

GESTIÓN RECAUDATORIA DE CANARIAS, S.A



MEMORIA DE GESTIÓN 2015



C/Profesor Agustín Millares Carló nº 20
35003 – 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

Durante el año 2015 GRECASA se ha sujetado al Programa de Viabilidad para el periodo 2015-2017 aprobado por Orden nº 326 de 14 de mayo de 2015 del Consejero de Economía, Hacienda y Seguridad, en cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 10 de febrero de 2012.

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 2015-2017, ya que desde la Agencia Tributaria Canaria se nos encomendaron diversas tareas que se han mantenido durante al año 2014 y que se han consolidado durante el año 2015, tales como arrendamiento, mantenimiento y suministros de locales en las localidades de San Bartolomé de Tirajana, Santa María de Guía, La Orotava, Arona y San Cristóbal de La Laguna cuya fecha de apertura fue el 10 de noviembre de 2014; así como el mantenimiento de las instalaciones de las delegaciones de la Agencia Tributaria Canaria en Lanzarote, Fuerteventura y La Palma.

El inicio de las actividades de la Agencia Tributaria Canaria en 2015 ha supuesto un importante hecho para GreCasa, teniendo que adaptar nuestros procesos a la nueva estructura de la Agencia, así como a la redistribución de competencias entre los nuevos órganos de la misma.

Por otro lado, el proyecto del módulo de Ejecutiva en M@GIN, ha ido adquiriendo una mayor dimensión, requiriendo una mayor asignación de recursos por parte de GreCasa a medida que hemos ido avanzando en el mismo.

Hemos seguido impulsando el uso de la Dirección Electrónica Habilitada (DEH), destacando que a fecha 31.12.2015 se encontraban dados de alta en el mencionado sistema 28303.

Otro hecho relevante, ha sido el de la mudanza, tanto de la Oficina de Atención Tributaria de Las Palmas de G.C. sita en la c/ León y Castillo, como de las oficinas centrales de GreCasa situadas en la calle Franchy y Roca, a las nuevas dependencias ubicadas en el anexo al Edificio de Usos Múltiples I., próxima a la Agencia Tributaria Canaria.



TABLA DE CONTENIDO

Resumen ejecutivo	2
I. Información general de la organización	5
1. Junta General de Accionistas	5
30 de abril de 2015	
1 de octubre de 2015	5
30 de diciembre de 2015	5
2. Consejo de Administración	6
30 de marzo de 2015	
1 de octubre de 2015	6
3. Estructura de la Organización	7
II. Análisis de los objetivos y acciones para 2015	8
1. Autofinanciación	8
2. Innovación	10
3. Racionalización	11
4. Empatía con el ciudadano	12
III. Recaudación Ejecutiva.	13
III.I Resultados.	13
1. Cargos	13
2.- Datas	15
3.- Saldo Pendiente	18
4.- Resultado	19
III.II Actuaciones.	190
1. Gestión Telefónica y Atención al Público	200
2. Embargo de Cuentas Abiertas en Entidades de Depósito	21
3. Embargo de Valores y Depósitos en Fondos de Inversión Colectivos	21



4.	Embargo de Derechos de Crédito	21
5.	Embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones	23
6.	Embargo de Inmuebles	23
7.	Embargo de Vehículos	24
8.	Enajenación de bienes	25
9.	Procedimientos Especiales	25
IV. Notificaciones		27
V. Servicios en Materia Tributaria		29
<hr/>		
1.	Información y asistencia en materia tributaria.	29
2.	Grabación de declaraciones y otros documentos tributarios.	33
3.	Actuaciones materiales relativas a la distribución y entrega de cartones de bingo.	35
4.	Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de las precintas fiscales de tabaco.	36
VI. Gestión de Recursos Humanos		37
VII. Informática		39
<hr/>		



I. Información general de la organización

Con el cambio de gobierno en la Comunidad Autónoma de Canarias, se produce una modificación en los responsables de la entidad pública, se reflejan en esta memoria los responsables de la misma al cierre del ejercicio contable.

La representante de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias en la Junta General de Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A. es la Excm. Sra. Dña. **Rosa Dávila Mamely**.

1. Junta General de Accionistas

30 de abril de 2015

- Examen y aprobación, en su caso, de las cuentas anuales, informe de gestión y aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2014.
- Ruegos y preguntas

1 de octubre de 2015

- Ceses, nombramientos y renovaciones de consejeros del Consejo de Administración.
- Reelección del auditor de cuentas.
- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.

30 de diciembre de 2015

- Acuerdo de traspaso de parte de las reservas voluntarias constituidas, para dotación de reserva de capitalización por el 10% de la variación de fondos propios.
 - Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.
-



2. Consejo de Administración

30 de marzo de 2015

- Formulación de las cuentas anuales, informe de gestión y propuesta de aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2014.
- Memoria de gestión 2014.
- Informe anual 2014 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 2014.
- Seguimiento de los Informes de Cumplimiento de la Intervención General
- Ruegos y preguntas.
- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión.

1 de octubre de 2015

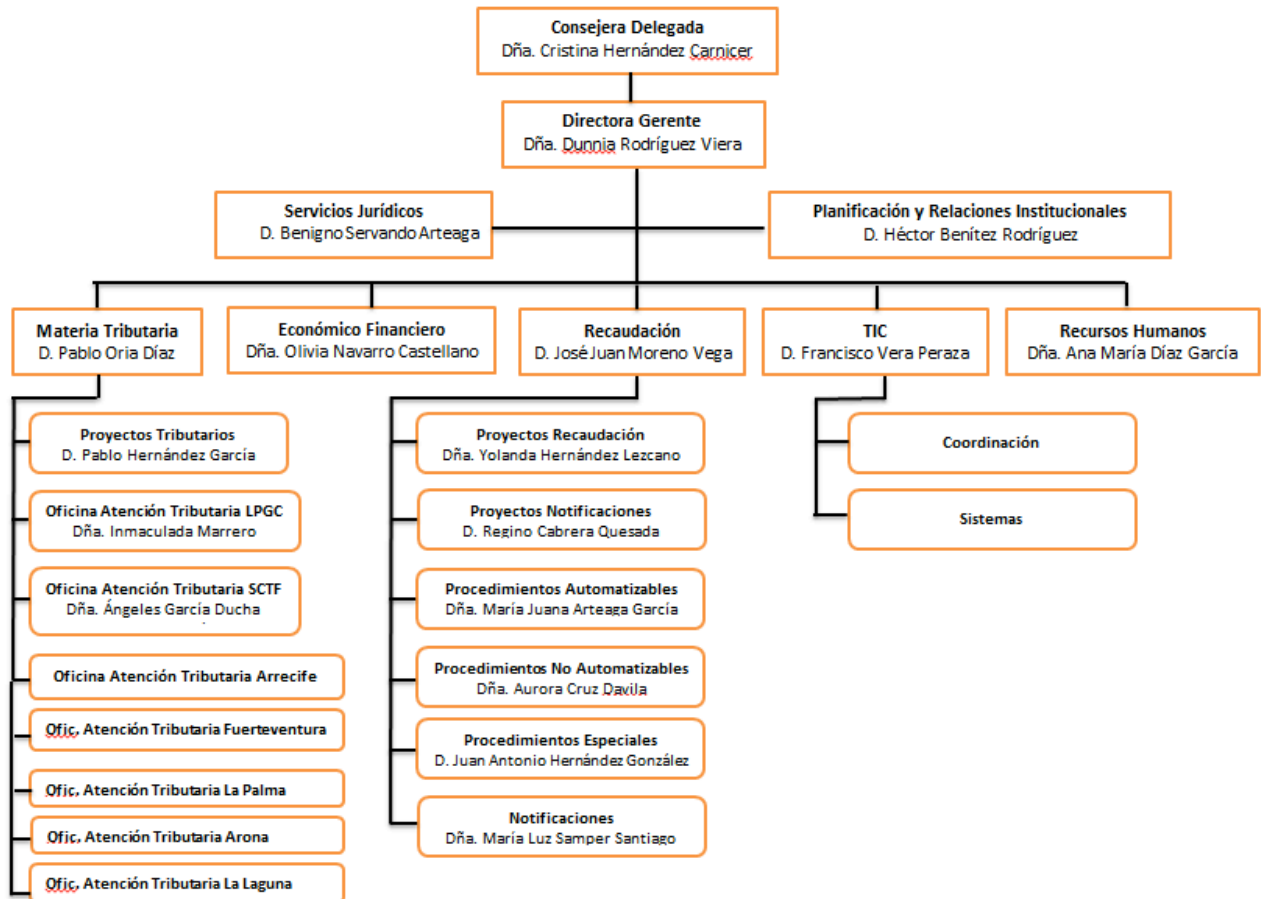
- Cese, nombramientos y renovaciones de consejeros del Consejo de Administración.
- Nombramientos del Presidente, Vicepresidente y Consejero Delegado.
- Ruegos y preguntas.
- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.

MIEMBROS DEL CONSEJO

- ▲ **ROSA DÁVILA MAMELY
PRESIDENTA**
 - ▲ **CRISTINA HERNÁNDEZ
CARNICER
CONSEJERA DELEGADA**
 - ▲ **LUIS PADILLA MACABEO**
 - ▲ **ANA I. SOLÓRZANO
HERNÁNDEZ**
 - ▲ **ANICETO J. ARMAS
GONZÁLEZ**
 - ▲ **ILDEFONSO SOCORRO
QUEVEDO**
-



3. Estructura de la Organización





II. Análisis de los objetivos y acciones para 2015

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 2015 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, 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%, situación explicable por la coyuntura económica actual y principalmente por la mala calidad de la deuda cargado en periodo ejecutivo.

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	AAI
. Ayuntamiento de Tifarufe	AAI
Otras Entidades	
. Comunidad de Regantes Los Dolores	CRLLD
. Ente Público Empresarial Puertos Canarios	EPEPC

Durante el ejercicio 2015, 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, ahora Consejería de Hacienda.
- . Consejería de Empleo, Industria y Comercio, ahora Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento.
- . Servicio Canario de Empleo.



b.3.) Servicios en Materia Tributaria.

. Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, ahora Consejería de Hacienda.

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 2015 hemos seguido trabajando en distintos proyectos de base tecnológica de los que destacamos los siguientes:

MÓDULO DE EJECUTIVA EN MAGIN. Durante 2015 hemos avanzado en el desarrollo tecnológico de dicho módulo, además se han efectuado entregas en PRE, que han permitido ir trabajando en dicho entorno y realizando las oportunas correcciones. Este proyecto concluirá en el año 2016.

