inversión Colectivos	20
4. Embargo de Derechos de Crédito	20
5. Embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones	22
6. Embargo de Inmuebles	22
7. Embargo de Vehículos	23



8. Enajenación de bienes	23
9. Procedimientos Especiales	24
IV. Notificaciones	26
V. Servicios en Materia Tributaria	27
1. Información y asistencia en materia tributaria.	27
2. Grabación de declaraciones y otros documentos tributarios.	30
3. Actuaciones materiales relativas a la distribución y entrega de cartones de bingo.	29
4. Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de las precintas fiscales de tabaco.	30
VI. Gestión de Recursos Humanos	31
VII. Informática	37



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. **Javier González Ortíz**.

1. Junta General de Accionistas

13 de marzo de 2014

- Cese de consejeros
- Ruegos y preguntas

30 de abril de 2014

- Examen y aprobación en su caso, de las Cuentas Anuales, Informe de Gestión y de la aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2013.

2. Consejo de Administración

31 de marzo de 2014

- Formulación de las cuentas anuales, informe de gestión y propuesta de aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2013.
- Memoria de gestión 2013.
- Informe anual 2013 de ejecución de las medidas del Programa de Viabilidad para el periodo 2012 – 2014.
- Informe de evolución y cumplimiento de objetivos de la Sociedad al último trimestre de 2013.
- Conclusiones de los informes de la Intervención General desde el año 2011 relativas a retribuciones y a facturación de encomiendas y medidas a adoptar para dar cumplimiento a los informes.

MIEMBROS DEL CONSEJO

- ▲ **JAVIER GONZÁLEZ ORTIZ**
- ▲ **JESÚS VELAYOS MORALES**
PRESIDENTE
- ▲ **ILDEFONSO SOCORRO QUEVEDO**
- ▲ **BLANCA MÉNDEZ SÁNCHEZ**
- ▲ **ALBERTO GÉNOVA GALVÁN**
- ▲ **JAVIER ARMAS GONZÁLEZ**

29 de abril de 2014

- Cese y nombramiento de Director-Gerente
- Solicitud de préstamos de Gestión Urbanística de Santa Cruz de Tenerife
- Seguimiento de las salvedades realizadas en los informes de la Intervención General: Retribuciones y facturación

9 de septiembre de 2014

(Consejo sin sesión con un único punto en el orden el día)

- Reducción del coste del servicio de gestión de cobro en vía

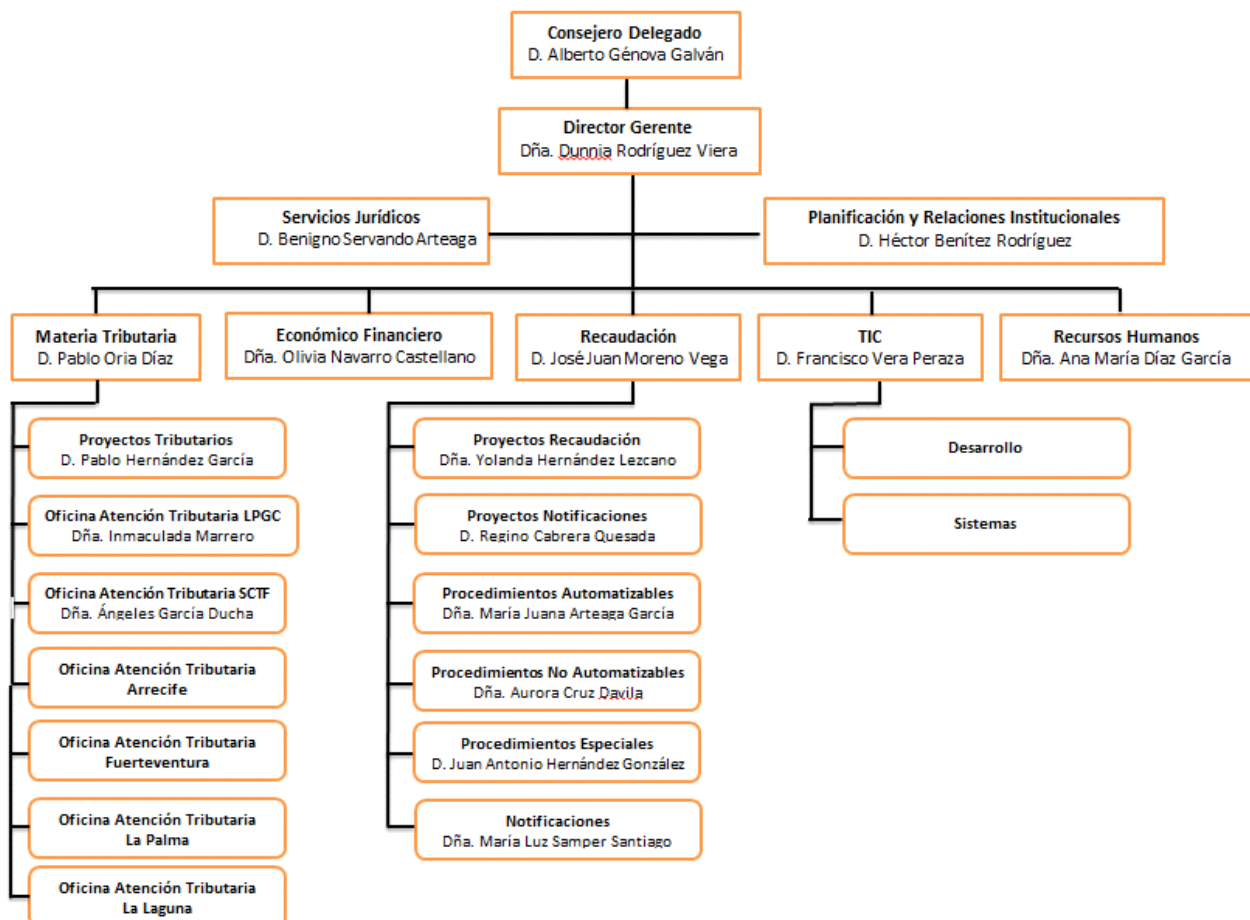


ejecutiva de los ingresos de derecho público de la Comunidad Autónoma de Canarias establecido en el punto 1, apartado 1, de la base séptima del Convenio de encomienda entre la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad y la empresa pública Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A. (GRECASA), que fue publicado mediante Resolución de la Dirección General de Tributos de 24 de enero de 2013 (BOC 4/3/2013), del 12% al 11%.

30 de diciembre de 2014

- Informe de evolución y cumplimiento de objetivos del segundo y tercer trimestre de 2014.
- Informe provisional de auditoría operativa de cumplimiento de programa de viabilidad de GRECASA correspondiente al ejercicio 2012
- Reparto de dividendos.

3. Estructura de la Organización





II. Análisis de los objetivos y acciones para 2014

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.**
- . **Innovación: Tecnología como oportunidad.**
- . **Racionalización: Aplicación de criterios de gestión eficientes.**
- . **Empatía con el ciudadano.**

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

1. **Autofinanciación**

a) **Subvenciones, ayudas y transferencias.**

Durante el ejercicio 2014 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.

Si bien la recaudación, debido principalmente a la disminución de los cargos, ha bajado en un 4,1% respecto al ejercicio anterior, el volumen total de la empresa ha resultado en un decremento de la cifra de negocios del **3,80%**.

b) **Se han prestado servicios a las siguientes entidades:**

b.1.) Recaudación ejecutiva.	Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad	CEHS
	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 Igualdad	ICI
	. Instituto Canario de Calidad Agroalimentaria	ICCA



. Instituto Canario de la Vivienda	ICV
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 Antigua	AAN
. Ayuntamiento de Vallehermoso	AVH
. Ayuntamiento de Hermigua	AH
. Ayuntamiento de Frontera	AF
. Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana	ASBT
. Ayuntamiento de Alajeró	
. Ayuntamiento de Tifarufe	AAI
Otras Entidades	
. Comunidad de Regantes Los Dolores	CRLLD
. Ente Público Empresarial Puertos Canarios	EPEPC

Durante el ejercicio 2014, a pesar de tener Convenio firmado con la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, no existen movimientos relacionados con los organismos que se señalan a continuación.

- . Ayuntamiento de El Pinar.
- . Ayuntamiento de Tinajo.



b.2.) Notificaciones.

- . Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad.
- . Consejería de Empleo, Industria y Comercio.
- . Servicio Canario de Empleo.

b.3.) Servicios en Materia Tributaria.

- . Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad.

c) Control de costes.

Seguimos insistiendo en nuestra línea de actuación de riguroso control de costes, reduciendo los mismos al máximo, a tal efecto se ha implantado un 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, cuya implementación ha supuesto un considerable ahorro.

2. Innovación

Siendo *la Innovación* un valor fundamental dentro de la empresa, en el año 2014 hemos seguido trabajando en distintos proyectos de base tecnológica de los que destacamos los siguientes:

MÓDULO DE EJECUTIVA EN MAGIN. En el ejercicio anterior dejamos asentadas las bases y las líneas a seguir con este módulo, y durante 2014 hemos trabajado tanto en el desarrollo tecnológico como funcional del mismo, realizando avances en la arquitectura y en el desarrollo de algunos componentes que lo integran. Complementariamente hemos procurado que el personal de GRECASA encargado del Sistema de Recaudación, se forme en el entorno de M@gin, así como en modernas metodologías y herramientas de desarrollo, con el objetivo de estar preparados ante futuras ampliaciones de dicha herramienta sin que ello suponga demoras traumáticas.

MÓDULO DE COMPENSACIONES TARO. Si bien GRECASA finalizó los trabajos para la compensación de pagos de TARO, Servicio Canario de la Salud, en noviembre de 2013, durante el ejercicio de 2014, el departamento de informática sigue dedicando parte de su labor a la resolución de incidencias y a la mejora de las prestaciones del mismo.

MÓDULO DE EMBARGOS SEFCAN. En este módulo que también se puso en explotación a finales de 2013, se ha seguido trabajando durante el ejercicio 2014, dedicando un tiempo considerable a la resolución de incidencias en el mismo.



ODIN. En 2014 se ha pasado a explotación diversas funcionalidades de esta aplicación, destacando las siguientes:

- Workflow para la tramitación de los documentos, con consulta de gestión documental y alertas de gestión.
- Control de emisión y de respuestas de diligencias de embargos de TPV, Arrendamientos y 415.
- Obtención de documentos y control para la copia de expedientes.
- Utilidades para la manipulación de documentos en PDFs.

GESTIÓN DE SERVICIOS EN SEDE. Nuestra tarea consiste en mantener la Sede la Administración Tributaria Canarias e incorporar a la misma todas aplicaciones que se nos requiera por parte de la Administración Tributaria Canaria, en este ejercicio entres otras mejoras, se han seguido incorporando nuevos modelos para la presentación telemática, se ha trabajado en la mejora de la compatibilidad de los componentes de @Firma, o en la puesta marcha de la consulta de notificaciones NEO.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.- En enero de 2014 se puso en marcha, el sistema de notificaciones NEO y la Dirección Electrónica Habilitada (DEH), lo que ha supuesto un gran avance tanto para la los usuarios como para la administración al mejorar el proceso de notificación, dotarlo de mayor agilidad, y hacerlo más cercano para el administrado.

