



GESTIÓN RECAUDATORIA DE CANARIAS, S.A



MEMORIA DE GESTIÓN 2016



Resumen ejecutivo

Conviene destacar como hecho más significativo de 2016, dada la envergadura del mismo y lo que ha supuesto de trabajo en estos últimos años, la implantación y arranque del módulo de Ejecutiva en M@GIN. La puesta en marcha de dicha aplicación se realizó el 1 de noviembre y desde ese momento, estamos dedicando la mayor parte de nuestra actividad a validar los datos migrados y los procesos de la aplicación.

Durante 2016 hemos seguido realizando tareas en las herramientas informáticas con la mirada de mejorar la presentación de determinados modelos tributarios, lo que ha permitido un aumento de las presentaciones telemáticas y una disminución en la asistencia presencial a las distintas oficinas de atención tributaria.

Otro aspecto a tener en cuenta, es que los datos de recaudación hasta octubre, presentan dos hechos relevantes de carácter positivo; por un lado, asistimos a una mejora de la eficacia recaudatoria, aumentando los ingresos pese a la caída de cargos, y por otro, observamos cómo se produce una reducción del saldo pendiente. Además señalamos como otro dato significativo en el ámbito de la recaudación, el que se ha producido un aumento llamativo de la cifra recaudada por la enajenación de inmuebles.

En otros ámbitos, destacamos el inicio de un proyecto encaminado a organizar y agilizar la contratación de la empresa mediante una aplicación informática de desarrollo propio, que además nos permitirá adaptarnos a la licitación electrónica obligatoria para el año 2018.



TABLA DE CONTENIDO

I.	Información general de la organización	5
1.	Junta General de Accionistas	5
2.	Consejo de Administración	6
3.	Estructura de la Organización	8
II.	Análisis de los objetivos y acciones para 2015	9
1.	Autofinanciación	9
2.	Innovación	11
3.	Racionalización	12
4.	Empatía con el ciudadano	12
III.	Recaudación Ejecutiva.	13
III.I	Resultados.	13
1.	Cargos	13
2.	Datas	15
3.	Saldo Pediente	18
4.	Resultado 2016	19
III.II	Actuaciones.	20
1.	Gestión Telefónica y Atención al Público	20
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	22
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.	35
VI. Gestión de Recursos Humanos	37
VII. Informática	40
<hr/>	
1. Desarrollo ejecutiva.	40
2. Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación.	44
3. Servicios en materia tributaria.	47
4. T.I.C.	50



I. Información general de la organización

Durante el ejercicio 2016 se produce el nombramiento como Director – Gerente de la entidad pública de D. Francisco Javier Mederos Cruz.

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

1) Junta General Ordinaria y Universal de 13 de mayo de 2016.

I) Examen y aprobación, en su caso, de las cuentas anuales, informe de gestión y aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2015.

II) Revocación de la dotación a la reserva de capitalización aprobada por la Junta General en sesión de 30 de septiembre de 2015.

III) Ruegos y preguntas.

IV) Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.

2) Junta General Extraordinaria y Universal de 27 de diciembre de 2016.

I) Reelección del auditor de cuentas.

II) Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.



2. Consejo de Administración

1) Consejo de Administración de 13 de mayo de 2016.

- I) Examen y aprobación, en su caso, de las cuentas anuales, informe de gestión y aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2015.
- II) Rendición de informe anual 2015 de cumplimiento de las medidas del Programa de Viabilidad para el periodo 2015-2017.
- III) Revocación de la dotación a la reserva de capitalización aprobada por la Junta General en sesión de 30 de septiembre de 2015.
- IV) Ruegos y preguntas.
- V) Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión.

2) Consejo de Administración de 27 de junio de 2016.

Único.- Aprobación del modelo de contrato de alta dirección a suscribir con el candidato que resulte seleccionado para desempeñar el puesto de Director-Gerente de Greca.

3) Consejo de Administración de 2 de agosto de 2016.

- I) Cese y nombramiento de directores-gerentes.
Cesó D.^a Dunnia Rodríguez Viera.
Fue nombrado D. Francisco Javier Mederos Cruz.
- II) Revocación de poderes de la Directora-Gerente cesante y otorgamiento de poder formalizado en escritura pública con cláusula única y específica para la obtención del certificado, por remisión a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica al nuevo Director-Gerente al objeto de poder solicitar y gestionar cuantos documentos públicos y/o privados fueren necesarios o convenientes para la obtención del “certificado electrónico de personas jurídicas (CPJ)” de la autoridad certificadora FNMT.

4) Consejo de Administración de 27 de diciembre de 2016.