ODIN. En 2015 se ha pasado a explotación diversas funcionalidades de esta aplicación, destacando las siguientes:

- Dentro de la aplicación ODIN, se ha desarrollado una funcionalidad para la petición de notas simples a los registros de la propiedad, permitiendo un control exhaustivo de la gestión de las mismas y facilitando el correspondiente cuadro de costas.
- Se ha incorporado un proceso informatizado de documentos a indexar, facilitando el control de los mismos.

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 desarrolló 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 realizó 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. Durante el año 2015, puesto en marcha este desarrollo se han producido algunas incidencias como la demora en la transmisión de información de las entidades bancarias que han necesitado un desarrollo posterior.

PÁGINA WEB. En el año 2015, se ha desarrollado una nueva página web respetando la imagen corporativa del Gobierno de Canarias, en donde se hace una presentación de Grecasa, y en la que se aporta la información necesaria para cumplir con lo dispuesto en la Ley 12/2014 de 26 de diciembre, de transparencia y acceso a la información pública.

RUKI. Se trata de un de una nueva aplicación de gestión documental basada en servicios web de desarrollo propio, que nos permite el almacenamiento y la búsqueda de todos los documentos generados o indexados desde las aplicaciones de notificaciones y tratamiento de la documentación. Se ha desarrollado en el 2015 con medios propios.

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 Agencia Tributaria Canaria, además se ha trabajado en modernizar los programas de ayuda para que sean accesibles desde multi plataformas.

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:

- Actualización 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 misma.
- Cambio de sede y domicilio social de la empresa al edificio Anexo a Servicios Múltiples I, sito en la c/ Profesor Agustín Millares Carló nº 20, con unificación de las oficinas de atención Tributaria y de los servicios centrales de empresa.



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 Agencia 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.

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

El cambio de ubicación de la oficina de atención tributaria de Las Palmas de G.C., ha supuesto una mejora considerable en la atención al ciudadano, ofreciéndole unas mejores instalaciones para el mismo y una mayor cercanía a los principales centros administrativos.

En las oficinas de atención tributaria se han instalado ordenadores para que el ciudadano pueda acceder vía web a los modelos de la Agencia Tributaria Canaria y realizar sus trámites on-line evitando esperas innecesarias.



III. Recaudación Ejecutiva.

III.I Resultados.

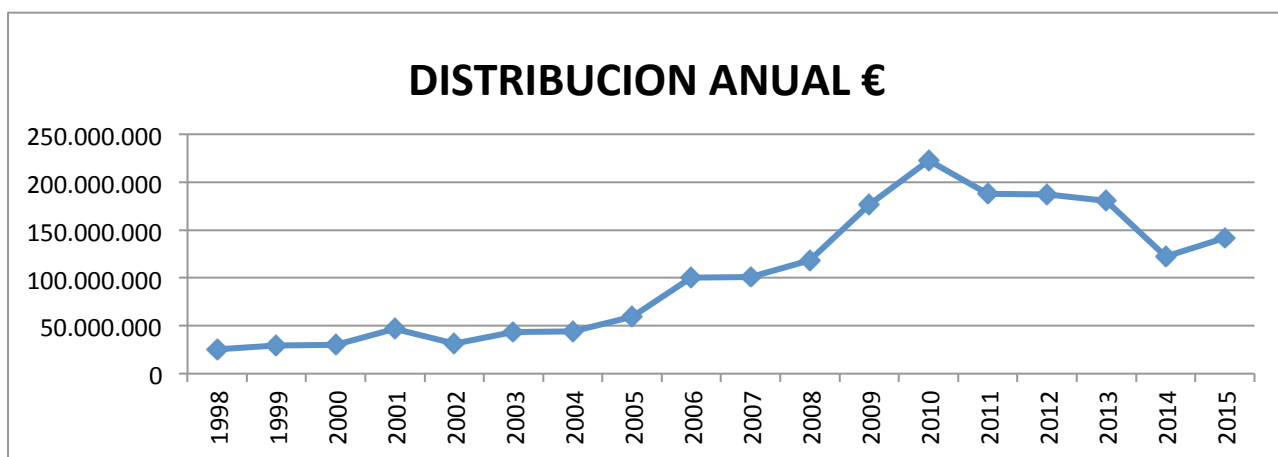
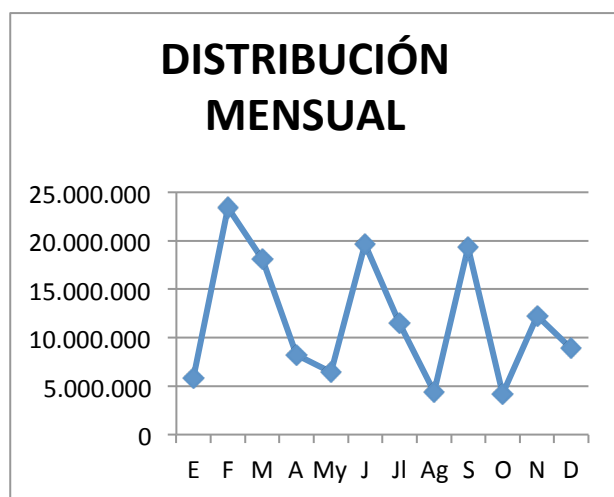
1. Cargos

Durante el ejercicio 2015 han sido cargadas en GRECASA un total de 267.512 providencias de apremio, correspondiendo 128.231 (47,93%) a la provincia de Las Palmas y 139.281(52,07%) a Santa Cruz de Tenerife. El 63,55% de las providencias de apremio cargadas – 170.002- han sido de organismos distintos a la Agencia Tributaria Canaria (Otros Organismos).

El importe total cargado en este periodo asciende a 142.013.099,75€, lo que supone un incremento del 16,39% respecto al importe total cargado durante el ejercicio anterior. De “Otros Organismos” se ha cargado un total de 42.456.711,80

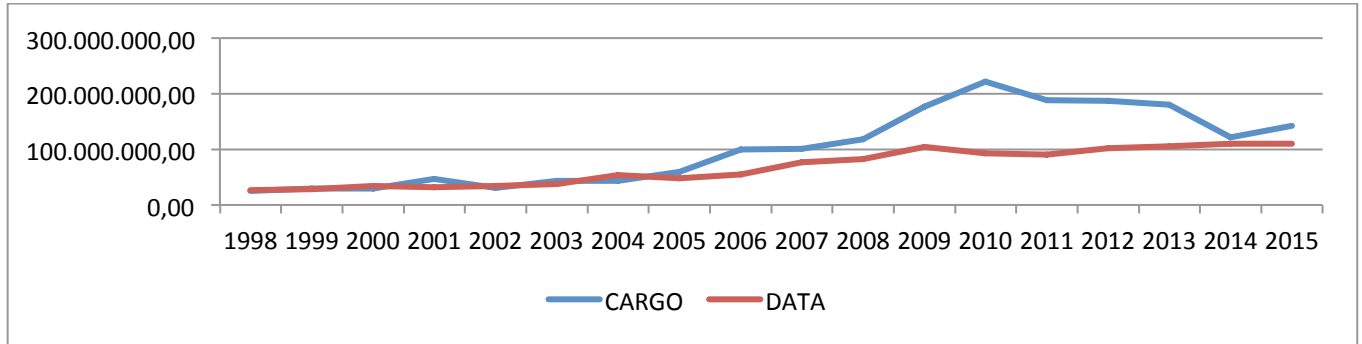
€ -29,90% del importe total cargado-.

El importe total medio cargado es de 530,87 €.

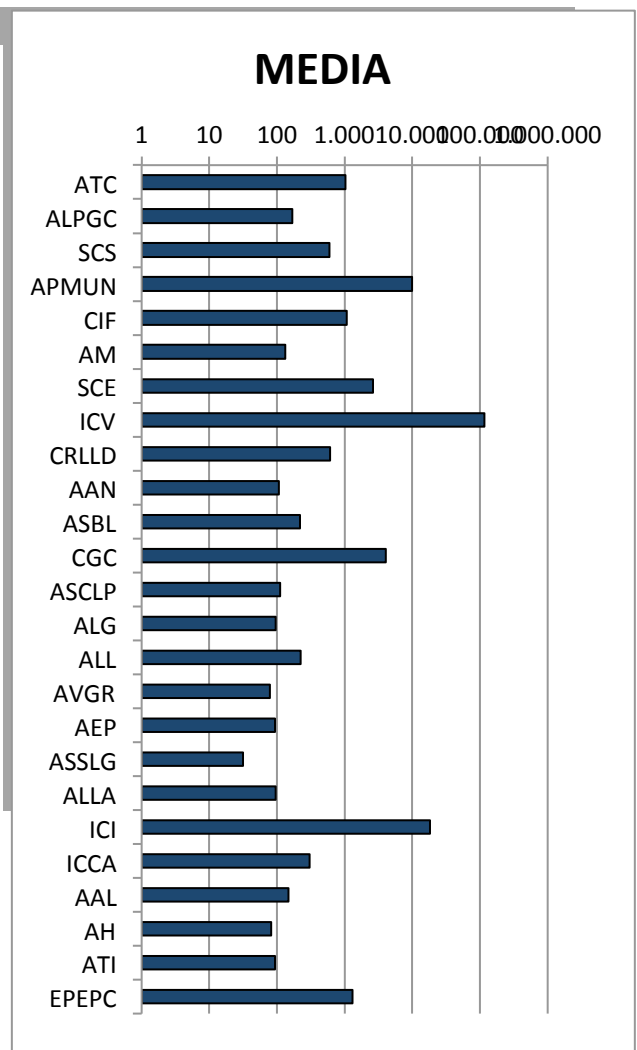




En el gráfico siguiente se refleja la relación entre el importe cargado y el datado en cada ejercicio.