DOMICILIACIÓN BANCARIA OBLIGATORIA. Se establece la domiciliación bancaria como forma de pago obligatoria en los supuestos de aplazamiento o fraccionamiento de deudas, sean tributarias o no, concedidos por los órganos de la Administración Tributaria Canaria, salvo cuando el obligado al pago sea un ente sin personalidad jurídica a los que se refiere el artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, de acuerdo con la ORDEN de 10 de diciembre de 2014, publicada el viernes 19 de diciembre de 2014.

GRECASA ha desarrollo durante el 2014 la aplicación informática para la puesta en marcha del sistema, ajustando los ficheros a los requisitos establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) nº 924/2009, en concreto los ficheros se ajustarán a la norma ISO 20022 XML

En diciembre de 2014 se ha realizado la instalación de los sistemas para la entrada en vigor de la Orden a 1 de enero de 2015 en lo referente a los pagos de Ejecutiva: control de los datos de domiciliación y vencimientos, tramitación de solicitudes e integración con M@gin para el intercambio de ficheros con los bancos.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. Desde el 7 de octubre de 2013 se inició la implantación, con medios propios, de un sistema de gestión de la calidad y durante el ejercicio 2014 se ha diseñado la política de calidad y objetivos y se han identificado todos los procesos que conforman el mapa de procesos de la empresa.

3. Racionalización

Si bien en GRECASA trabajamos siempre con la filosofía de la mejora continua, y teniendo en cuenta que pequeñas mejoras pueden ocasionar grandes resultados, también analizamos procesos completos con el objetivo de racionalizar los mismos y de conseguir ser más eficiente. De entre los procesos revisados este año, merece la pena destacar los siguientes:

- Implantación de las instrucciones internas de GRECASA sobre las medidas específicas a adoptar para la reducción del gasto en la actividad administrativa y la gestión de recursos en la Administración Pública de Canarias y sus Organismos Autónomos, Entidades de Derecho Público, Sociedades Mercantiles Públicas Dependientes, entidades Públicas Empresariales y Fundaciones Públicas, sin perjuicio de las normas o desarrollos reglamentarios que se publiquen con posterioridad a las mismas.
- Emisión masiva de diligencias de embargo de derechos de crédito no automatizados. En el ejercicio anterior habíamos trabajado en la emisión masiva de las diligencias de este tipo, en 2014 nos centramos en el tratamiento de las respuestas de dichas diligencias, con la finalidad de tomar datos y gestionar las incongruencias.
- Respecto a la mejora del procedimiento de notificaciones, se ha avanzado en el proceso de digitalización completa, trabajando en paralelo en la subida de fichero, el servicio web de gestión documental y las adaptaciones en la impresión.
- Cancelación de contratos de arrendamiento de 2 locales en San Bartolomé de Tirajana y mantenimiento de los mismos, con un ahorro de 66.416 € anuales.
- Se ha renegociado el contrato con la compañía ENDESA para el abaratamiento de los costes de suministro eléctrico de todas las oficinas de GRECASA, lo que supondrá un ahorro anual de 5.924,73 €.



4. Empatía con el ciudadano

Seguimos realizando nuestra labor con la mirada puesta en ofrecer al ciudadano un servicio cercano y que satisfaga sus necesidades con respecto a los trámites que tiene que desempeñar frente a la Administración Tributaria Canaria, para esto también orientamos nuestro desarrollo tecnológico y nuestras mejoras en procedimientos intentando proporcionar al mismo una atención de calidad y cada vez más integral.

Así, en este sentido, hemos agilizado en nuestras aplicaciones todo lo concerniente a la emisión de las notificaciones y de cartas de pagos, rebajando considerablemente el tiempo que tardábamos en emitir las mismas.

Hemos seguido implementando mejoras tecnológicas que facilitan los trámites para los obligados y que les eliminan desplazamientos innecesarios, así vemos como ejercicio se han subido nuevos modelos al portal de Tributos.

Por último destacar la apertura en noviembre de 2014 de una Oficina de Atención Tributaria en San Cristóbal de La Laguna, lo que nos posibilita acercar nuestros servicios a los administrados.



III. Recaudación Ejecutiva.

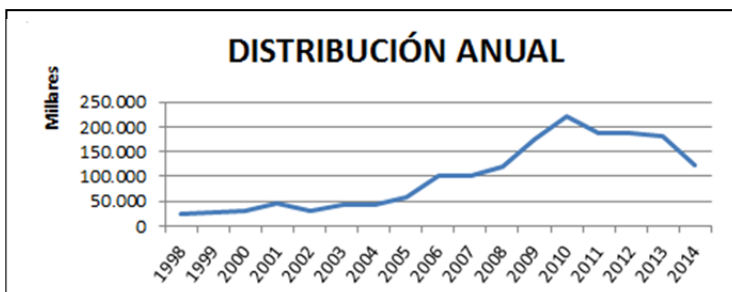
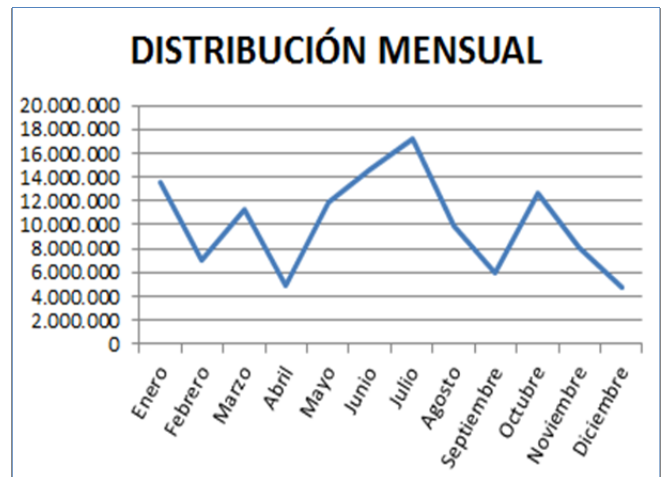
III.I Resultados.

1. Cargos

Durante el ejercicio 2014 han sido cargadas en GRECASA un total de 266.761 providencias de apremio, correspondiendo 101.102 (41,81%) a la provincia de Las Palmas y 165.659 (-0,75%) a Santa Cruz de Tenerife. El 51,33% de las providencias de apremio cargadas – 136.924- han sido de organismos distintos a la Administración Tributaria Canaria (Otros Organismos).

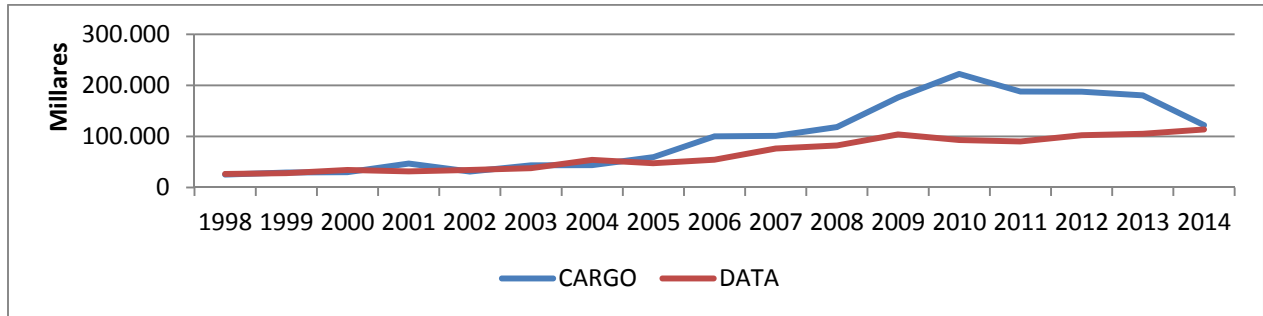
El importe total cargado en este periodo asciende a 122.018.752,36€, lo que supone un decremento del 32,33% respecto al importe total cargado durante el ejercicio anterior. De “Otros Organismos” se ha cargado un total de 30.963.316,56€, lo que supone un 25,38% del importe total cargado.

El importe total medio cargado es de 457,41 €.

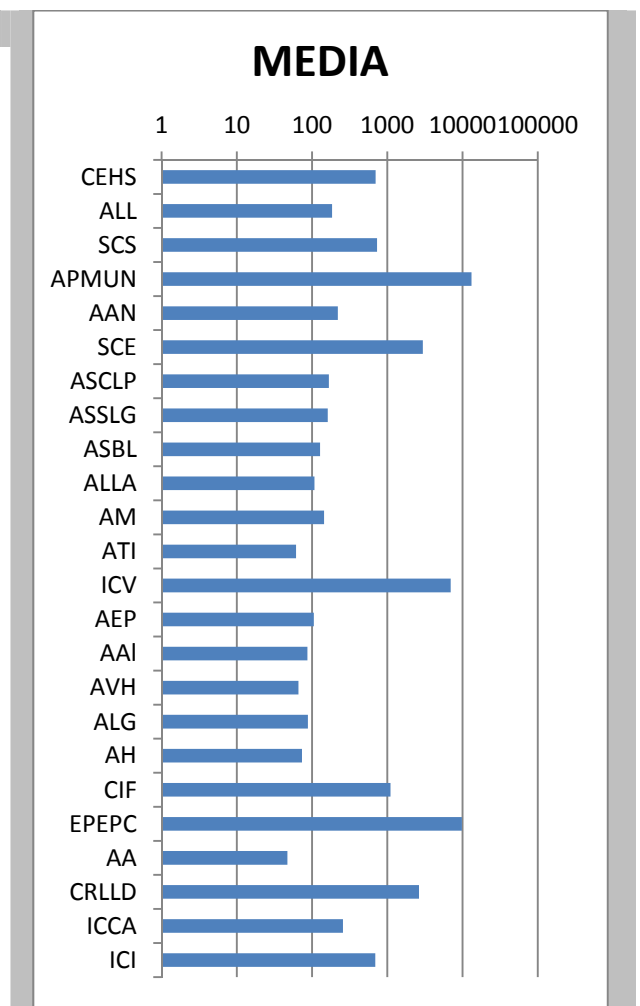




En este gráfico se refleja la relación entre el importe cargado y el datado en cada ejercicio.