- I) Rendición de cuentas sobre la ejecución del programa de viabilidad de Greca 2015-2017. Necesidad de su reformulación.
 - II) Rendición de cuentas en materia de personal.
 - III) Rendición de cuentas en materia de contratación.
 - IV) Regularización contable por indicación de la Intervención General.
 - V) Delegación de facultades al Director-Gerente.
 - VI) Ruegos y preguntas.
-



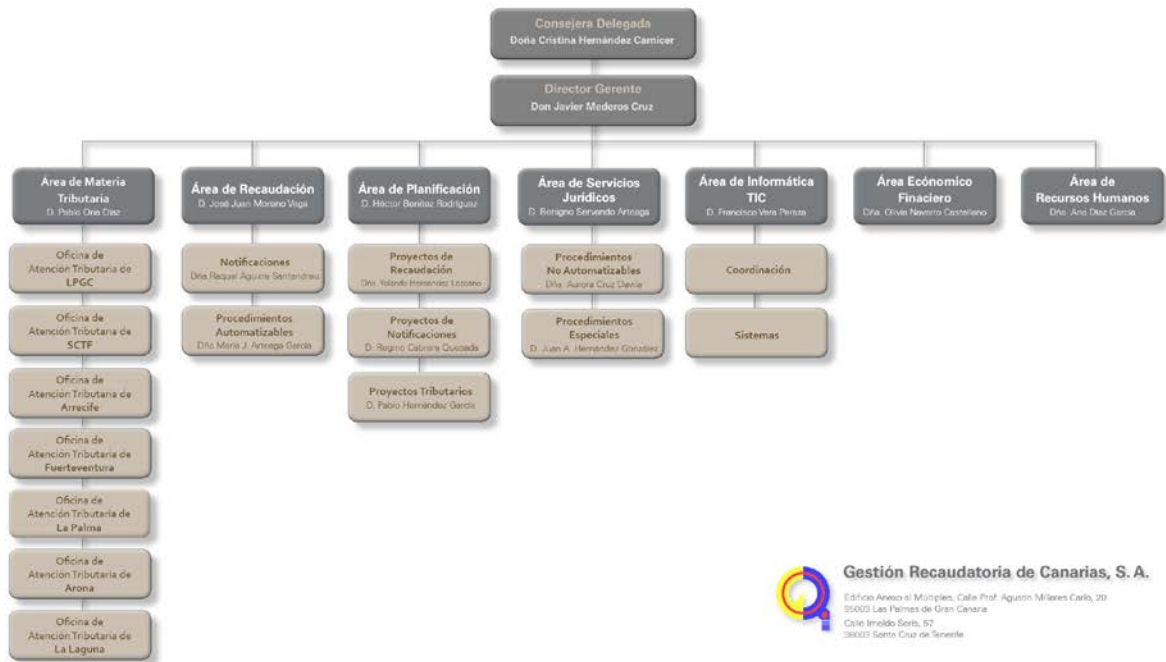
VII) Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.

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 2016 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.

El volumen total de la empresa ha resultado en un aumento de la cifra de negocios del 2,64%.

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

Durante el ejercicio 2016, 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.



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 seguimos cumpliendo con lo dispuesto en el manual de instrucciones internas sobre las medidas específicas a adoptar para la reducción del gasto en la actividad administrativa y la gestión de recursos en la empresa.

2. *Innovación*

Siendo *la Innovación* un valor fundamental dentro de la empresa, en el año 2016 hemos seguido trabajando en distintos proyectos de base tecnológica de los que destacamos los siguientes:

MÓDULO DE EJECUTIVA EN MAGIN. Con fecha 1 de noviembre de 2016 se procedió a instalar en producción el módulo de Ejecutiva de M@gin, por parte de la Agencia Tributaria Canaria en colaboración con GreCasa, esta implantación supone un hito en la historia de la Consejería de Hacienda, al integrar dos herramientas que trabajan con un gran volumen de información y que abarcan numerosos procesos de alta complejidad.

La puesta en marcha del mencionado módulo supondrá una mejora significativa en la gestión tributaria a medio y largo plazo, al disponer la Agencia Tributaria Canaria de una única herramienta que le permite acometer todo el ciclo de vida de un valor desde su liquidación hasta su extinción, pasando por procedimientos relacionados como el de extensión de la deuda, procedimientos concursales, etc.

Inicialmente el arranque ha supuesto un incremento de las incidencias, dada la dificultad de integrar dos sistemas tan complejos y con una casuística tan variada como existe en los procedimientos tributarios. Es por eso que durante esta primera fase nuestra actuación debe ceñirse a la detección de errores e incidencias, y a aportar nuestro conocimiento en la propuesta de solución a las mismas así como a validar la aplicación entregada. Este proceso que abordamos conjuntamente con la ATC debe ser ágil y riguroso, puesto que de él depende la correcta puesta en marcha de los distintos procesos del procedimiento de recaudación.

MÓDULO DE CITA PREVIA. Durante 2016 finalizamos el desarrollo de un módulo de cita previa para la atención en las oficinas de atención tributaria, que permite que los usuarios soliciten cita a través del portal de la Agencia Tributaria Canaria.