	€ CARGADOS	PA	€MEDIA
ATC	99.556.387,95	97.510	1.020,99
ALPGC	6.726.531,12	39.912	168,53
SCS	7.854.016,13	13.232	593,56
APMUN	3.216.613,31	322	9.989,48
CIF	262.318,65	246	1.066,34
AM	386.674,05	2.916	132,60
SCE	2.175.812,98	828	2.627,79
ICV	691.428,92	6	115.238,15
CRLLD	6.150,82	10	615,08
AAN	550.035,74	5.152	106,76
ASBL	1.057.007,16	4.792	220,58
CGC	285.143,90	70	4.073,48
ASCLP	700.835,33	6.285	111,51
ALG	93.173,32	978	95,27
ALL	16.387.323,25	72.973	224,57
AVGR	384.437,92	4.936	77,88
AEP	253.399,59	2.733	92,72
ASSLG	62,52	2	31,26
ALLA	954.458,73	9.989	95,55
ICI	18.247,58	1	18.247,58
ICCA	7.034,87	23	305,86
AAL	94.564,77	639	147,99
AH	248.233,85	3.002	82,69
ATI	88.838,08	944	94,11
EPEPC	14.369,21	11	1.306,29

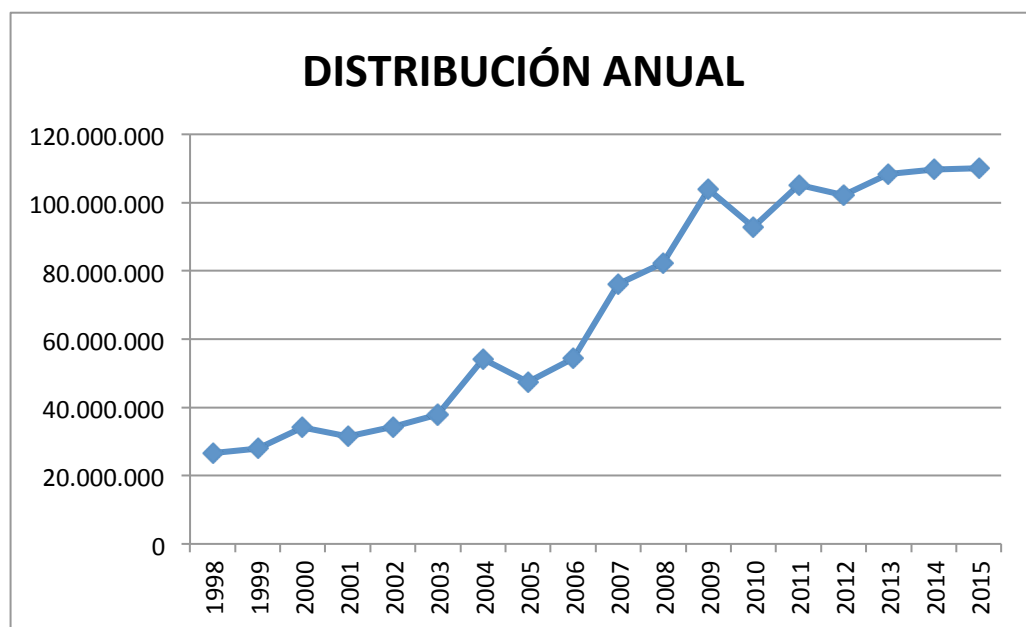




2. Datas

Durante el ejercicio 2015 se han datado un total de 220.930 providencias de apremio, de las cuales 86.650 (39,22,%) correspondían a la Provincia de Las Palmas y 134.280 (60,78%) a la de Santa Cruz de Tenerife. Esto supone un decremento del 33,73% en el número de providencias de apremio datadas respecto al ejercicio 2014. El 39,32% de las datas corresponden a deuda de la Administración Tributaria Canaria y el 25,74% a deuda del Ayuntamiento de La Laguna.

El importe de las providencias de apremio datadas durante este periodo ha sido de 110.040.802,87€, correspondiendo 57.966.082,39€ (52,68%) a Las Palmas y 52.074.720,48€ (47,32%) a Santa Cruz de Tenerife. Por tanto, se ha producido un incremento del 0,28% en el importe de providencias de apremio datadas respecto al ejercicio 2014. El 69,77% del importe datado corresponde a deuda de la Administración Tributaria Canaria.



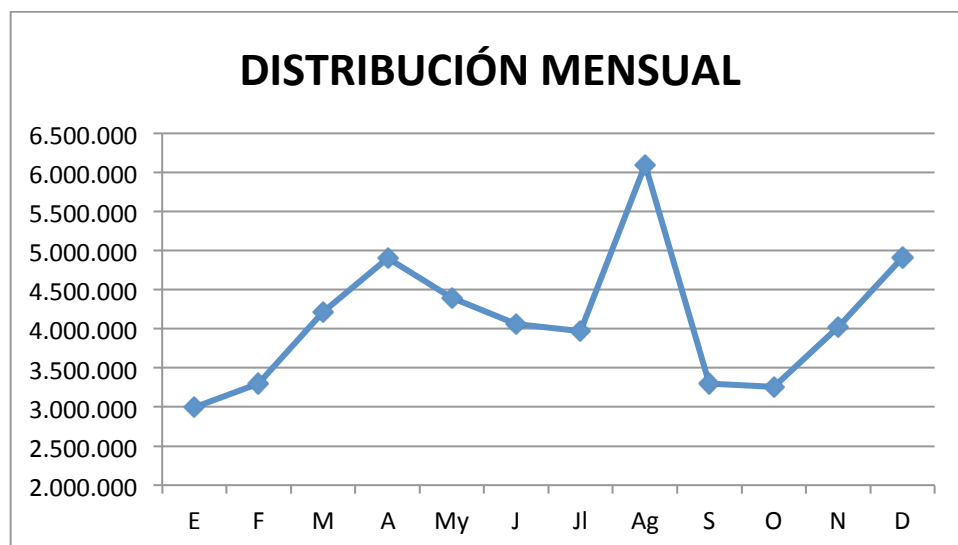
A continuación se presenta un resumen de las datas por causas.

	<i>INGRESO</i>	<i>VAR.</i>	<i>BAJA</i>	<i>VAR.</i>	<i>OTRAS CAUSAS</i>	<i>VAR.</i>
<i>PA</i>	126.482	-4,72%	75.321	-5,42%	19.127	123,86%
€	49.429.660,15	-12,09%	44.080.226,24	0,83%	16.531.789,63	69,92%

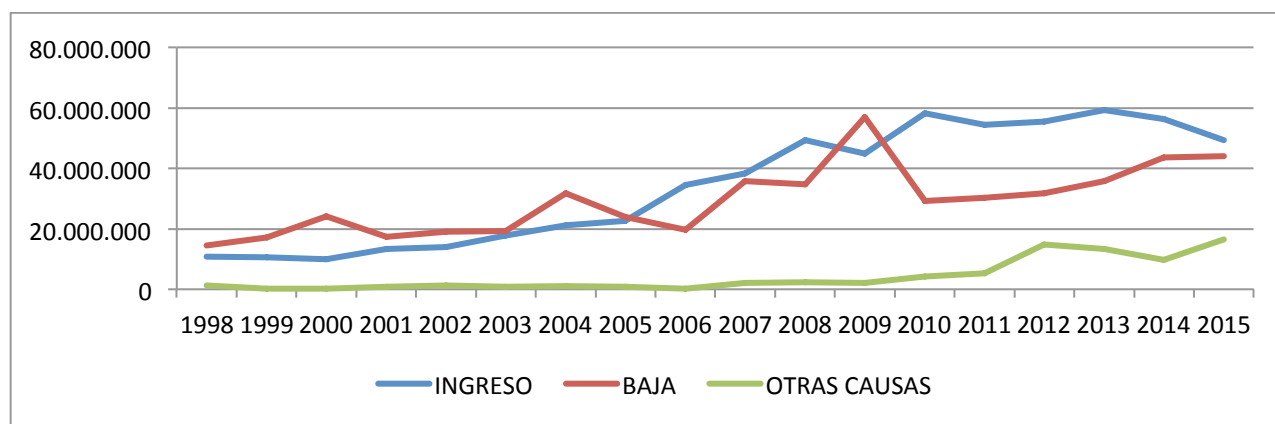
Además se recaudaron 2.660.641,85€ por intereses de demora – un 9,05% menos que en el ejercicio anterior –, y 3.465.163,33€ por recargo adicional, un 7,45 % menos que durante 2014.



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



A continuación se representa la distribución anual del importe datado por las diferentes causas:

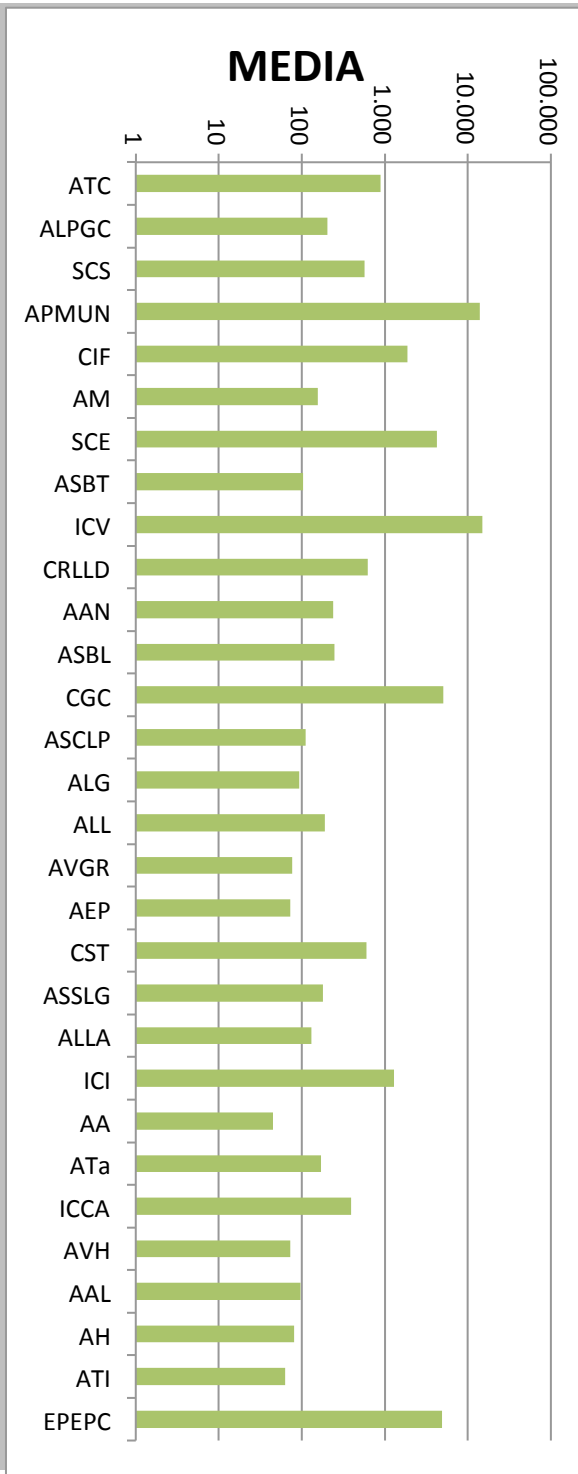


	PA	€	%	VAR.
<u>ANULACIÓN</u>	5.524	20.839.834,63	47,28	-3,08
<u>INSOLVENCIA/INCOBRABLE</u>	23.247	15.806.461,60	35,86	-8,02
<u>PRESCRIPCIÓN</u>	2.952	2.008.321,53	4,56	133,62
<u>FALTA DE DATOS</u>	2.824	270.874,23	0,61	99,78
<u>FALLECIDO</u>	3.358	543.487,75	1,23	12,33
<u>CRACK</u>	32.431	406.089,09	0,92	58,33
<u>A/F ENTIDADES LOCALES</u>	3.693	1.655.868,65	3,76	73,86
<u>4 MESES PARALIZADA</u>	1.291	2.549.288,76	5,78	8,81
<u>TOTAL BAJAS</u>	75.320	44.080.226,24	100%	0,83
<u>FUERA DE ÁMBITO</u>	3.999	10.169.596,77	61,52	146,55
<u>ORGANISMOS OFICIALES</u>	26	5.709,65	0,03	-58,35
<u>RESTO</u>	15.102	6.356.482,21	38,45	13,70
<u>TOTAL OTRAS CAUSAS</u>	19.127	16.531.788,63	100%	69,92%