	€ CARGADOS	PA	€ MEDIA
CEHS	91.055.435,80	129.837	701,31
ALL	11.289.745,42	61.182	184,53
SCS	5.452.148,65	7.459	730,95
APMUN	2.845.284,79	216	13.172,61
AAN	1.921.643,64	8.742	219,82
SCE	1.808.530,39	608	2.974,56
ASCLP	1.647.994,71	9.849	167,33
ASSLG	1.496.353,24	9.245	161,86
ASBL	1.334.728,40	10.467	127,52
ALLA	1.096.025,10	10.186	107,60
AM	354.173,51	2.458	144,09
ATI	299.532,80	4.880	61,38
ICV	292.373,66	42	6.961,28
AEP	263.272,01	2.496	105,48
AAI	222.763,86	2.570	86,68
AVH	172.489,23	2.612	66,04
ALG	136.993,65	1.554	88,16
AH	128.333,54	1.745	73,54
CIF	78.336,71	71	1.103,33
EPEPC	68.590,71	7	9.798,67
AA	22.138,14	471	47,00
CRLLD	13.200,27	5	2.640,05
ICCA	13.128,90	51	257,43
ICI	5.535,23	8	691,90



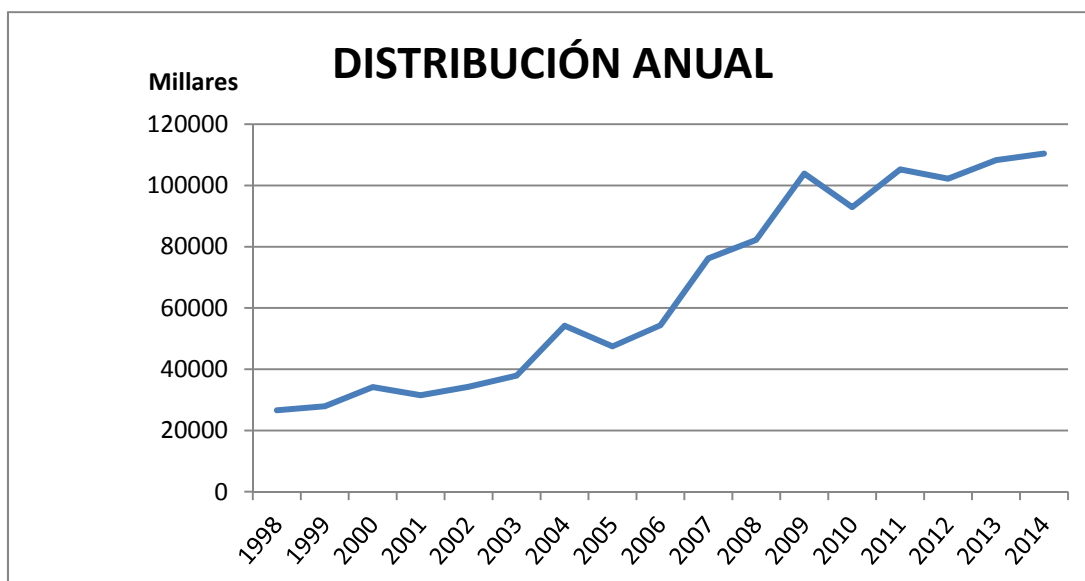


2. Datas

Durante el ejercicio 2014 se han datado un total de 214.496 providencias de apremio, de las cuales 82.103 (38,28,%) correspondían a la Provincia de Las Palmas y 132.393 (61,72%) a la de Santa Cruz de Tenerife. Esto supone un decremento del 26,68% en el número de providencias de apremio datadas respecto al ejercicio 2013.

El 46,08% de las datas corresponden a deuda de la Administración Tributaria Canaria y el 28,62% a deuda del Ayuntamiento de La Laguna.

El importe de las providencias de apremio datadas durante este periodo ha sido de 109.735.430,00€, correspondiendo 46.782.117,46€ (42,63%) a Las Palmas y 62.953.312,54€ (57,37%) a Santa Cruz de Tenerife. Por tanto, se ha producido un incremento del 4,26% en el importe de providencias de apremio datadas respecto al ejercicio 2013. El 74,43% del importe datado corresponde a deuda de la Administración Tributaria Canaria.



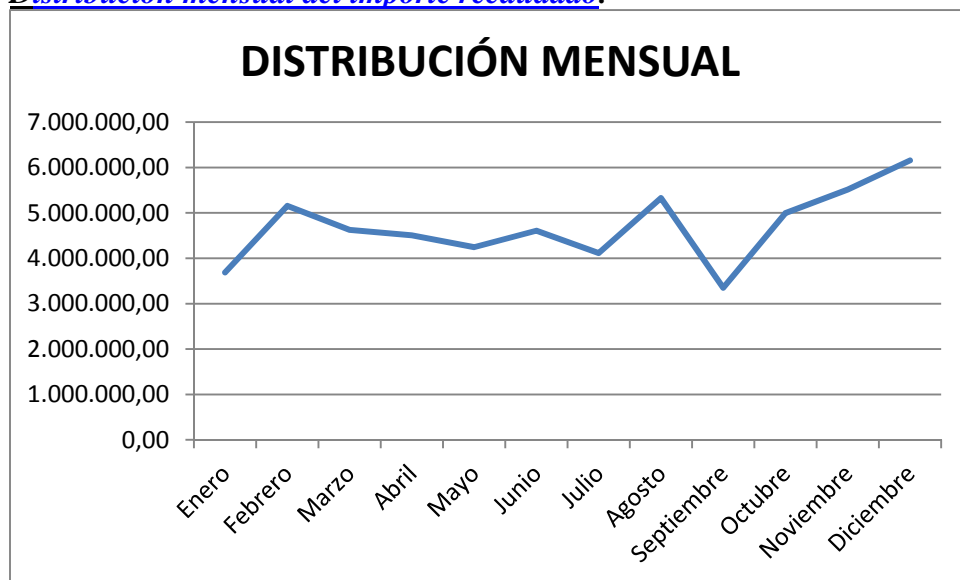
A continuación se presenta un resumen de las datas por causas.

	INGRESO	VAR.	BAJA	VAR.	OTRAS CAUSAS	VAR.
PA	231.765	16,28%	53.284	-14,9%	7.5114	49,8%
€	56.288.698,16	-4,90%	43.717.572,31	22,34%	13.360.012,65	-27,18%

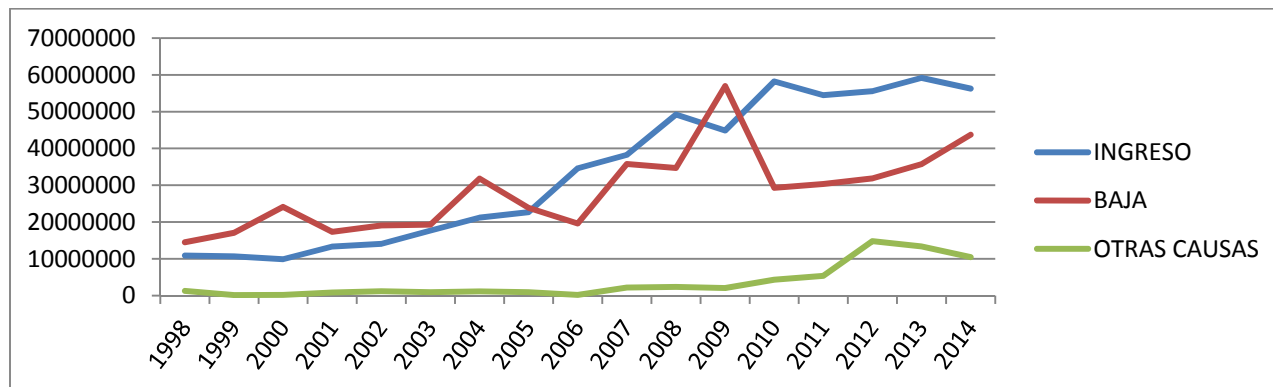
Además se recaudaron 2.032.465,87€ por intereses de demora – un 3,8 % más que en el ejercicio anterior -, y 2.750.945,47€ por recargo adicional.



Distribución mensual del importe recaudado:



Distribución anual del importe datado por las diferentes causas:

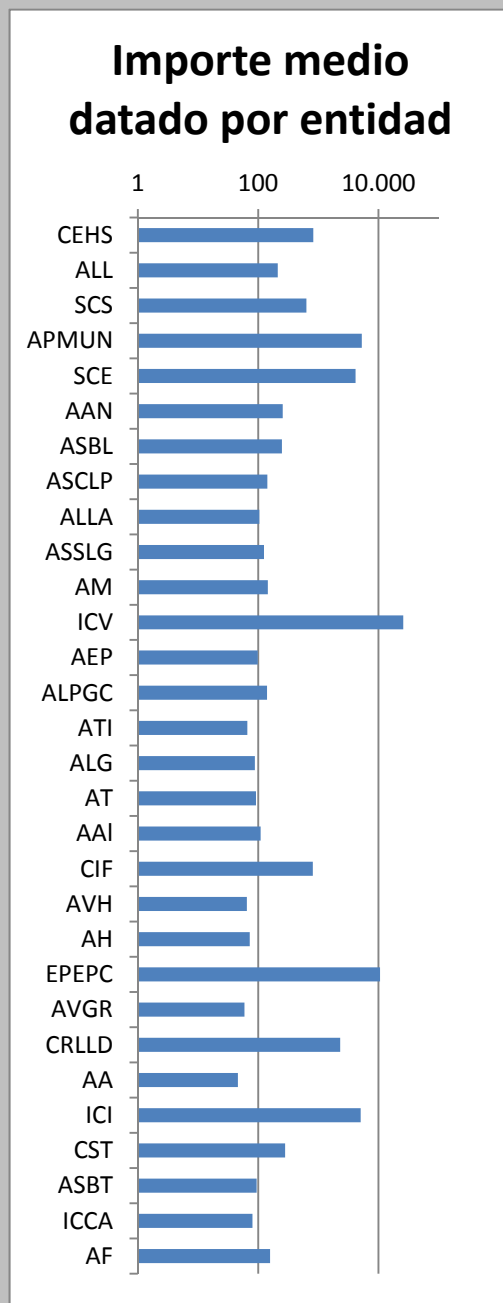


	<u>PA</u>	<u>€</u>	<u>%</u>	<u>VAR.</u>
<u>ANULACIÓN</u>	8.326	21.501.897,32	49,18%	-1,01%
<u>INSOLVENCIA/INCOBRABLE</u>	33.765	17.184.820,34	39,31%	72,54%
<u>PRESCRIPCIÓN</u>	767	859.650,14	1,97%	7,67%
<u>FALTA DE DATOS</u>	1.520	135.582,93	0,31%	-69,13%
<u>FALLECIDO</u>	3.316	483.839,42	1,11%	-48,91%
<u>CRACK</u>	27.674	256.477,64	0,59%	25,37%
<u>A/F ENTIDADES LOCALES</u>	3.294	952.428,46	2,18%	-35,93%
<u>4 MESES PARALIZADA</u>	957	2.342.784,03	5,36%	1651,74%
<u>TOTAL BAJAS</u>	79.635	43.717.572,31	100,00%	22,34%
<u>FUERA DE ÁMBITO</u>	2.433	4.124.792,53	42,40%	-31,94%
<u>ORGANISMOS OFICIALES</u>	67	13.709,80	0,14%	-90,68%
<u>RESTO</u>	6.044	5.590.657,20	57,46%	35,75%
<u>TOTAL OTRAS CAUSAS</u>	8.544	9.729.159,53	100,00%	-27,18%