Las datas por entidad fueran las siguientes:

	<i>€ DATADOS</i>	<i>PA DATADAS</i>	<i>€ MEDIA</i>
ATC	76.774.523,03	86.871	884
ALPGC	1.436.883,31	7.072	203
SCS	3.820.094,53	6.724	568
APMUN	4.631.752,13	330	14.036
CIF	524.313,23	282	1.859
AM	488.374,65	3.136	156
SCE	1.694.463,84	402	4.215
ASBT	17.102,17	165	104
ICV	120.025,60	8	15.003
CRLLD	6.814,93	11	620
AAN	4.532.477,14	18.876	240
ASBL	1.532.100,87	6.231	246
CGC	10.122,20	2	5.061
ASCLP	962.642,63	8.628	112
ALG	133.499,57	1.429	93
ALL	10.783.820,04	56.871	190
AVGR	348.490,73	4.604	76
AEP	129.229,46	1.776	73
CST	5.444,51	9	605
ASSLG	341.337,37	1.901	180
ALLA	1.220.036,65	9.394	130
ICI	8.999,82	7	1.286
AA	4.002,85	89	45
AT	169,48	1	169
ICCA	9.814,48	25	393
AVH	50.494,05	705	72
AAL	98.535,11	1.017	97
AH	190.951,27	2.359	81
ATI	125.538,58	1.997	63
EPEPC	38.748,64	8	4.844

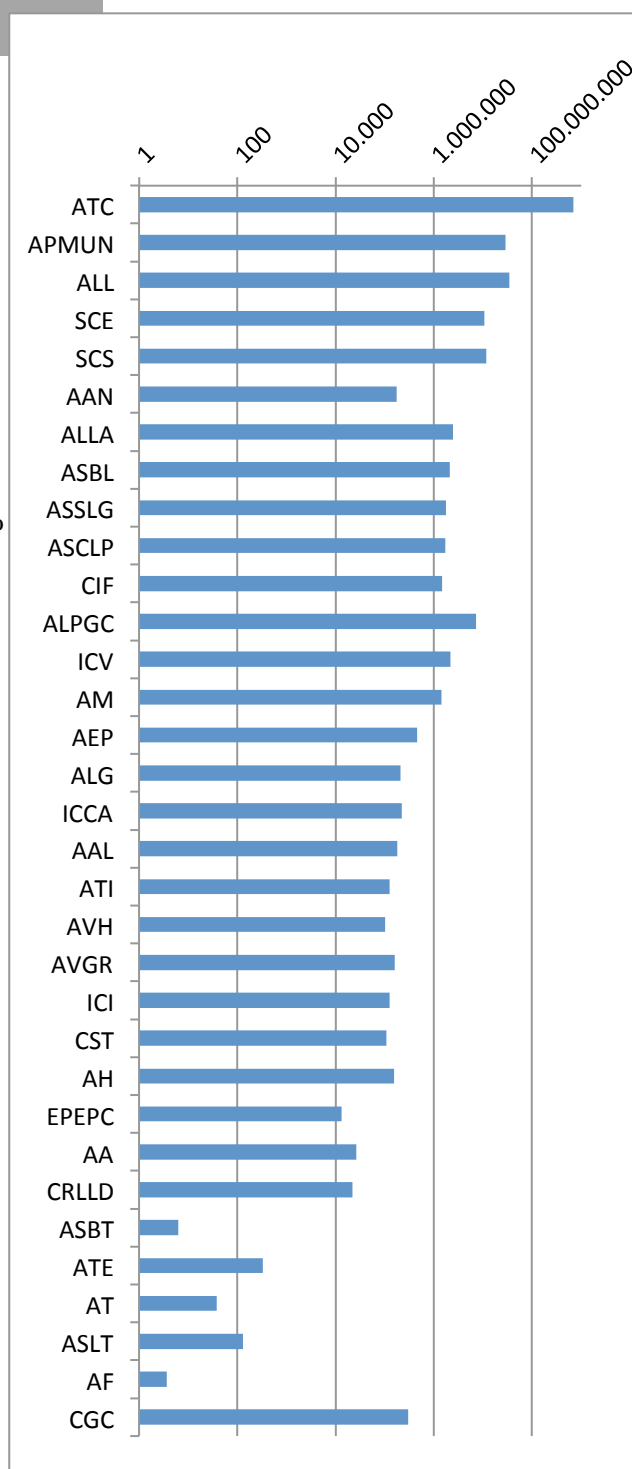




3. Saldo Pendiente

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 474.078 providencias de apremio pendientes el 1 de enero de 2015 a 522.122, lo que supone un incremento del 10,13%. En euros el saldo se ha incrementado en 36.337.056,41€, lo que representa un incremento del 4,78%.

	2013 € PENDIENTE	2012 € PENDIENTE	VAR.
ATC	688.702.947,76	662.501.576,34	3,95%
APMUN	28.668.353,60	30.175.180,50	-4,99%
ALL	34.384.909,74	28.271.569,72	21,62%
SCE	10.559.412,09	10.042.611,01	5,15%
SCS	11.873.148,90	7.520.454,14	57,88%
AAN	174.879,24	4.394.405,15	-96,02%
ALLA	2.456.083,57	2.730.770,26	-10,06%
ASBL	2.125.449,48	2.631.841,08	-19,24%
ASSLG	1.758.720,35	2.099.899,45	-16,25%
ASCLP	1.702.043,51	1.837.279,20	-7,36%
CIF	1.477.593,74	1.774.824,06	-16,75%
ALPGC	7.191.961,93	1.613.222,40	345,81%
ICV	2.187.045,89	1.571.112,10	39,20%
AM	1.449.831,07	1.559.638,79	-7,04%
AEP	461.285,59	325.093,08	41,89%
CGC	300.023,68	0,00	
ALG	207.853,44	249.766,85	-16,78%
ICCA	222.993,43	225.773,04	-1,23%
AAL	179.176,95	182.834,40	-2,00%
ATI	127.575,71	163.812,38	-22,12%
AVH	101.521,04	156.273,74	-35,04%
AVGR	161.238,27	124.212,48	29,81%
ICI	127.622,38	119.190,81	7,07%
CST	108.691,99	114.232,54	-4,85%
AH	154.646,25	92.580,36	67,04%
EPEPC	13.442,34	40.038,11	-66,43%
AA	26.306,40	30.678,65	-14,25%
CRLLD	22.024,33	22.024,33	0,00%
ASBT	6,38	18.652,79	-99,97%
ATE	329,95	329,95	0,00%
AT	38,53	223,41	-82,75%
ASLT	132,00	132,00	0,00%
AF	3,68	3,68	0,00%





4. Resultado 2015

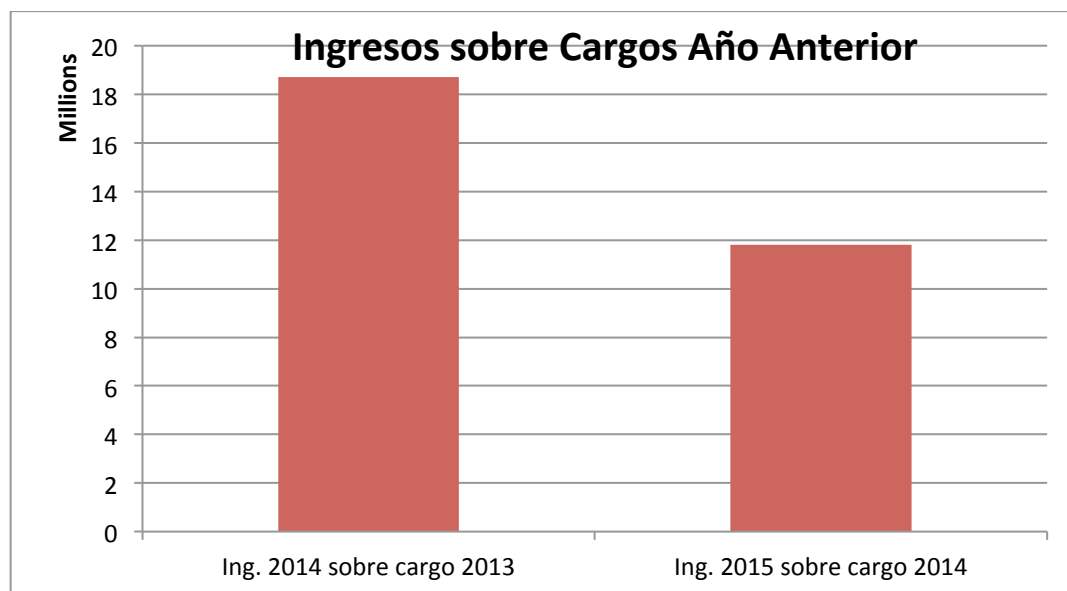
Los resultados de recaudación de 2015 se han visto negativamente afectados por dos circunstancias:

La primera de ellas tiene que ver con una disminución del cargo en el ejercicio de 2014, podemos observar que el cargo disminuyó en 2014 con respecto 2013 en 56,5 millones. Históricamente el importe cargado en un año siguen un mismo patrón de ingresos, que se comporta de la siguiente manera, el primer año de cargo se recauda en torno a un 13% de la cifra total cargada, y el segundo año la recaudación sobre esa misma cifra del año anterior suele estar en torno al 10%, esto implica que obteniendo un porcentaje similar en ambos años, con sólo una disminución de 0,5% sin embargo la cifra recaudada desciende en 6.892.190,70 €.

Resumen de los cobros realizados respecto de los cargos de 2013 y de 2014:

Datos de cobro del cargo de 2013			
<i>Total cargado 2013</i>	<i>Año de Cobro</i>	<i>Importe</i>	<i>%</i>
	2013	24.585.652,15	13,63%
	2014	18.704.230,54	10,37%
	2015	8.051.547,51	4,47%
180.322.716,81		51.341.430,20	28,47%

Datos de cobro del cargo de 2014			
<i>Total cargado 2014</i>	<i>Año de Cobro</i>	<i>Importe</i>	<i>%</i>
	2014	20.561.272,84	16,58%
	2015	11.812.039,84	9,52%
124.047.276,88		32.373.312,68	26,10%





El otro factor a destacar, es el considerable aumento de las providencias de apremio bloqueadas por procesos concursales, esto supuso un incremento con respecto al año anterior en 28.062.375,12 €, lo que conlleva a su vez un retroceso del cargo neto a gestionar.

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 2015, telefónica y presencial, ascendió a 76.186, lo que supone una disminución del 5,81% respecto a las realizadas en 2014.

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.

	2012	2013	2014	2015
Nº llamadas entrantes	17.265	21.925	12.853	9.900
Nº llamadas salientes	30.472	30.176	12.512	6.402
Expedientes gestionados	9.723	9.494	4.910	2.345
Recaudación	873.084,87	3.534.786,50	4.730.591,35	3.340.855,70

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 18.301 atenciones (*entre presenciales y telefónicas*)

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.

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, 50.138 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 este ejercicio se ha realizado 3.155.248 solicitudes de información más que en el ejercicio anterior, aumentando igualmente el número de deudores informados en 6.728. Con respecto al número de diligencias efectuadas éste disminuyó en 36.537, disminuyendo el importe embargado en 2.108.855 €.

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

	2014	2015	VAR.	VAR. %
Solicitudes de información	15.627.038	18.782.466	3.155.428	20,19%
Deudores informados	70.704	77.432	6.728	9,52%
Diligencias de embargo	790.796	754.259	-36.537	-4,62%
Importe recaudado	27.808.571,10	25.699.715,80	-2.108.855	-7,58%

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

Durante este ejercicio se han realizado 65.705 solicitudes de información respecto de estos bienes frente a las 180.227 realizadas en el ejercicio anterior, de lo que resultaron 234 diligencias.

	2014	2015	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	604	234	-370	-61,26 %
Importe recaudado	121.048,39	298.554,05	177.506	146,64 %



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.

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. 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 584.907 diligencias un 3,78% más que en el ejercicio anterior, en el que fueron realizadas 563.622.

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 19.649 frente a las 21.495 que se realizaron en el ejercicio anterior, lo que ha supuesto una disminución del 8,59%.

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 1.251, mientras que el ejercicio de 2014 se realizaron 1.478 diligencias, esto ha supuesto un descenso del 15,36%.

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 979 diligencias frente a las 1.484 diligencias realizadas en el ejercicio pasado, lo que corresponde a un decremento del 34,03%.

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

	2014	2015	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	588.354	607.168	53.931	3,20%
Importe recaudado	8.047.785,65	6.567.090,84	-1.480.695	-18,40%



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.

En este caso pese a disminuir el número de actuaciones en un 3,14%, hemos aumentado la cifra recaudada en un 32,34%.

	2014	2015	VAR.	VAR. %
Solicitudes de información	771.031	744.667	-26.364	-3,42 %
Diligencias de embargo	8.087	7.833	-254	-3,14 %
Importe recaudado	1.292.171,22	1.710.010,74	417.840	32,34 %

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 incursos 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.

	2014	2015	VAR.	VAR. %
Solicitudes de información	201.873	81.105	-120.768	59,82 %



B) Diligencias de embargo de inmuebles.

	2014	2015	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	687	626	-61	-8,88 %
Importe recaudado	311.665,70	434.569,05	122.903,35	39,43 %

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.

	2014	2015	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	197	2.384	2.187	1110,15 %
Importe recaudado	75.689,92	89.907,08	14.217,16	-18.78 %



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 2015 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.

	2012	2013	2014	2015
Nº subastas	2	1	2	2
Inmuebles	64	0	118	118
Muebles	0	5	0	1
Bienes ejecutados	61	5	5	41
Importe recaudado*	170.566,91	1.525.871,03	397.554,70	1.524.239,27

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.

Además, sería conveniente la aprobación de una circular conjunta entre la Agencia Tributaria Canaria 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.º153, 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.

*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.

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 529 deudores alcanzándose los resultados que se señalan a continuación:

	2014	2015	VAR.	VAR. %
Nº expedientes con resoluciones	647	466	-181	-27,98 %
Nº de responsables o sucesores declarados	679	547	-132	-24,13 %
Importe deuda derivada a responsables	23.428.793,12	12.602.322,87	-10.826.470,25	-85,91%
Importe recaudado*	799.723,12	1.378.944,31	579221,19	42,00 %

* 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 Agencia 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 2015 se han detectado 47 deudores declarados en proceso concursal sobre los hemos emitido certificado de deuda prosiguiendo con el resto de las actuaciones, además se elaboraron certificados de continuación de deuda sobre 62 expedientes.

Por otro lado se han marcado 85 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.

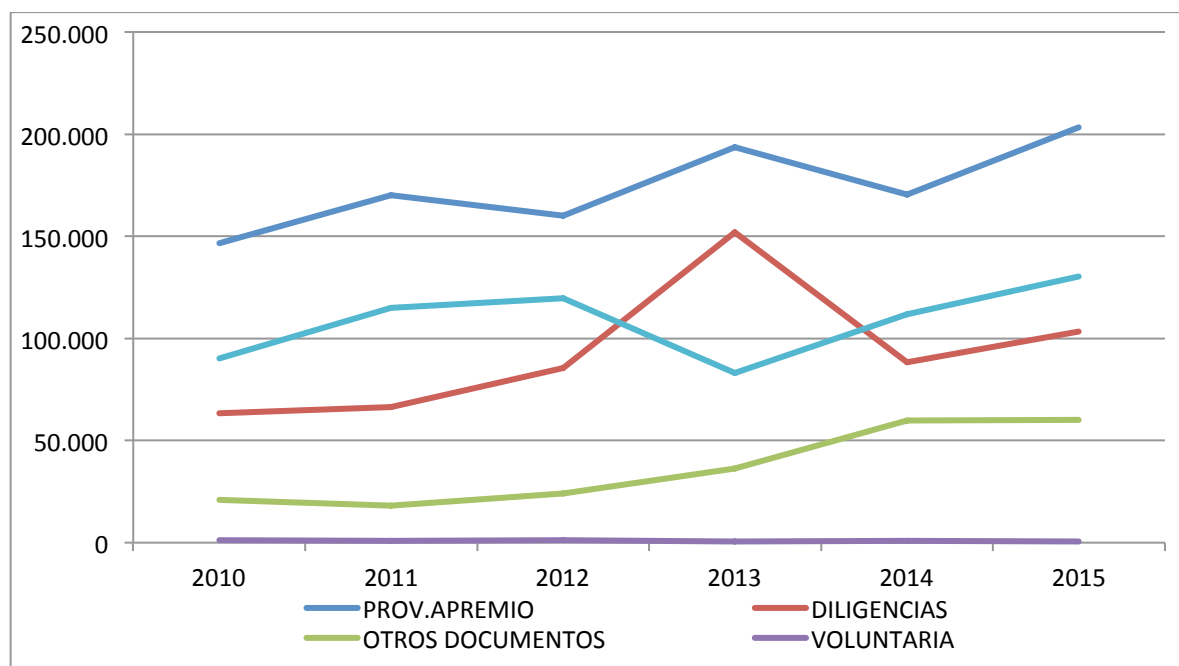
Además de las actuaciones anteriores hay que destacar que en los procesos concursales se realizan impugnaciones y adhesiones a los listados de acreedores y calificación de los créditos, planes de liquidación, planes de venta o realización de activos de las empresas concursadas, etc.



IV. Notificaciones

Durante el ejercicio 2015 se han realizado 497.709 notificaciones, lo que supone un incremento del 15,28% respecto a las del ejercicio anterior en el que se tramitaron 431.745. Un 73,66% 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 Agencia Tributaria Canarias, que representan el 26,20 % sobre el total.

<i>PROVIDENCIAS APREMIO</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	2.164	1.688	3.852
Correo	36.855	59.221	96.106
Boletín	34.000	54.728	88.728
Telemática	7.249	7.450	14.699
TOTAL	80.298	123.087	203.385
<i>VOLUNTARIA</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	5	2	7
Correo	123	204	327
Boletín	85	114	199
Telemática	40	56	96
TOTAL	253	376	629
<i>DILIGENCIAS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	191	507	698
Correo	17.560	33.074	50.364
Boletín	15.034	33.696	48.730
Telemática	1.287	1.900	3.187
TOTAL	34.072	69.177	103.249
<i>OTROS DOCUMENTOS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	182	260	442
Correo	14.883	19.969	34.852
Boletín	1.684	3.073	4.375
Telemática	8.753	11.207	19.960
TOTAL	25.502	34.509	60.011
<i>ENCARGOS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	637	1.201	1.838
Correo	39.959	30.993	70.952
Boletín	16.252	8.797	25.049
Telemática	14.957	17.639	32.596
TOTAL	71.805	58.630	130.435



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, que se muestran a continuación, son los de las gestiones que requieren ticket-turno.

	<i>Cientes atendidos</i>	<i>Tiempo medio espera/ Cliente</i>	<i>Tiempo medio atención/ Cliente</i>
<i>Oficina de Atención Tributaria Arrecife</i>	25.912	0:17:50	0:08:02
<i>Oficina de Atención Tributaria Puerto del Rosario</i>	21.498	0:10:14	0:09:18
<i>Oficina de Atención Tributaria Arona</i>	20.396	0:28:19	0:11:18
<i>Oficina de Atención Tributaria Santa Cruz de La Palma</i>	13.519	0:17:48	0:10:49
<i>Oficina de Atención Tributaria La Laguna</i>	24.445	0:11:15	0:08:22

Si centramos la atención en *las oficinas centrales*, los datos muestran, respecto a 2014, un decremento en el número de atenciones realizadas del 7% en Las Palmas de Gran Canaria y del 21% en la Oficina de Atención Tributaria de Santa Cruz de Tenerife. Esta diferencia obedece a las siguientes razones: 1) la proliferación de la presentación telemática y 2) el óptimo funcionamiento de las oficinas de atención de Arona, La Laguna, así como las oficinas de La Orotava, Santa M^a de Guía y San Bartolomé de Tirajana, gestionadas por directamente por la ATC.



<i>LAS PALMAS G.C.</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>VAR. %</i>
Clientes atendidos	98.438	91.511	-7%
Tiempo medio espera	0:15:02	0:20:06	
Tiempo media atención	0:09:16	0:09:54	

<i>S.C. TENERIFE</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>VAR. %</i>
Clientes atendidos	86.187	67.868	-21%
Tiempo medio espera	0:39:43	0:39:21	
Tiempo media atención	0:09:36	0:10:25	

Como en periodos anteriores, como se muestra en el siguiente cuadro, los servicios de presentación e información fueron los más demandados. Además, como viene siendo habitual, destacó también el servicio de ejecutiva en la OAT S.C. Tenerife (21% respecto al total de atenciones).