Las datas por entidad fueran las siguientes:

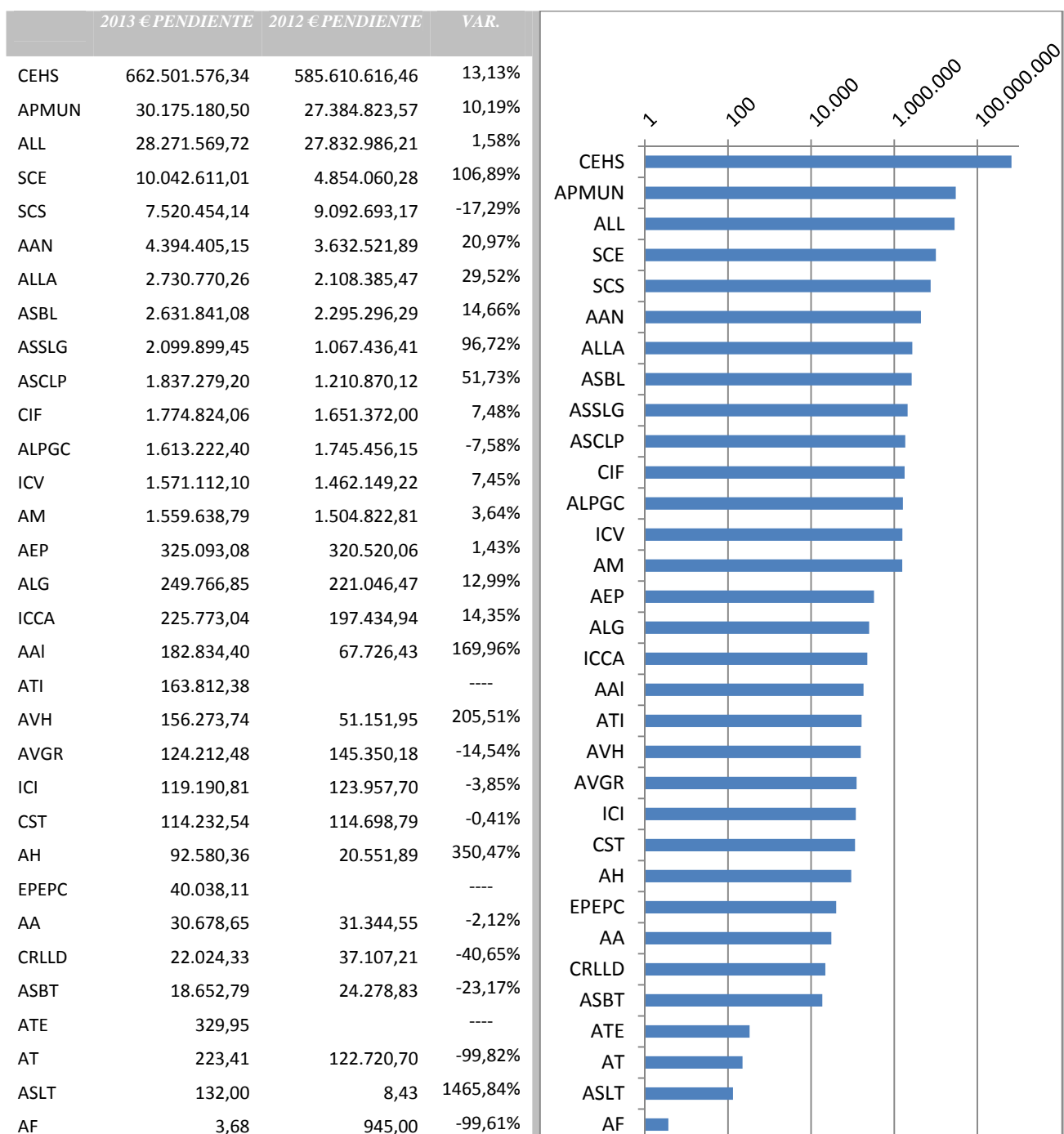
	€DATADOS	PA DATADAS	€MEDIA
CEHS	81.674.290,65	98.835,00	826
ALL	13.026.425,80	61.388,00	212
SCS	3.408.940,46	5.372,00	635
APMUN	2.530.215,57	478,00	5293
SCE	1.693.233,16	406,00	4171
AAN	1.472.199,60	5.754,00	256
ASBL	1.207.277,13	4.861,00	248
ASCLP	1.171.120,68	8.258,00	142
ALLA	683.778,52	6.545,00	104
ASSLG	640.970,75	5.123,00	125
AM	428.245,00	2.959,00	145
ICV	311.386,04	12,00	25949
AEP	285.890,33	2.899,00	99
ALPGC	271.758,41	1.938,00	140
ATI	148.120,59	2.248,00	66
ALG	127.921,53	1.449,00	88
AT	122.526,10	1.331,00	92
AAI	122.409,85	1.117,00	110
CIF	101.936,53	126,00	809
AVH	80.713,77	1.241,00	65
AH	64.358,10	889,00	72
EPEPC	31.889,11	3,00	10630
AVGR	31.340,49	529,00	59
CRLLD	30.140,80	13,00	2319
AA	25.430,13	552,00	46
ICI	20.232,87	4,00	5058
CST	10.945,00	39,00	281
ASBT	7.176,23	76,00	94
ICCA	3.611,80	45,00	80
AF	945,00	6,00	158





3. Saldo Pendiente

En este ejercicio se ha producido un incremento en el número de providencias de apremio y en el importe pendiente en la empresa. Así se ha pasado de 415.092 providencias de apremio pendientes el 1 de enero de 2014 a 474.078, lo que supone un incremento del 14,21%. En euros el saldo se ha incrementado en 87.657.903,62€, lo que representa un incremento del 13,03%.





III.II Actuaciones.

1. Gestión Telefónica y Atención al Público

El aplicativo “Gestión Deudor”, en sus dos vertientes, “Gestión Telefónica” y “Atención al Público” permite la recopilación de información de la mejor fuente, el contribuyente o su representante, y obliga al usuario a comprobar los datos contenidos en el sistema. Además registra todas las atenciones realizadas relativas al procedimiento recaudatorio. El número total de atenciones que se registraron o dieron de alta durante 2014, telefónica y presencial, ascendió a 80.886, lo que supone una disminución del 17% respecto a las realizadas en 2013.

En cuanto a la atención telefónica al ciudadano se realizan a través de todo el personal de la empresa, salvo las personas que está concentrada en el Área de Gestión Telefónica y en las Oficinas de Atención Tributaria.

El siguiente cuadro presenta un resumen de los resultados de gestión telefónica.

	2011	2012	2013	2014
Nº llamadas entrantes	20.140	17.265	21.925	12.853
Nº llamadas salientes	6.700	30.472	30.176	12.512
Expedientes gestionados	3.574	9.723	9.494	4.910
Recaudación	1.681.397,72	873.084,87	3.534.786,50	4.730.591,35

La aplicación de los criterios establecidos en el dossier de gestión de cobros por teléfono, que fija las bases de acuerdo con las cuales se ha de prestar este servicio, así como la selección previa del trabajo a realizar, ha determinado que los ingresos hayan aumentado considerablemente. Además este año se ha concentrado en el área de gestión telefónica la remisión de las cartas de pago a través de correo electrónico, esto evita desplazamientos innecesarios tanto del deudor como de terceros, destacando que por esta vía se han realizado 11.427 atenciones.

La atención personal a los ciudadanos se concentra fundamentalmente en las Oficinas de Atención Tributaria, quienes además de prestar la debida asistencia tributaria a los ciudadanos, prestan una eficaz labor a la recaudación en vía ejecutiva, orientando a los ciudadanos para la satisfacción de sus deudas con la administración y obteniendo información de los mismos para la gestión de los expedientes.

Si bien la notificación constituye la principal causa o motivo de la atención realizada por GRECASA, alrededor de un 27% de las atenciones fue consecuencia del acto de notificación.

Del total de atenciones señaladas, 56.606 fueron personales, realizadas en su mayoría por nuestro personal ubicado en las Oficinas de Atención Tributaria.



2. 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.

Desde Mayo de 2013 es preceptivo actuar sin importe máximo para todas las entidades adheridas al Cuaderno 63, por lo que salvo en contadas ocasiones, la mayor parte de las diligencias de este tipo se realizan en toda su tramitación de manera telemática. La tramitación es manual en toda su extensión con el Banco de España, dado que para la mencionada no es de aplicación el mencionado convenio.

Durante el ejercicio 2014 ha sido significativa la caída de todos los indicadores de este proceso de embargo, consideramos que dicha caída tiene mucho que ver con la caída de cargos, dado que los procesos masivos generan más ingresos cuando se incluyen en ellos nuevos deudores y/o nuevas deudas, consideramos que la repetición de procesos masivos sobre los mismos deudores, si bien es obligada, va a generar los mismos resultados.

Durante este ejercicio se ha realizado 1.950.207 solicitudes de información menos que en el ejercicio anterior, disminuyendo igualmente el número de deudores informados en 4.156. Con respecto al número de diligencias efectuadas éste también disminuyó en 127.856, disminuyendo el importe embargado en 3.290.114,68 €.

A continuación se expone un resumen de los resultados de esta área:

	2013	2014	VAR.	VAR. %
Solicitudes de información	17.577.245	15.627.038	-1.950.207	-12,48%
Deudores informados	74.860	70.704	-4.156	-5,88%

	2013	2014	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	790.796	662.940	-127.856	-19,29%
Importe recaudado	31.098.685,78	27.808.571,10	-3.290.114,68	-11,83%

3. Embargo de Valores y Depósitos en Fondos de Inversión Colectivos

Durante este ejercicio se han realizado 180.227 solicitudes de información respecto de estos bienes frente a las 155.804 realizadas en el ejercicio anterior, de lo que resultaron 239 diligencias más que en el ejercicio anterior, no obstante disminuyó de manera significativa el importe recaudado.

	2013	2014	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	508	604	96	15,89 %
Importe recaudado	150.752,56	121.048,39	29.704,17	-24,54 %



4. 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.

Si bien se ha proseguido en la misma línea de trabajar sobre los créditos de la AEAT, los créditos a Terceros y los embargos de sobrante, ya en el ejercicio anterior se incorporaron los embargos sobre las rentas de arrendamientos, sobre los créditos ICO, y los embargos sobre las operaciones realizadas a través de TPV.

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. Actualmente estas diligencias de embargo se emiten de forma automatizada, lo que nos permite emitir diligencias contra casi todos los expedientes abiertos. En esta fase se han realizado un total de 563.622 diligencias un 7,40 % más que en el ejercicio anterior, en el que fueron realizadas 524.799.

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 Dirección General de Tributos, 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 21.495 frente a las 6.177 que se realizaron en el ejercicio anterior, lo que ha supuesto un aumento del 247,98 %.

Diligencias de Embargo de Rentas de Arrendamiento. Para la realización de estas diligencias, se recurre a información facilitada por la Dirección General de Tributos, 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 1.478, mientras que el ejercicio de 2013 se realizaron 1.517 diligencias, esto ha supuesto un descenso del 2,57%.

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 1.484 diligencias frente a las 1.090 diligencias realizadas en el ejercicio pasado, lo que corresponde a un incremento del 36,15%.

A continuación ofrecemos el cuadro resumen de las diligencias de embargo de derechos de crédito en sus distintas modalidades:

	2013	2014	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	534.423	588.354	53.931	9,17%
Importe recaudado	5.189.770,92	8.047.785,65	2.858.014,73	35,51%



5. 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.

En el año 2011 se firma un Convenio con la T.G.S.S., que nos permite que la información para este proceso se suministre periódicamente a través de medios electrónicos, además en dicha información se nos aporta de manera diferenciada los deudores que están en situación de activo, por lo que se nos permite concentrar los esfuerzos sólo en estos.

Se ha producido un incremento del 62,38 % en el número de diligencias realizadas, sin embargo el importe recaudado ha disminuido en un 29,38%.

	2013	2014	VAR.	VAR. %
Solicitudes de información	682.756	771.031	88.275	11,45%
Diligencias de embargo	10.036	26.678	16.642	62,38%
Importe recaudado	1.671.832,48	1.292.171,22	-379.661.26	-29,38%

6. Embargo de Inmuebles

A) Solicitudes de información

La localización de derechos sobre bienes inmuebles susceptibles de ser embargados y cuya titularidad corresponda a los obligados incurso en procedimientos administrativos de apremio, se realiza telemáticamente a través de la página web del Colegio Nacional de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España, con quien GRECASA suscribió, el 26 de mayo de 2003, un convenio que, previa fijación de las condiciones de comunicación de GRECASA con el servidor-web del Colegio para la gestión de la información solicitada, nos otorga una bonificación de 50% del importe de los honorarios correspondientes a los servicios facturados.

Los obligados tributarios de los que se solicita información son aquellos que tienen una deuda pendiente en vía de apremio igual o superior a 3000 €, siempre y cuando el procedimiento de recaudación no esté suspendido.

	2013	2014	VAR.	VAR. %
Solicitudes de información	5.425	201.873	196.448	3.621,16 %



B) Diligencias de embargo de inmuebles.

	2013	2014	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	752	687	-65	-8,64 %
Importe recaudado	485.902,87	311.665,70	-174.237,17	-35,86 %

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.

7. 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. En este momento se está trabajando para reanudar el suministro de esta información.

	2013	2014	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	5.060	197	-4.863	-96,11 %
Importe recaudado	214.996,14	75.689,92	-139.306,22	-64,79 %

8. 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 2014 se han subastado 118 lotes, correspondiendo tanto a bienes con Hipoteca Unilateral otorgadas a favor de la Administración, como a bienes con Anotación Preventiva de Embargo.

	2011	2012	2013	2014
Nº subastas	0	2	1	3
Inmuebles	0	64	0	118
Muebles	0	0	5	0
Bienes ejecutados	0	61	5	5
Importe recaudado	0	170.566,91	0	397.554,70

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.

Cabe destacar que en este proceso se sugiere la emisión de una circular conjunta entre la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad y la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda en la que se fijen las pautas a seguir en la ejecución de VPO. Actualmente, el Instituto Canario de la Vivienda mantiene el criterio de no excepcionar la prohibición legal de disponer de las VPO a pesar de los esfuerzos de la Administración Tributaria Canaria por justificar lo contrario. Mientras tanto, los juzgados de lo civil continúan adjudicando VPO con plenos efectos civiles.

Además, sería conveniente la aprobación de una circular conjunta entre la Dirección General de Tributos y la Dirección General de Patrimonio sobre coordinación de órganos en materia de adjudicación de bienes a la Comunidad Autónoma de Canarias como consecuencia de procedimientos de apremio, al estilo de la que dispone el Estado (Circular de 9 de junio de 1993. BOE n.º 153, de 1 de julio de 1993), que permita acordar tales adjudicaciones en función de las utilidades apreciadas por el órgano competente en materia de patrimonio.

9. 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.

9.1 Derivación de Responsabilidad y Procedimientos contra Sucesores



En este ámbito se iniciaron expedientes contra 683 deudores alcanzándose los resultados que se señalan a continuación:

	2013	2014	VAR.	VAR. %
Nº expedientes con resoluciones	505	647	142	28,12 %
Nº de responsables declarados	568	679	111	19,54%
Importe deuda derivada a responsables	45.071.851,00	23.428.793,12	-21.643.057,38	-48,02%
Importe recaudado*	1.099.725,47	799.723,12	-300.002,35	-27,28%

* Sólo se puede conocer el importe recaudado de las deudas cuya obligación de pago se ha derivado cuando, apremiadas, han sido dadas de alta en la opción informática “p/a réplicas”. Lo que se haya dado de alta por otras vías, así como lo ingresado en voluntaria, no figura incluido en ese importe. Esto, unido a las dificultades de gestión que derivan de la falta de una aplicación informática *ad hoc* de carácter integral, pone de manifiesto la necesidad de impulsar el desarrollo de dicha aplicación.

9.2 Procedimientos concursales

Ante el incremento de los procesos concursales, la defensa de los créditos de la Administración Tributaria Canaria se han 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 2014 se han comprobado 2.628 empresas, detectándose en dicha comprobación 96 deudores declarados en proceso concursal sobre los que se emitió certificado prosiguiendo con el resto de las actuaciones, y elaborándose además certificados de continuación de deuda sobre 49 expedientes.

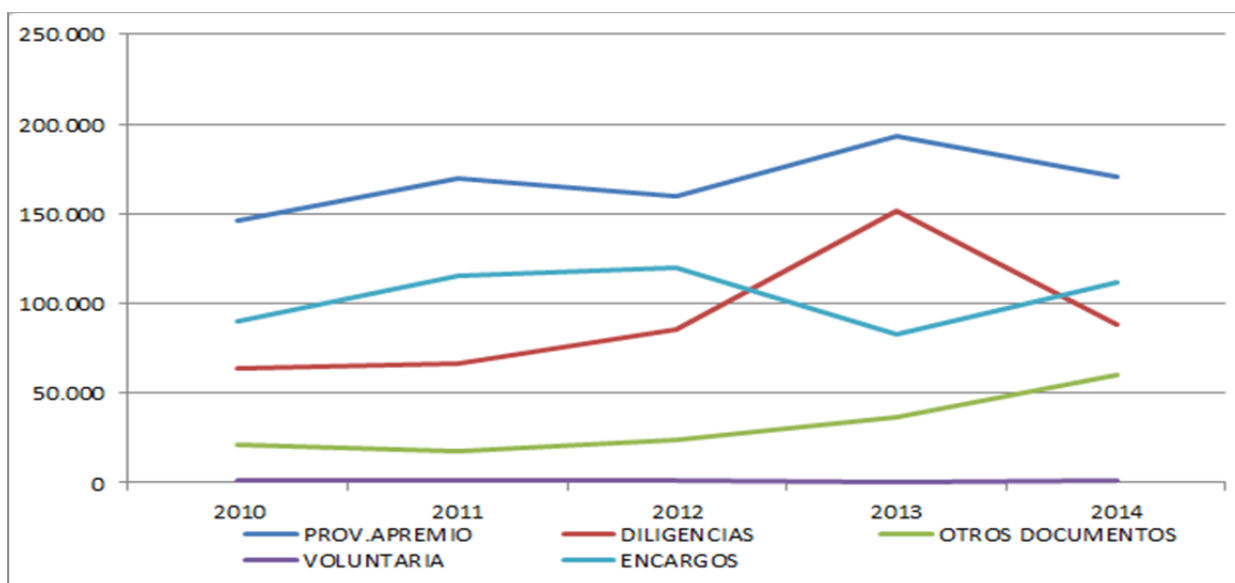
Además de las actuaciones anteriores hay que destacar que en los procesos concursales se realizan impugnaciones y adhesiones a los listados de acreedores y calificación de los créditos, planes de liquidación, planes de venta o realización de activos de las empresas concursadas, etc.



IV. Notificaciones

Durante el ejercicio 2014 se han realizado 431.745 notificaciones, lo que supone un decremento del 7,27 % respecto a las del ejercicio anterior. Un 59,98 % de las notificaciones se refieren a actos propios del procedimiento de apremio o ejecutiva. Seguidamente destacan las notificaciones de encargos, en su mayoría realizados por los órganos adscritos a la Dirección General de Tributos, que representan el 25,94 % sobre el total.

<i>PROVIDENCIAS APREMIO</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	1.352	2.409	3.761
Correo	30.390	56.967	87.357
Boletín	20.187	55.015	75.202
Telemática	1.471	2.787	4258
TOTAL	53.400	117.718	170.578
<i>VOLUNTARIA</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	19	3	22
Correo	498	251	749
Boletín	213	137	350
Telemática	50	8	58
TOTAL	780	243	1023
<i>DILIGENCIAS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	119	345	464
Correo	13.620	31.394	45.014
Boletín	12.247	29870	42.117
Telemática	270	500	770
TOTAL	26.256	62.109	88.365
<i>OTROS DOCUMENTOS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	517	877	1.394
Correo	15.424	26.177	41.601
Boletín	1.694	2.681	4.375
Telemática	4.992	7.425	12.417
TOTAL	22.627	37160	59.787
<i>ENCARGOS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	580	1.135	1.715
Correo	39.969	33.671	73.640
Boletín	10.280	9.656	19.936
Telemática	6.777	9.924	16.701
TOTAL	57.606	54.386	111.992



Destaca el incremento en las notificaciones de providencias de apremio, consecuencia de la gestión de cargos procedentes del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna. También destaca el aumento en el número de notificaciones de diligencias, derivado del mayor número de actuaciones realizadas y que han tenido resultado positivo, de igual forma ha sucedido con las notificaciones de otros documentos procedentes de la actividad recaudatoria, consecuencia también de un mayor número de actuaciones en procedimientos especiales y en los procedimientos de enajenación.

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:

Atención general al contribuyente, con la finalidad de proporcionarle información y asesoramiento técnico-tributario.

Asistencia en la realización de declaraciones tributarias, y recepción de cualquier modelo de autoliquidación (Impuesto General Indirecto de Canarias, Impuesto sobre Transmisiones y Actos Jurídicos Documentados e Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones), en orden a facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y el ejercicio de los derechos que asisten a los contribuyentes.

Expedición de certificados de estar al corriente con la Administración Tributaria Canaria, expedición de tasas (modelo 700 y 800) y las valoraciones de vehículos.

Los resultados de las Oficinas de Atención Tributaria contabilizados son los de las gestiones que requieren ticket-turno. Con respecto a las *oficinas de atención tributaria no capitalinas*, los datos corresponden a las *atenciones realizadas desde agosto a diciembre de 2014*, coincidiendo con la puesta en marcha de los gestores de colas en estas oficinas.