<i>SERVICIOS</i>	<i>OAT Las Palmas de G. C.</i>		<i>OAT S/C de Tenerife</i>	
		<i>%</i>		<i>%</i>
Información	27.767	30%	6.936	10%
Presentación	31.940	35%	26.621	39%
Ejecutiva	2.949	3%	14.341	21%
Valoración vehículos	8.875	10%		0%
Declaraciones censales	10.075	11%	8.995	13%
Certificados	7.504	8%	5.889	9%
Cita Previa ISYD	1.103	1%	876	1%
Despacho bingos/precintas	294	0%	207	0%
Importaciones		0%	1.175	2%
Otros	1.232	1%	2.913	4%
Totales	91.739		67.953	

Además, entre los diversos servicios que prestamos en las oficinas de atención tributaria, debemos destacar el servicio de cita previa del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, que se ofrece fundamentalmente 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 2015 se dieron un total de 876 citas en la OAT S.C. Tenerife y 1103 en la OAT Las Palmas de Gran Canaria.

Por otro lado, en septiembre de 2015 comenzamos con el servicio al ciudadano de asesoramiento y ayuda respecto a la declaración simplificada de importación (MOD. 040), que venían realizando hasta entonces las administraciones de tributos a la importación y especiales y dependencias tributarias insulares. Desde entonces, y hasta diciembre de 2015, se han realizado 2.556 declaraciones entre todas nuestras oficinas de atención.

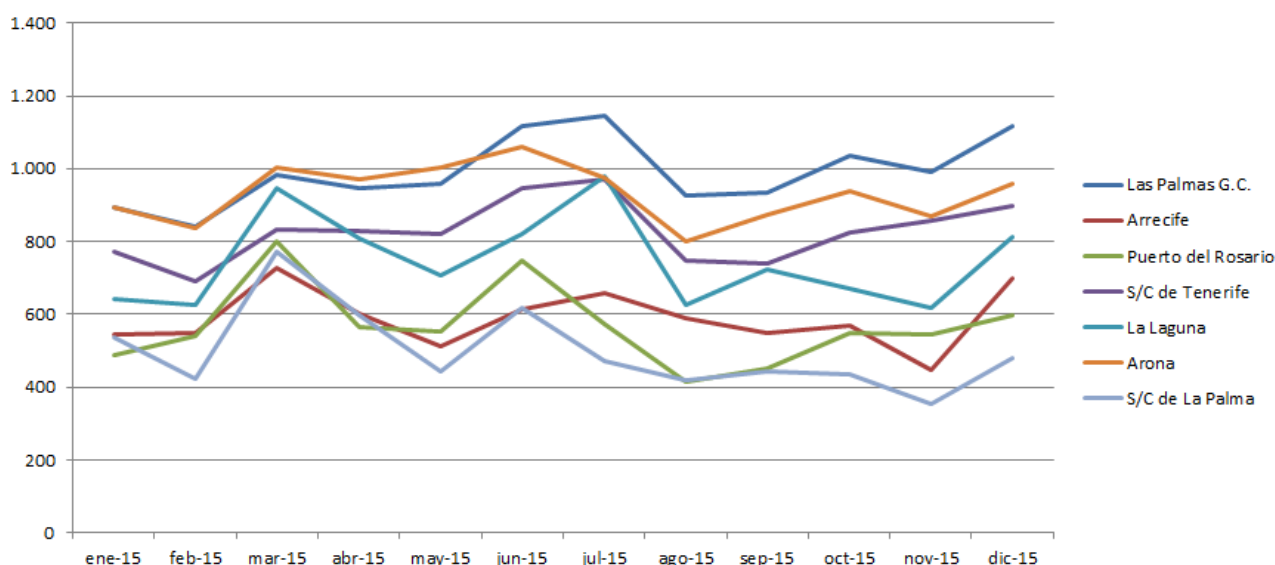
En lo que respecta a los tiempos medios de espera de los ciudadanos, como en ejercicios anteriores, los mayores se registraron en la OAT S.C. Tenerife y Arona, seguida de la OAT Las Palmas de Gran Canaria. Las atenciones realizadas en el servicio de ejecutiva, ya de por sí un servicio lento, derivado del convenio suscrito con el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, y el menor número de trabajadores (comisiones de servicio en Arona y La Palma fundamentalmente), pueden ser la causa de los tiempos de espera más elevados en la OAT Santa Cruz de Tenerife. Los menores tiempos de espera tuvieron lugar en las oficinas de Puerto del Rosario y La Laguna.

En cuanto a los tiempos medios de atención, oscilaron entre los 8 minutos de Arrecife y los 11 minutos de Arona.

La media mensual de trabajadores en 2015 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>	11,89
<i>Arrecife</i>	2,60
<i>Puerto del Rosario</i>	2,61
<i>Santa Cruz de Tenerife</i>	9,32
<i>La Laguna</i>	2,26
<i>Arona</i>	2,98
<i>Santa Cruz de La Palma</i>	1,93

A continuación se ilustra de forma gráfica el ratio expediente por trabajador mensual en las diferentes oficinas de atención, que puede servir de indicador de la carga de trabajo. Debemos señalar que para su cálculo hemos considerado las altas realizadas por nuestro personal en el aplicativo M@gín de las declaraciones de Tributos Cedidos, pero hemos omitido los Tributos Ref., Interiores y Propios, con la salvedad de las declaraciones censales. También, por su especial relevancia, hemos considerado los certificados emitidos y las atenciones realizadas en el servicio de ejecutiva (Fuente datos: aplicativo “Gestión Deudor”).



Como principales observaciones, la OAT de Las Palmas de Gran Canaria ha soportado la mayor carga de trabajo, seguida de Arona, que hasta mayo presentó el mayor ratio; la tercera posición la ocupa la OAT Santa Cruz de Tenerife. En contraposición, en La Palma es donde los trabajadores soportan menos carga de trabajo; Arrecife y Puerto del Rosario muestran cifras similares por debajo del ratio 800. Podríamos considerar ratios entre 600 y 800 puntos como razonables, similares a los de La Laguna. Si tomamos como referencia un ratio de 700 (la media mensual de La Laguna está en 748), el número de trabajadores óptimo para que Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife y Arona soportasen una carga de trabajo similar sería respectivamente de 17, 11 y 4 trabajadores.

Durante 2015 se presentaron un total de 84 reclamaciones en las oficinas de atención gestionadas por personal de GRECASA, frente a las 52 que se presentaron en 2014:

RECLAMACIONES POR OFICINA	2015	2014
Las Palmas de Gran Canaria	24	8
Arrecife	2	1
Puerto del Rosario	0	2
Santa Cruz de Tenerife	51	31
La Laguna	1	
Arona	5	2
Santa Cruz de La Palma	1	8
Total	84	52

Si nos centramos en las oficinas de atención centrales, el 72% de las reclamaciones tuvieron como causa los excesivos tiempos de espera. No existieron reclamaciones contra la atención recibida por nuestro personal.

Por otro lado, 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, como en periodos anteriores, continuamos realizando este tipo de presentaciones en nuestras oficinas de atención:

	2014	2015
OAT Las Palmas de Gran Canaria	54	241
OAT Santa Cruz de Tenerife	1.304	1.189

Para finalizar con este apartado, en noviembre de 2014 la Dirección General de Tributos asignó a Grecasa una encomienda cuyo objeto era la prestación de asistencia técnica a las Oficinas de Atención Tributaria y Administraciones Tributarias Insulares, gestionadas por funcionarios, a modo de consultoría especializada enfocada a los usuarios internos, pero con el objeto de la mejora en la prestación del servicio a los contribuyentes. Con este objeto, entre febrero y marzo de 2015, destinamos dos técnicos de calidad, uno por provincia, y un coordinador del servicio, prestando asistencia durante 24 días a la Oficina de Atención Tributaria de San Bartolomé de Tirajana, 7 días en Santa María de Guía y 9 días en La Orotava.

2. Grabación de declaraciones y otros documentos tributarios.

La grabación de declaraciones y otros documentos tributarios es un servicio que tenemos externalizado. Desde marzo de 2015 lo viene realizando la mercantil Aplicaciones Gráficas e Informáticas S.A.U. (Apgisa), llevando Grecasa estrictos controles mensuales de calidad.

La empresa adjudicataria 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.
- 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 la entidad adjudicataria.
- Control de calidad de las grabaciones efectuadas, estableciéndose porcentajes máximos de incidencias que supongan la revisión de la totalidad de grabaciones del periodo afectado. Además se revisa que estas 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 periodo 2015 se grabaron un total de 669.599 declaraciones y/o autoliquidaciones, lo que representa tan solo un decremento del 1,15% con respecto a las grabaciones realizadas en 2014 (se incluyen la grabación de modelos 400/401, realizada por personal de GRECASA). Sin embargo, si analizamos los resultados por bloques, aumenta el número de grabaciones respecto 2014 de Tributos



de Cedidos en un 4,75%, y se reduce el de Tributos REF, Interiores y Propios en un 5%, que pudiera estar justificada en la proliferación de la vía telemática para la presentación de estas declaraciones.

A continuación se muestra la evolución del número de grabaciones efectuadas y detalle de las variaciones por modelo respecto a 2014:

<i>CÓDIGO</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>Var%</i>
400/401*	65.692	59.427	57.403	-3%
410	10.233	8.267	6.880	-17%
411	2.106	1.563	1.224	-22%
412	518	878	958	9%
413	-	-	-	
415	83.938	45.240	40.354	-11%
416	82	310	65	-79%
418	1.463	962	818	-15%
419	170	241	227	-6%
420	134.968	155.979	146.556	-6%
421	9.246	20.692	18.916	-9%
422	11	24	-	
425	76.171	112.864	112.087	-1%
430	35	32	152	375%
433	9	17	17	0%
450	9	46	40	-13%
451	64	3	11	267%
452	1	-	-	
455	1	24	23	-4%
490	33	-	-	
460	-	-	67	
461	-	-	151	
600	88.201	84.805	93.892	11%
620	122.772	137.058	138.421	1%
650	31.955	34.385	36.386	6%
651	2.319	2.143	2.031	-5%
652	907	869	744	-14%
653	816	932	1007	8%
660	9.558	10.605	11.169	5%
TOTALES	641.278	677.366	669.599	-1,15%

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 24 modelos con errores (en su mayoría 620), lo que representa tan solo un 0,16% sobre el total de documentos, muy por debajo del máximo permitido.