	<i>Cientes atendidos</i>	<i>Tiempo medio espera / Cliente</i>	<i>Tiempo medio atención / Cliente</i>
<i>OAT de Arrecife</i>	10.344	0:13:14	0:07:26
<i>O A T de Puerto del Rosario</i>	9.267	0:15:48	0:09:18
<i>O A T de Arona</i>	9.469	0:24:49	0:10:51
<i>O A T de Santa Cruz de La Palma</i>	5.847	0:15:03	0:09:44

Si centramos la atención en *las oficinas de atención centrales*, los datos muestran, respecto a 2013, un decremento en el número de atenciones realizadas del 13% en Las Palmas de Gran Canaria y del 15% en la Oficina de Atención Tributaria de Santa Cruz de Tenerife.

<i>LAS PALMAS G.C.</i>	<i>2.013</i>	<i>2.014</i>	<i>VAR. %</i>
Cientes atendidos	113.154	98.438	-13%
Tiempo medio espera	0:18:48	0:15:02	-20%
Tiempo media atención	0:09:32	0:09:16	-3%

<i>S.C. TENERIFE</i>	<i>2.013</i>	<i>2.014</i>	<i>VAR. %</i>
Cientes atendidos	101.533	86.187	-15%
Tiempo medio espera	0:43:03	0:39:43	-8%
Tiempo media atención	0:08:57	0:09:36	7,26%

Como en periodos anteriores, los servicios de presentación e información fueron los más demandados en todas las oficinas. Además, como viene siendo habitual, destacó el servicio de ejecutiva en la OAT S.C. Tenerife (17% respecto al total de atenciones).

En lo que respecta a los tiempos medios de espera de los ciudadanos, como en ejercicios anteriores, destaca el registrado en la OAT S.C. Tenerife frente al resto de oficinas. Creemos que las razones pueden ser dos fundamentalmente: las atenciones realizadas en el servicio de ejecutiva, ya de por sí un servicio lento, derivado del convenio suscrito con el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna; el menor número de efectivos o trabajadores (comisiones de servicio en Arona, La Palma y La Laguna a partir de noviembre de 2014). La media mensual de trabajadores en 2014 en las oficinas de atención gestionadas por GRECASA resultó ser la siguiente:



<i>Oficina de Atención</i>	<i>Media mensual trabajadores</i>
<i>Las Palmas de Gran Canaria</i>	11,83
<i>Arrecife</i>	2,44
<i>Puerto del Rosario</i>	2,55
<i>Santa Cruz de Tenerife</i>	10,35
<i>La Laguna</i>	2
<i>Arona</i>	2,75
<i>Santa Cruz de La Palma</i>	1,84

En cuanto a los tiempos medios de atención, oscilaron entre los 7 minutos y medio de Arrecife y los casi 11 minutos de Arona.

Durante 2014 se presentaron un total de 52 reclamaciones en las oficinas de atención gestionadas por personal de GRECASA:

Oficina	Reclamaciones
Las Palmas de Gran Canaria	8
Arrecife	1
Puerto del Rosario	2
Santa Cruz de Tenerife	31
Arona	2
Santa Cruz de La Palma	8
Total	52

El 81% de las reclamaciones tuvieron como causa los excesivos tiempos de espera (en su mayoría en la OAT S.C. Tenerife, 27 de 31). Destacar que las reclamaciones alegando falta de información fueron cuatro, y solo una contra la atención recibida por nuestro personal.

Destacar el servicio de cita previa del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones que se ofrece en las oficinas centrales de atención. Este servicio, que comenzó a prestarse en 2009, consiste en la ayuda personalizada y atención a los contribuyentes, dada la dificultad y laboriosidad de las autoliquidaciones totales del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. En 2014 se dieron un total de 964 en la OAT S.C. Tenerife y 1044 en la OAT Las Palmas de Gran Canaria.

Finalmente, hacer mención a la remisión telemática de documentación por parte de Puntos de Atención al Emprendedor, fundamentalmente la Cámara de Comercio de Santa Cruz de Tenerife (VUE). 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, en 2014 se realizaron 1304 presentaciones en la OAT de S.C. Tenerife y 54 en la OAT de Las Palmas de G. C.



2. Grabación de declaraciones y otros documentos tributarios.

La grabación de declaraciones y otros documentos tributarios sigue siendo realizada por la empresa INSFORCAN, S.L., cumpliéndose con los controles de calidad de las grabaciones practicados por GRECASA cada mes. La empresa adjudicataria asume los siguientes trabajos adicionales:

- Grabación, digitalización y archivo de la documentación presentada, relativa tanto a tributos cedidos como interiores y propios.
- Apoyo en la recepción (sellado) de declaraciones de IGIC con vencimiento trimestral o anual.
- Respecto a este servicio GRECASA centra sus esfuerzos en las siguientes tareas:
- Clasificación de la documentación recogida.
- El modelo 400, Declaración Censal de Comienzo, Modificación o Cese de actividad, se presenta y se graba por personal de GRECASA, salvo en ocasiones puntuales, que recibimos el apoyo del personal de INSFORCAN, S.L.
- 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 éstas se efectúen en el mismo orden cronológico de la recepción, antes de su traslado a los servicios de gestión de la Administración Tributaria Canaria.
- Archivo y traslado de documentación.

Durante el ejercicio 2014 se han grabado un total de 677.366 declaraciones y/o autoliquidaciones, que representa un 6% más a las realizadas en 2013 (se incluyen la grabación de modelos 400/401, realizada por personal de GRECASA). A continuación se muestra la evolución del número de grabaciones efectuadas:

CÓDIGO	2010	2011	2012	2013	2014
400/401*	32.132	29.021	32.358	65.692	59.427
410	12.500	12.777	10.976	10.233	8.267
411	2.901	2.671	2.132	2.106	1.563
412	-	-	520	518	878
413	9	32	-	-	-
415	61.056	59.878	54.283	83.938	45.240
416	176	166	109	82	310
418	1.813	1.856	1.410	1.463	962
419	284	219	190	170	241
420	74.450	72.294	105.583	134.968	155.979
421	1.974	1.877	8.311	9.246	20.692
422	4	6	4	11	24
425	72.542	71.696	69.091	76.171	112.864
430			66	35	32



433			15	9	17
450	67	244	63	9	46
451			5	64	3
452			1	1	-
455	42	13	31	1	24
490	570	388	131	33	-
600	33.940	29.791	25.296	88.201	84.805
620	70.682	70.282	66.724	122.772	137.058
650	16.736	16.528	14.708	31.955	34.385
651			4.840	2.319	2.143
652	486	545	511	907	869
653	279	193	286	816	932
660	4.245	4.312	4.595	9.558	10.605
TOTALES	386.888	374.789	402.239	641.278	677.366

Creemos que el incremento del 6% respecto al ejercicio anterior se debe a la grabación de expedientes presentados en las oficinas de San Bartolomé de Tirajana y La Orotava. Recordemos que estas oficinas, junto con la de Santa María de Guía, son atendidas por personal funcionario o laboral, y debían asumir las funciones de grabación y digitalización en su totalidad.

Como en periodos anteriores, mensualmente se realiza un control de calidad de las grabaciones efectuadas mediante la extracción de una muestra aleatoria del 3,5% de la totalidad de los documentos, detectándose tan solo 23 modelos con errores (en su mayoría 620), lo que representa tan solo un 0,11% sobre el total de documentos, muy por debajo del máximo permitido.

3. Actuaciones materiales relativas a la distribución y entrega de cartones de bingo.

Siguiendo lo establecido en la Resolución de 27 de septiembre de 2007, de la Dirección General de Tributos, relativa a la venta y distribución de cartones de bingo, GRECASA durante 2014 continuó realizando la totalidad de tareas asociadas a esta encomienda, manteniendo debidamente actualizada la información correspondiente a las existencias de cartones de bingo, clasificadas por sus distintas categorías, y las previsiones de demanda de las mismas a fin de garantizar en todo momento la efectiva disponibilidad de cartones de bingo.

A continuación se muestran las cantidades de cartones de bingo (en miles) *vendidas durante 2014* en las Oficinas de Atención Tributaria, en sus distintas categorías, así como los ingresos derivados por la tasa de juego y por entrega de cartón (Fuente datos: “Programa Gestión Suministros Bingos”):



	Cantidades vendidas (en miles)			
	1,50 €	2,00 €	3,00 €	6,00 €
Las Palmas de Gran Canaria	55.462.320	5.172.984	775.656	5.832
Arrecife	1.597.968	1.551.312	34.992	0
Santa Cruz de Tenerife	23.304.672	1.922.616	204.120	7.776
Santa Cruz de La Palma	594.864	34.992	0	1.944
TOTALES	80.959.824	8.681.904	1.014.768	15.552

	Ingresos		
	Tasa 16%	Tasa 20%	Tasa por entrega cartón
Las Palmas de Gran Canaria	8.030.119,68	9.142.632,00	407.657,42
Arrecife	588.798,72	384.912,00	21.128,26
Santa Cruz de Tenerife	4.156.427,52	2.696.716,80	168.854,64
Santa Cruz de La Palma	155.831,04	0,00	4.193,53
TOTALES	12.931.176,96	12.224.260,80	601.833,85

Con la salvedad de los cartones por valor facial de 3€, la caída de las ventas con respecto al ejercicio anterior es generaliza, y como consecuencia tiene lugar una caída de los ingresos por el concepto de tasa fiscal sobre el juego, que estimamos del 8%. Además, *la pérdida real de ingresos en 2014* derivada de la modificación de la tasa fiscal sobre el juego del 20% al 16% (art. 49 de la Ley 4/2012, de 25 de junio, de medidas administrativas y fiscales) fue de TRES MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO EUROS CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS (3.232.794,24 €).

Como en ejercicios anteriores, el volumen de ventas en la provincia de Las Palmas es mayor que en la de Santa Cruz de Tenerife.

Finalmente, las cantidades suministradas en 2014 por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) fueron:

	SUMINISTROS DE LA FNMT			
	1,50 €	2,00 €	3,00 €	6,00 €
Las Palmas de G.C.	58.320.000	6.531.840	781.488	
Santa Cruz de Tenerife	22.394.880	1.866.240	186.624	
TOTALES	80.714.880	8.398.080	968.112	



4. Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de las precintas fiscales de tabaco.

Desde mayo de 2011 GRECASA tiene encomendada la adquisición y distribución de las precintas fiscales sobre las labores del tabaco.

A continuación se muestran las cantidades de precintas fiscales de tabaco adquiridas a la FNMT, las ventas realizadas en ambas provincias en el periodo 2014, y una comparativa respecto ejercicio anterior:

	<i>Cantidad suministrada por la FNMT</i>		
	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>VAR. %</i>
Santa Cruz de Tenerife	167.665.022	183.649.444	10%
Las Palmas	23.979.042	35.739.484	49%
TOTALES	191.644.064	219.388.928	14%

	<i>Volumen de ventas</i>		
	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>VAR. %</i>
Santa Cruz de Tenerife	185.028.284	172.934.262	-7%
Las Palmas	28.256.639	37.208.090	32%
TOTALES	213.284.923	210.142.352	-1%

El coste de adquisición a fábrica ascendió a DOSCIENTOS UN MIL TRESCIENTOS DOS EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS (201.302,50€).

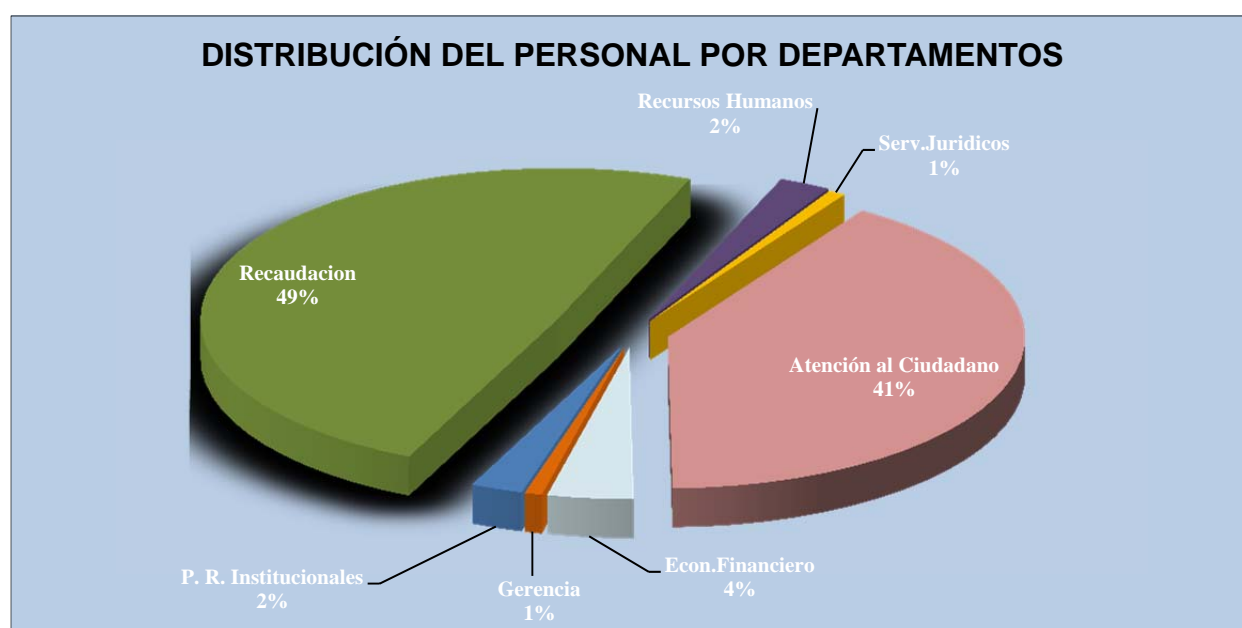
Los ingresos derivados de las ventas (precio público por el suministro de precintas de circulación de labores de tabaco) ascendieron a CIENTO NOVENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS DIECIOCHO EUROS CON VEINTISIETE CÉNTIMOS (192.818,27€).



VI. Gestión de Recursos Humanos

Durante el año 2014, en cumplimiento del Plan de Viabilidad 2012-2014 de GRECASA, se ha seguido manteniendo, como en años anteriores, el salario en valores de junio de 2010, se mantiene la imposibilidad de contratación de personal, sobre todo aquellas plazas que por distintas razones han quedado vacantes. Dadas estas circunstancias, debemos destacar el valor que representa para la entidad cada uno de los trabajadores que la componen.

El total de trabajadores en la empresa a 31 de diciembre de 2014 era de 135 (frente a 138 a 31 de diciembre de 2013) distribuidos por departamentos según el gráfico siguiente:



Durante el ejercicio 2014 se extinguieron tres contratos, por la causas que se mencionadas en el cuadro siguiente:

<i>TRABAJADOR</i>	<i>DEPARTAMENTO</i>	<i>CAUSA</i>
MEDINA GARCIA, FRANCISCO	Planificación	Despido
MELIO GODOY, VERONICA	Atención al Ciudadano	Finalización contrato
TOPPER DIAZ, CHARLOTTE	Recaudación	Finalización contrato

Como consecuencia de la plaza vacante por despido de una trabajadora en diciembre de 2013 ante la imposibilidad de contratación y las características del puesto, se hizo necesario realizar una promoción interna:

<i>TRABAJADOR</i>	<i>DEPARTAMENTO</i>	<i>CATEGORÍA</i>
RIVERO DÍAZ, Mª DEL ROSARIO	Recaudación	Administrativo
CRUZ ALVAREZ, RAÚL	Recaudación	Aux. Administrativo



Se han realizado en el ejercicio 2014 las siguientes contrataciones, excepto Gerencia, todas han sido en sustitución de trabajadoras por maternidad:

<i>TRABAJADOR</i>	<i>DEPARTAMENTO</i>	<i>FECHA</i>
MELIO GODOY, VERONICA	Atención al Ciudadano	14/04/2014
MARICHAL PEREZ, MANUEL JESUS	Atención al Ciudadano	11/11/2014
RODRIGUEZ VIERA, DUNNIA	Gerencia	02/06/2014
TOPPER DIAZ, CHARLOTTE	Recaudación	25/06/2014

Durante el ejercicio 2014 se ha hecho la selección y la formalización de doce becas de colaboración con las Fundaciones Universitarias Canarias.

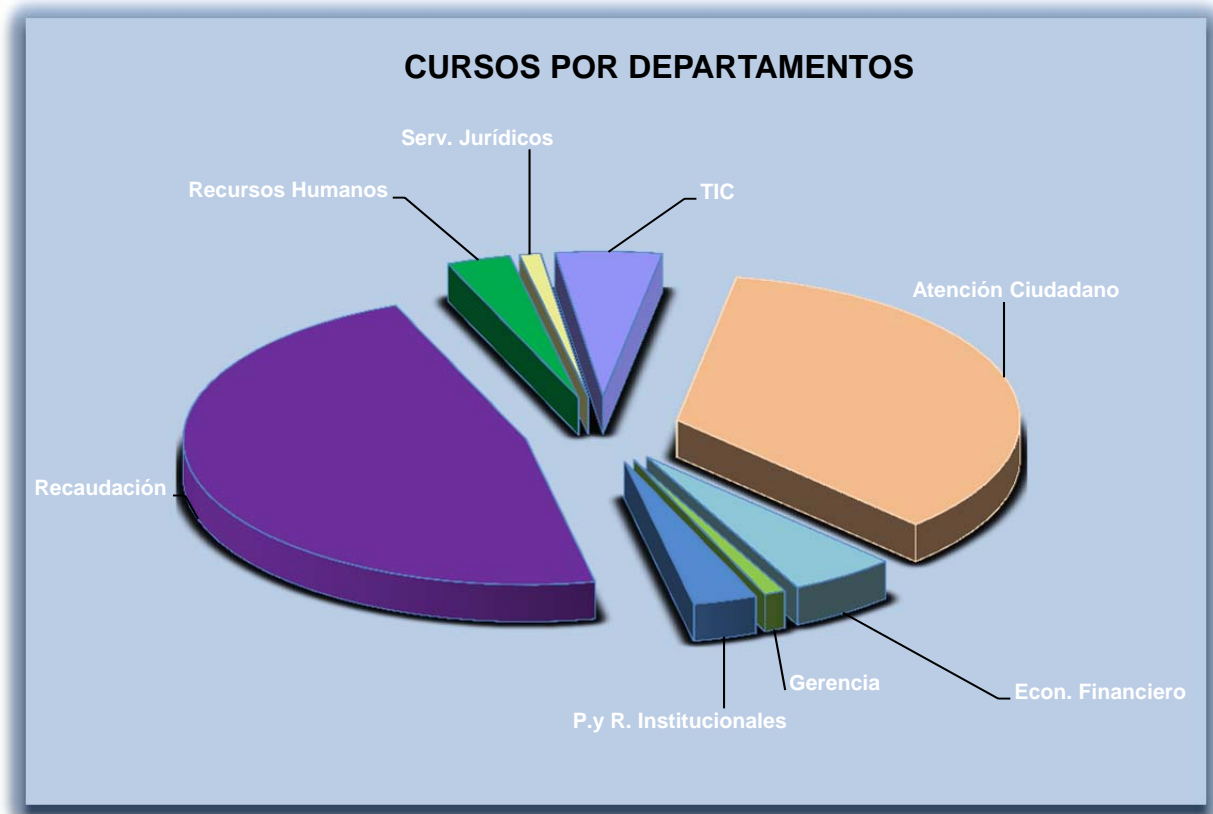
Hemos firmado dos convenios de colaboración con centros de formación profesional para la realización de prácticas de empresa de dos estudiantes.

Durante el ejercicio 2014 se ha aplicado el Plan de Formación establecido, realizándose un total de 17 acciones formativas en las que han participado un total de 100 trabajadores – el 72.46% de la plantilla-. De los cursos realizados, siete fueron subvencionados por medio de la Fundación Tripartita con cargo al crédito a la formación de la Seguridad Social, y cinco en materia de prevención con cargo a la Empresa externa que se ocupa de esta materia.

CURSOS	PERSONAS	HORAS
Transmisiones Patrimoniales y AJD	22	18
Taller virtualización avanzado. Aprende a virtualizar tu granja Vmware vSphere 5.5	2	20
Garantías del Crédito Tributario	10	12
Attack and Hardening en Sistemas GNU Linux	4	17
Novedades del IGIC	15	22/30
Organización de los servicios TIC en Dptos. de desarrollo de software	9	10
Cert@ Nuevo sistema de liquidación directa	3	3
Horizon (with View): Install, Configure, Manage	2	28
Gestión Telefónica	12	8
Técnicas de Comunicación Interpersonal	10	12
La Reforma Fiscal en curso: Novedades y Oportunidades	2	3
Formación Zimbra	2	10
Gestión del Tiempo	24	8



Primeros Auxilios	8	3
PRL en trabajos de oficinas y despachos	3	2
Prevención de Riesgos Psicosociales en el ámbito laboral	11	2
Prevención de Incendios y Medidas de emergencias	14	3



Sigue en funcionamiento el mecanismo de formación interna a los trabajadores con distintas charlas sobre el trabajo cotidiano, las dudas que surgen de la gestión, las alternativas de mejora, etc.



VII. Informática

Los proyectos más importantes acometidos en el 2014 fueron los siguientes:

1. Desarrollo ejecutiva.

Desarrollo de nuevo sistema de Recaudación en Magin.