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

GRECASA durante 2015 continuó realizando la totalidad de tareas asociadas a esta encomienda, distribución y entrega de los cartones de bingo, 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 2015* 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”):

	<i>Cantidades vendidas (en miles)</i>			
	1,50 €	2,00 €	3,00 €	6,00 €
Las Palmas de Gran Canaria	33.009.120	3.028.752	441.288	0
Arrecife	629.856	1.805.976	58.320	0
Santa Cruz de Tenerife	18.137.520	1.570.752	141.912	7.776
Santa Cruz de La Palma	0	3.888	0	0
TOTALES	51.776.496	6.409.368	641.520	7.776

	<i>Cantidades ingresadas</i>		
	Tasa 16%	Tasa 20%	Tasa por entrega cartón
Las Palmas de Gran Canaria	6.077.099,52	3.782.635,20	244.553,95
Arrecife	559.560,96	246.888,00	16.720,66
Santa Cruz de Tenerife	3.513.196,80	1.772.539,20	133.126,23
Santa Cruz de La Palma	1.244,16	0	26,06
TOTALES	10.151.101,44	5.802.062,40	394.426,90

La caída de las ventas con respecto al ejercicio anterior, que tiene como origen la modalidad de bingo electrónico, es generaliza para todas las categorías, y como consecuencia tiene lugar una caída de los ingresos por el concepto de tasa fiscal sobre el juego del 37%. En Gran Canaria desaparecen definitivamente las compras a partir de agosto de 2015; en Tenerife la reducción de las ventas comienza a ser significativa desde noviembre de 2015; en La Palma, no hemos realizado ventas del cartón tradicional desde octubre de 2014.

Finalmente, las cantidades suministradas en 2015 por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) fueron las siguientes, lo que representa una caída de nuestras compras, respecto a 2014, entre un 39% (para los cartones de 2,00€) y 48% (para los cartones por valor facial de 1,50€):



SUMINISTROS DE LA FNMT				
	1,50 €	2,00 €	3,00 €	6,00 €
Las Palmas de G.C.	23.794.560	3.732.480	466.560	
Santa Cruz de Tenerife	18.195.840	1.399.680	128.304	
TOTALES	41.990.400	5.132.160	594.864	

6. 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 2015, y una comparativa respecto ejercicio anterior:

<i>Cantidad suministrada por la FNMT</i>			
	2014	2015	VAR. %
Santa Cruz de Tenerife	183.649.444	184.993.476	1%
Las Palmas G. C.	35.739.484	47.662.605	33%
TOTALES	219.388.928	232.656.081	6%

<i>Volumen de ventas</i>			
	2014	2015	VAR. %
Santa Cruz de Tenerife	172.934.262	193.763.561	12%
Las Palmas G. C.	37.208.090	44.235.104	19%
TOTALES	210.142.352	237.998.665	13%

Respecto a 2014, tiene lugar un incremento de pedidos a fábrica y de ventas a clientes, del 6 y 13% respectivamente.

El coste de adquisición a fábrica ascendió a DOSCIENTOS TRECE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO EUROS CON NOVENTA Y UN CÉNTIMOS (213.475,91€).

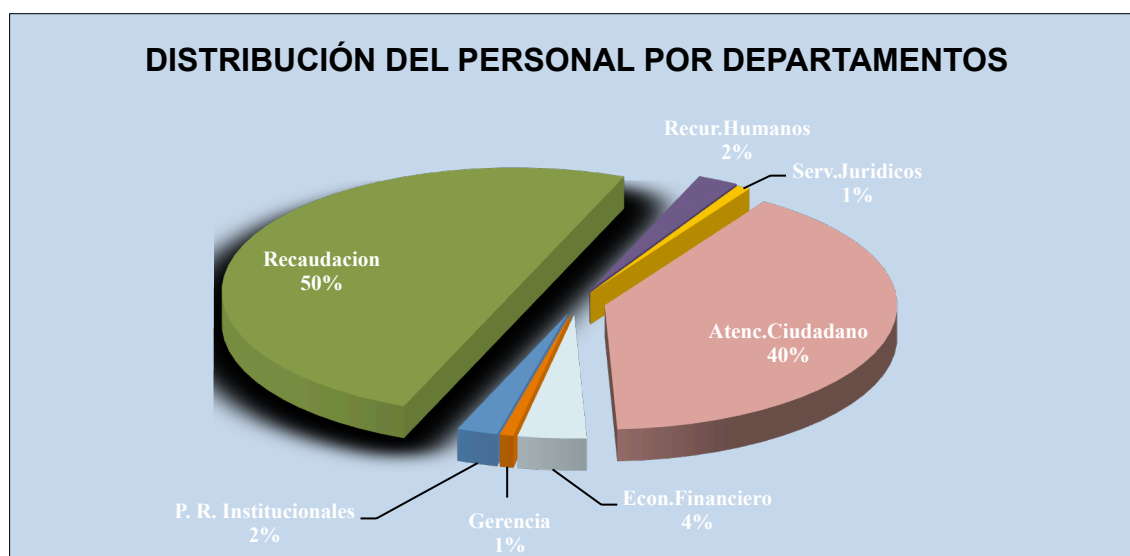
Los ingresos derivados de las ventas (precio público por el suministro de precintas de circulación de labores de tabaco) ascendieron a DOSCIENTOS DIECIOCHO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO EUROS CON CUATRO CÉNTIMOS (218.378,04€).



VI. Gestión de Recursos Humanos

Durante el año 2015, en cumplimiento del plan de viabilidad de la empresa, se mantiene el salario en valores de junio de 2010, mantenemos la disminución de los beneficios sociales de los trabajadores y se mantiene el aumento de la jornada. A pesar de las circunstancias hay que destacar el valor que representa para la entidad cada uno de los trabajadores que la componen, valorando el sobre esfuerzo realizado por los mismos.

El total de trabajadores en la empresa a 31 de diciembre de 2015 era de 136 (frente a 134 a 31 de diciembre de 2014) distribuidos por departamentos según el gráfico que sigue:



Durante el ejercicio 2015 se han extinguido un total de tres contratos, por la causas que se mencionan en el cuadro siguiente:

<i>CATEGORÍA</i>	<i>DEPARTAMENTO</i>	<i>CAUSA</i>
ANALISTA PROGRAMADOR	Atención al Ciudadano	Finalización contrato
ADMINISTRATIVO	Recaudación	Finalización contrato
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Recaudación	Despido

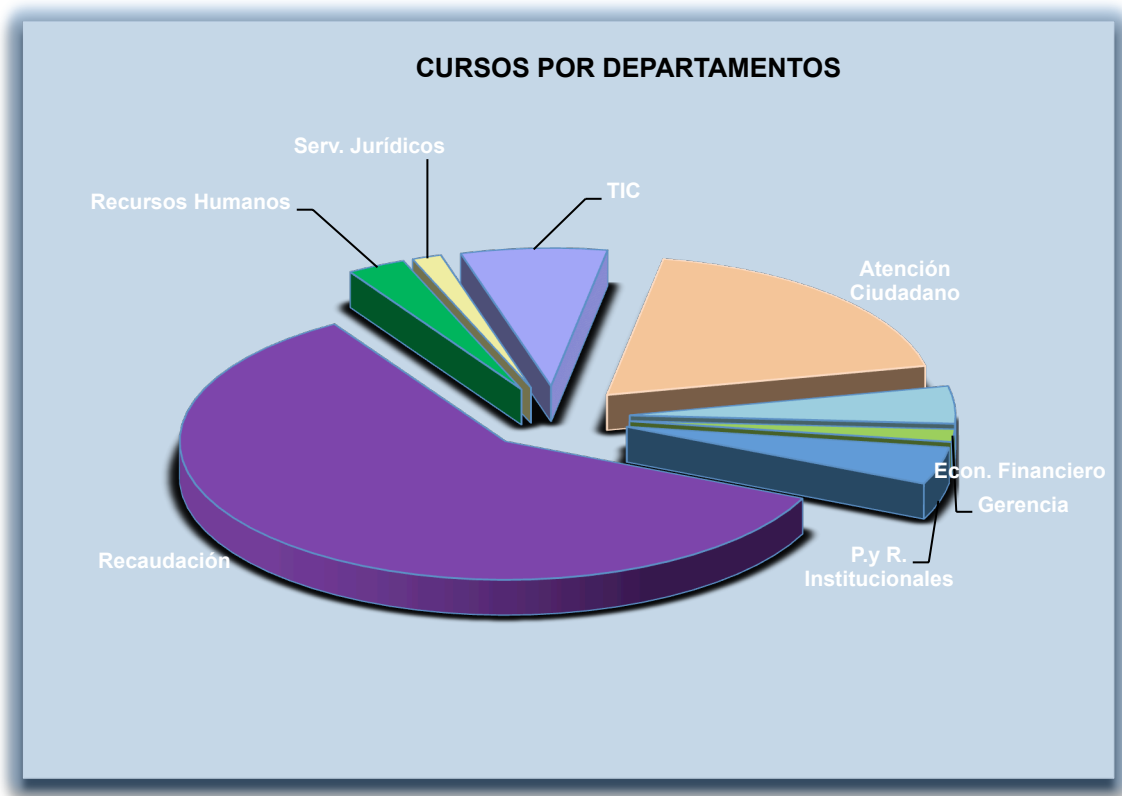
Con motivo de sustitución de dos trabajadoras por maternidad y por sentencia judicial, en el ejercicio 2015 se han dado de alta cuatro contratos:



<i>CATEGORÍA</i>	<i>DEPARTAMENTO</i>	<i>FECHA</i>
ADMINISTRATIVO	Recaudación	24/08/2015
TÉCNICO SUPERIOR	Atención al Ciudadano	15/12/2015
TÉCNICO SUPERIOR	Recaudación	15/12/2015
TÉCNICO SUPERIOR	Recaudación	26/10/2015

Durante el ejercicio 2015 se ha aplicado el Plan de Formación establecido, realizándose un total de 18 acciones formativas en las que han participado un total de 69 trabajadores, el 49.64% de la plantilla. De los cursos realizados, cinco fueron subvencionados por medio de la Fundación Tripartita con cargo al crédito a la formación de la Seguridad Social, y siete en materia de prevención con cargo a la Empresa externa que se ocupa de esta materia.

<i>CURSOS</i>	<i>PERSONAS</i>	<i>HORAS</i>
Proyectos con Scrum	2	16
Jornadas "Delitos Relacionados con la corrupción"	1	15
Jornadas "La colaboración administrativa mediante convenios en el sector público"	3	8
Apache Tomcat	3	10
Administering MS SQL Server 2014	3	20
Virtualización almacenamiento VMware vSAN	2	0
Linux LPIC1	2	20
Contratos del Sector Público	10	16
Desarrollo de Aplicaciones Java EE6	7	20
Programa Ejecutivo Compliance Officer (Controller Jurídico)	1	120
Ley General Tributaria	32	30
PRL en trabajos de oficinas y despachos	10	2
Primeros Auxilios	8	3
Prevención de Incendios y Medidas de Emergencias	6	3
PRL ante Alteraciones de la Voz	7	2
Ley de Prevención de Riesgos Laborales	2	2
Prevención de Riesgos Psicosociales	5	2
Curso Básico PRL (30 horas)	2	30



VII. Informática

El área de informática tiene como misión asistir en las tres grandes actividades que presta Greca, Notificaciones, Recaudación Ejecutiva y Atención Tributaria, es por ello que tenemos tres equipos de desarrollo, que si bien colaboran entre ellos, cada uno desarrolla y presta asistencia en exclusiva a c/u de estas actividades.