- Control y seguimiento del contrato en curso con Indra-Avantic “SERVICIOS DE DESARROLLO DE UN SOFTWARE DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA CANARIA”.
- Participación en dicho proyecto con tareas de análisis del sistema actual, traspaso de información, traslado de especificaciones, comités funcionales, tecnológicos y de dirección, revisión para validación de entregas, instalación del entorno de desarrollo en GreCasa y formación para la transferencia tecnológica.
- Análisis y tareas de depuración de los datos a migrar, desarrollo y revisión de los procesos de migración de la base de datos de Recaudación a Magin.
- Puesta en producción de las entregas en 2014:
 - Cambio en la Arquitectura Magin para nuevos módulos
 - Adaptaciones en Contribuyentes.

Notificaciones telemáticas. Puesta en producción durante el año 2014.

- Integración de Ejecutiva en el procedimiento de notificaciones telemáticas.
- Múltiples tareas de modificaciones en las aplicaciones para facilitar la adaptación a los usuarios de gestión de Notificaciones y Tratamiento de la documentación, y de Aplazamientos/Fraccionamientos, por el arranque de las notificaciones telemáticas.

Domiciliaciones de los pagos de Aplazamientos/Fraccionamientos. Puesta en producción durante el año 2014.

- Instalación de los sistemas para la entrada en vigor de la Orden a 1 de enero de 2015 en lo referente a los pagos de Ejecutiva: control de los datos de domiciliación y vencimientos, tramitación de solicitudes e integración con M@gin para el intercambio de ficheros con los bancos.

Modificaciones o ampliaciones en sistema actual de Recaudación. Puesta en producción en 2014.

- Consecuencias del IBAN obligatorio a partir de febrero 2014.
- Adaptaciones a la nueva versión de cuaderno 63 de embargos masivos de cuentas, para su



entrada en vigor en julio de 2014.

- Desarrollo de la posibilidad de que el fichero que se envía a bancos para embargos de cuentas por dicha norma 63, permita la repetición del NIF pudiendo enviarse dos diligencias del mismo deudor.
- Incorporación de listados frecuentes en la aplicación ejecutiva web.

Tareas que no corresponden a la Recaudación realizada por GreCasa.

- Protocolo especial creado para la A.E.A.T. dentro del procedimiento embargos de pagos de la Comunidad Autónoma de Canarias por las Administraciones Públicas.

Aparte, se han de mencionar las tareas que se atienden habitualmente, a demanda de las distintas áreas de Recaudación de GreCasa y diversos departamentos de la Consejería:

- Gestionar alta y pruebas de nuevos organismos en Ejecutiva.
- Listados y tratamientos de datos.
- Modificaciones de datos.
- Tratamiento de incidencias en aplicativos de Recaudación de GreCasa o externos (Magin, Vexcan, Sefcan, PICCAC, Taro, Cibercentro).
- Atención a usuarios de GreCasa, de la Consejería, Organismos autónomos y entidades locales, sobre los aplicativos de Recaudación.

2. Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación.

Puesta en producción de una nueva aplicación modular, **ODIN**, que arranca con las siguientes funcionalidades:

- Gestiona los documentos internos a través de un workflow, permitiendo gestionarlos electrónicamente, en la mayor parte de los casos, desde que se emiten hasta que son notificados en la mayor parte de los casos.
- Control de diligencias de embargos de TPV, Arrendamientos y 415. En el caso de las de TPV y Arrendamientos también se generan los documentos y anexos desde esta aplicación.
- Obtención de documentos y control para la copia de expedientes
- Utilidades para la manipulación de PDFs



3. *Servicios en materia tributaria.*

El equipo de Informática Tributaria trabaja en los siguientes desarrollos

En el ámbito de la *Sede de Tributos*:

- Cambio de componente de firma a @Firma, lo que significa una mejora de la compatibilidad con respecto al componente anterior.
- Se amplía el número de procedimientos disponibles telemáticamente
 - IGIC
 - 412 Declaración ocasional
 - 415 Declaración anual operaciones económicas con terceras personas
 - 416 Declaración anual de operaciones exentas del I.G.I.C.
 - 418 Régimen especial del grupo entidades autoliquidación individual
 - 419 Régimen especial del grupo entidades autoliquidación integrada
 - 424 Régimen especial de comerciantes minoristas
 - Combustibles
 - 430 Declaración mensual
 - 433 Declaración resumen anual
 - AIEM
 - 451 Solicitud de devolución
 - 452 Declaración entregas de combustible
 - 455 Declaración resumen anual
- Tasas
 - 800 Ingresos no tributarios de la Comunidad Autónoma de Canarias
- Se pone en marcha la consulta de notificaciones NEO y la certificación de publicación en boletín
- Se adapta la pasarela de pago para incluir entidades adscritas a red.es
- Integración de la plataforma de notarios ANCERT con el servicio de presentación telemática, habilitando la liquidación, pago y presentación de los modelos 600 directamente desde los aplicativos de las notarías.

A continuación exponemos tanto los datos referidos a volumen de presentaciones como a total recaudado desde la Sede, observándose en ambos casos un incremento más que considerable de las cantidades, lo que permite decir que 2014 ha sido el año de consolidación de la Sede.



Volumen de presentaciones por año en la sede	
Año	Total
2011	270
2012	2.750
2013	28.901
2014	89.814

Total Recaudado por año desde la Sede - autoliquidaciones	
Año	Importe
2011	1.061,09
2012	26.908,97
2013	19.788.368,87
2014	130.865.185,73

En el ámbito del *Portal de Tributos*

- Desarrollo de una aplicación de administración para la gestión de contenidos del Portal de Tributos.
- Mejoras sustanciales en el Portal de Tributos.
- Desarrollo en el Portal y en los programas de ayuda de un procedimiento de resolución de incidencias automatizado, que presenta al contribuyente las soluciones a los errores más comunes a partir de una base de datos de errores.
- Desarrollo de las modificaciones del modelo 425 para incluir el nuevo régimen de criterio de caja.

Mantenimientos y resolución de incidencias

A medida que se consolidan los servicios de sede, se multiplican las incidencias relacionadas con los servicios prestados.

- Este año hemos desarrollado un servicio de resolución de incidencias automatizado para los programas de ayuda, que ha mejorado sustancialmente el tratamiento de las mismas.
- Mantenimiento de los Programas de ayuda
- Mantenimiento del Portal de Tributos (Elaboración de formularios, Calendario del contribuyente, direcciones, legislación, publicaciones, etc)
- Mantenimiento de la Sede de Tributos
- Mantenimiento servicios de integración: Sincronización del censo minorista



VEXCAN – [M@GIN](#), mantenimiento de middleware de acceso a servicios externos de [M@GIN](#) : conexión con el servicio de la AEAT Coreca, Conexión con el CORPME para la recepción de fichas de los registros , Conexión con la Dirección General de Tráfico para obtención de datos modelo 620, conexión con ANCERT para la recepción de fichas notariales y escrituras, conexión con CORREOS para envío de notificaciones, recepción de las certificaciones de notificación y alta en el censo voluntario.

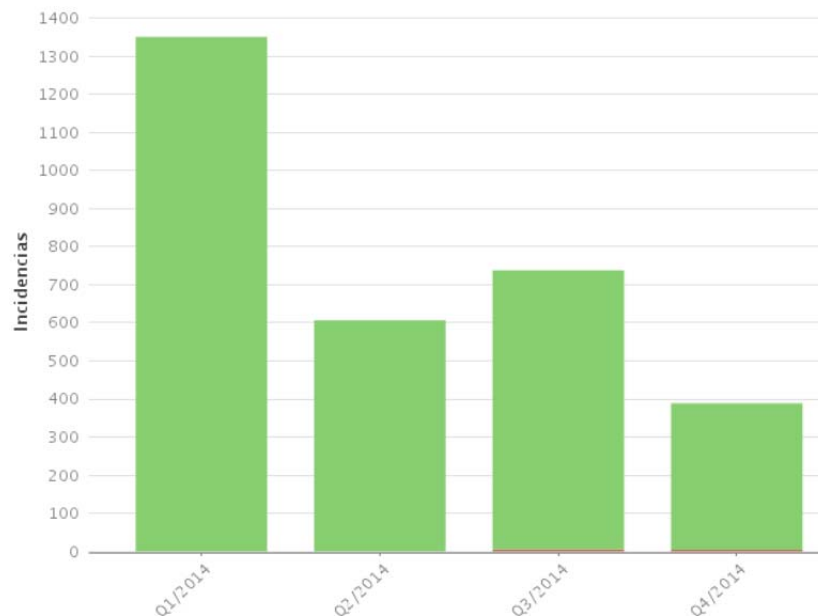


Gráfico de incidencias resueltas (verde) vs incidencias pendientes (rojo) por trimestre.

Los proyectos más importantes encomendados por el servicio de informática de la DGT previstos para el ejercicio 2015, y en los que se está comenzado los trabajos son los siguientes:

- Mejoras en los procesos de Sede. Nuevo apartado específico para entidades colaboradoras.
- Nueva versión de programas de ayuda multiplataforma
- Implementación del procedimiento de domiciliación en las autoliquidaciones.
- Puesta en marcha de pasarela de pago con red.es
- Cambios en los Modelos 415
- Migración del actual portal SAU a una nueva plataforma tecnológica.



4. T.I.C.

- Segmentación de la red en VLAN.

Uno de los proyectos a largo plazo de GRECASA es permitir acceso a nuestro sistema desde el exterior, segmentando la red aislamos los distintos elementos de la misma, lo que nos permite minimizar el riesgo y actuar ágilmente en el caso de detección de una intrusión en la misma.

Actualmente tenemos segmentada la red caso en su totalidad, no obstante existen ciertos servidores que no se han podido migrar por la dependencia de algunas aplicaciones que imposibilitan una migración hasta que se realicen cambios en las mismas, principalmente la base de datos de la Ejecutiva y la de Gestión Documental.

- Instalación y configuración del almacenamiento de las copias de seguridad en un CPD externo.

En el caso de perder tanto nuestros datos de explotación como la copia de seguridad de nuestro CPD, es necesario contar con una segunda copia de seguridad alejada físicamente de nuestro CPD principal, para ello hemos instalado nuestras copias de seguridad en un CPD externo al que nos conectamos a través una red de fibra oscura.

- Instalación de un Cluster WAF para securizar el acceso a los servidores de aplicaciones web.
- Sustitución del servidor de correos actual por el Zimbra. (en proceso)
- Instalación de otro servidor de correos independiente para los envíos internos de las aplicaciones.
- Implementación del Plan de Adecuación al Esquema Nacional de Seguridad (*en ejecución*)
- Implementación de VPNs para accesos remotos mediante certificados de seguridad (*pendiente de terminar con la segmentación*)
- Instalación de los gestores de cola en las Oficinas de Atención Tributaria menores.
- Instalación de la Oficina de Atención Tributaria de La Laguna.
- Sustitución de los ordenadores de las OATs por ordenadores (*All In One*) para recuperar espacio de los puestos de atención al ciudadano.
- Actualización de la plataforma de virtualización.
- Desarrollo del programa de marcajes para sustituir los relojes.