Los proyectos más importantes acometidos en el 2015, distribuidos por equipos, fueron los siguientes:

1. Desarrollo ejecutiva.

La labor que ha realizado el equipo de desarrollo ejecutiva se ha distribuido de la manera siguiente:

Módulo de Ejecutiva en M@gin.

- 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 el 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, detección y seguimiento de corrección de errores en los desarrollos.



- Mantenimiento del entorno de desarrollo en Grecasa y formación en la arquitectura y código de M@gin, administración de herramientas del entorno, todo ello como parte de las tareas de transferencia tecnológica.
- Análisis de migración de los datos, tareas de depuración de los datos a migrar, procesos de extracción, colaboración en la elaboración y revisión de los procedimientos de migración de la base de datos de Recaudación a M@gin.
- Análisis y realización de primeras adaptaciones en procesos de Grecasa debidas al traslado de la Ejecutiva a M@gin: adaptaciones en el módulo de proceso de pagos de Grecasa y aplicación de gestión de facturación Ejecutiva de Grecasa.
- Entregado por la UTE en entornos de PRE en M@gin, sin puesta en producción, en 2015:
 - Adaptación de Core de valores.
 - Adaptaciones de módulo de Ingresos.
 - Pantalla de deudor
 - Parcialmente, procesos y pantallas de Expediente de gestión de la deuda.

Domiciliaciones de los pagos de Aplazamientos/Fraccionamientos.

Con la entrada en vigor de la Orden a 1 de enero de 2015 en lo referente a los cobros de AF Ejecutiva, durante el 2015 se realizaron tareas que completaban la gestión de estas domiciliaciones:

- Tratamiento de incidencias tras el arranque, con el resto de sistemas implicados.
- Procesos de control y avisos de incidencias durante el procedimiento en explotación.
- Pantallas de consultas de vencimientos y de expedientes no domiciliados.
- Incorporación automática al gestor documental de los documentos de aceptación/rechazo de las solicitudes de domiciliación y modificación de IBAN de domiciliación.
- Tratamiento de los cobros realizados por los vencimientos domiciliados. Incluye la creación del nuevo tipo de cobro, la comunicación con M@gin para obtener los ficheros, el alta de los cobros en GRE, informes posteriores a emitir con la data a entregar a la ATC, y realización de circuito completo de pruebas con M@gin.
- Revisión de las condiciones para envío de vencimientos, solicitada por Administradora de Recaudación.
- Elaboración de listados solicitados para la conciliación de las cuentas de la Administración de Recaudación, tras la incorporación de los cobros domiciliados.

Modificaciones destacables en sistema actual de Recaudación.

Puesta en producción en 2015.

- Adaptaciones en aplicativos Visual Basic 6 y Java para funcionar con el nuevo servidor de correo Zimbra.
- Adaptaciones por términos de la Agencia Tributaria Canaria, en logos, textos, firmantes según cambios de organigrama, dentro de los modelos emitidos por los aplicativos de Recaudación.
- Incorporación de listados más frecuentes en la aplicación de ejecutiva web.



- Automatización del trasiego de ficheros entre Seflogic y Greca para la interfaz del proceso de los pagos, compensaciones y embargos de AAPP.

2. Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación.

General

Adaptaciones a la imagen corporativa por la creación de la ATC

ODIN.

Desarrollo de una funcionalidad para la petición de notas simples a los registros de la propiedad, lo que permite un control exhaustivo de la gestión de las mismas además de facilitar el correspondiente cuadro de costas.

Desarrollo de una utilidad para facilitar las copias de expediente.

Control de documentos a indexar.

Notificaciones

BOE. Generación de XML para ATC y JEA y adaptaciones en publicación en BOC de la Dirección General de Consumo.

DEH. Elaboración de campañas para notificar a nuevos obligados, incrementando con ello el porcentaje de notificaciones telemáticas.

Creación de nuevas alertas para el control de calidad.

Desactivación de NotifexVB6 tras la migración a Notifex Web de las opciones restantes de la antigua aplicación de escritorio

RUKI

Desarrollo propio de una nueva aplicación de gestión documental basada en servicios web, que nos permite el almacenamiento y la búsqueda de todos los documentos generados o indexados desde las aplicaciones de notificaciones y tratamiento de la documentación.



3. Servicios en materia tributaria.

Los proyectos en los que se ha trabajado a lo largo del 2015 son los siguientes:

En el ámbito de la Sede electrónica

- Mejora sustancial interna de la arquitectura de la Sede pasándose a un sistema de colas en la tramitación de presentaciones.
- Se desarrolla la admisión de prestaciones con marca de domiciliación.
- Mejora en los procesos de auditoría.
- Mejora en los trámites de colaboradores
- Reestructuración de los trámites para potenciar el apartado de sede
- Autenticación mediante usuario corporativo

A continuación presentamos la evolución, tanto en el volumen de presentaciones como en el importe recaudado a través de la misma, desde el momento de su puesta en marcha:

Volumen de presentaciones por año en la sede	
Año	Total
2011	270
2012	2.750
2013	28.901
2014	89.814
2015	174.847

Total Recaudado por año desde la Sede - autoliquidaciones	
Año	Importe
2011	1.061,09 €
2012	26.908,97 €
2013	19.788.368,87 €
2014	130.903.274,66 €
2015	189.554.241,75 €

Desarrollo de programas de ayuda

- Se continúa con la modernización de los programas de ayuda, lo que implica el desarrollo desde cero de los programas, haciendo uso de una tecnología moderna que permite el uso de aplicaciones multiplataforma.



Modelos distribuidos como multiplataforma en 2015

400
410
411
418
419
420
421

- Se ha desarrollado desde cero también el programa de ayuda del modelo **650/660 de Sucesiones y Donaciones**, desarrollo especialmente complejo y que se encuentra actualmente en fase de pruebas. Se desarrollan también los modelos 425 y 422.
- Cambio de imagen corporativa para adaptarse a la ATC.

En el ámbito del portal de la ATC

- Desarrollo del directorio de la ATC acorde a la nueva estructura, tanto a nivel de portal como de administración.
- Mejora en el proceso de consultas informáticas. Captación de datos adicionales de forma automática, sugerencia de soluciones en función de los datos recopilados, integración con el nuevo SAU.
- Publicación y gestión de las subastas.
- Gestión del contenido del Bloque de Financiación Canario.

Nuevo SAU (Sistema atención al Usuario)

- Estudio y adaptación de las distintas herramientas de gestión de proyectos para sustituir al sistema existente.
- Se optó por utilizar la herramienta de código abierto Redmine, se configuró y adaptó para ajustarse a las necesidades específicas del nuevo SAU.
- Estudio y desarrollo del proceso de importación de las incidencias del sistema anterior.

Mantenimientos

- Mantenimiento de los Programas de ayuda, incluyendo los cambios del modelo 415.
- 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.

Resolución de incidencias

- Mejora en el proceso de resolución de incidencias al integrarse como un proyecto de Asistencia técnica al contribuyente del nuevo SAU, permitiendo un mejor seguimiento.

Los proyectos más importantes previstos para el ejercicio 2016 y en los que se está comenzado los trabajos son los siguientes encomendados por el servicio de informática de la ATC:

- Mejoras en los procesos de Sede. Mejorar el rendimiento y simplificar al máximo el proceso.
- Nueva versión de programas de ayuda multiplataforma para SS y DD
- Gestión de las domiciliaciones desde Sede
- Integración de la solicitud de fraccionamiento desde los programas de ayuda e incorporación automatizada de la solicitud al expediente desde la presentación en Sede.
- Gestión de documentación adjunta a las presentaciones telemáticas.
- Pago con tarjeta
- Gestión de liquidaciones desde Sede (pago y generación de cartas de pago)

4. T.I.C.

Además de los equipos de desarrollo, Grecasa cuenta con un departamento de TIC que se ocupa de

Traslado a las nuevas oficinas.

- Diseño e instalación de un nuevo sistema de cableado de comunicaciones en el nuevo edificio.
- Preparación de las guías a seguir para el traslado de las comunicaciones y servidores de las oficinas de Franchy Roca y León y Castillo a Agustín Millares Carló.
- Traslado de la oficina de Franchy Roca y la OAT de León y Castillo al edificio de Agustín Millares Carló.



Virtualización de escritorios.

Uno de los proyectos de GRECASA es el de virtualizar los escritorios de sus empleados, de tal forma que desde cualquier punto de la empresa puedan acceder a sus aplicaciones con sus propios accesos y permisos, sin que para ello sea necesario hacer modificaciones en los equipos desde los que se accede.

- Instalación del entorno de pruebas con los Web Application Firewall y Tomcat 7.
- Instalación del nuevo servidor de correos Zimbra.
- Instalación de un nuevo servidor virtual en un nuevo proveedor para la migración de la página web externa (www.grecasa.org).
- Migración del servicio de antivirus a un nuevo sistema.
- Crear cuentas de correo no-reply.
- Actualización de la infraestructura virtual a la versión 6 de VMWARE.
- Preparar el servidor de correos Zimbra para el Registro de Entrada.

Mantenimiento de hardware y software

- Actualización de nuestro inventario de hardware y software.
- Renovación del parque informático de todas las OATs, excepto la de Las Palmas de Gran Canaria, para instalarles ordenadores "All-In-One".
- Para agilizar la grabación de los modelos, se optó por la sustitución de los ordenadores de los grabadores por unos nuevos bastantes más rápidos. Se han instalado 8 ordenadores en la OAT de Las Palmas de Gran Canaria y 8 en la de Santa Cruz de Tenerife.
- Actualización del sistema de copias de seguridad a la versión del Backup Exec 15.

Asistencia a M@GIN.

- Configuración de VM Java y Navegador para los nuevos componentes de escaneo, pistola, etc. de la aplicación de M@GIN, así como el testeo de dicha aplicación para la homologación de las nuevas versiones, identificación y resolución de posibles errores en la aplicación con las nuevas versiones.
- Colaboración para la elaboración de nuevo método de despliegue de versión de M@GIN, así como la organización de directorios en los servidores WebLogic de M@GIN.
- Creación de todas las sesiones de domiciliaciones bancarias en nueva unidad compartida con la Agencia para intercambio de ficheros entre M@GIN y los bancos.

Migración de las comunicaciones (aumento de los caudales y cambio de proveedor en alguno de los servicios. (En proceso)

Renovación de nuestro Documento de Seguridad. (En proceso)