GESTIÓN DE SERVICIOS EN SEDE. Durante este ejercicio destacamos la implementación de nuevos programas de ayuda para el Impuesto de Sucesiones y Donaciones que, además de ser multiplataforma, ha ayudado a mitigar el elevado número de incidencias que tenían los anteriores. También hemos realizado el desarrollo para permitir la presentación telemática de solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento y la mejora del sobre anual del modelo 425 que permite adjuntar documentación a los mismos de manera telemática, con el consiguiente beneficio para los contribuyentes.

ODÍN. Durante 2016 iniciamos el desarrollo en esta aplicación de un módulo para gestionar la contratación que lleva a cabo la empresa con la finalidad de llevar una gestión ágil y rigurosa de la misma. El análisis funcional y técnico quedó finalizado, poniéndose en producción la gestión de los licitadores y el histórico de licitaciones.

3. Racionalización

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.

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, además de mejorar la presentación de algunos de ellos, destacando la posibilidad de presentar documentación anexa en el sobre del modelo 415.



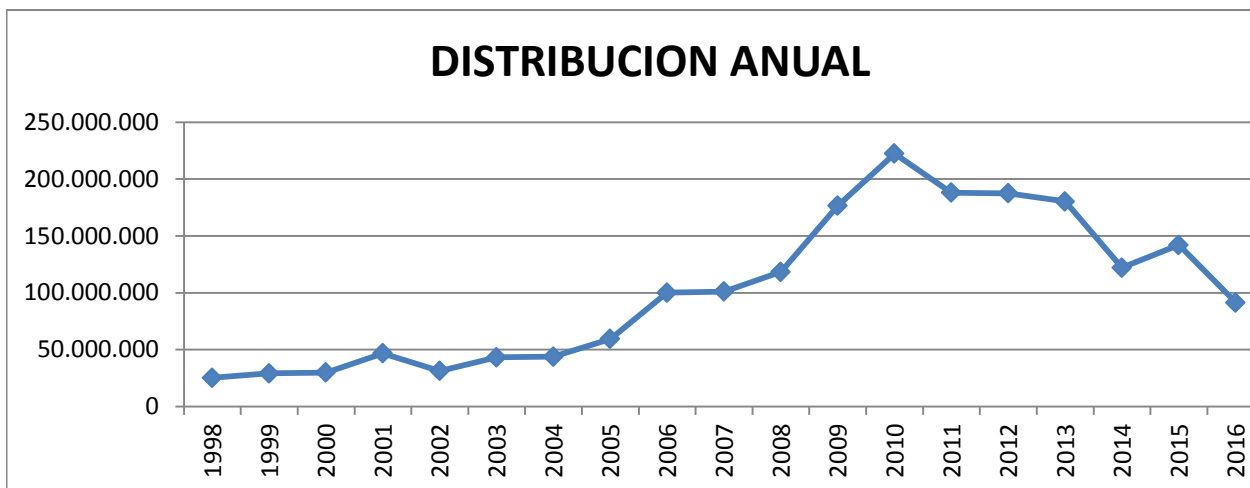
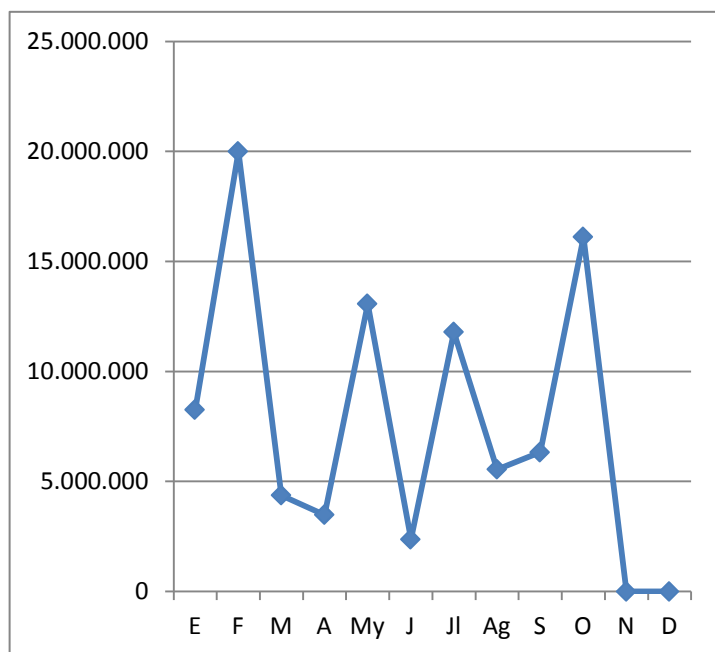
III. Recaudación Ejecutiva. III.I Resultados.

1. Cargos

Durante el ejercicio 2016 han sido cargadas en GRECASA un total de 167.474 providencias de apremio, correspondiendo 73.477 (43,87%) a la provincia de Las Palmas y 93.997 (56,13%) a Santa Cruz de Tenerife. El 50,91% de las providencias de apremio cargadas – 85.264- han sido de organismos distintos a la Agencia Tributaria Canaria (Otros Organismos).

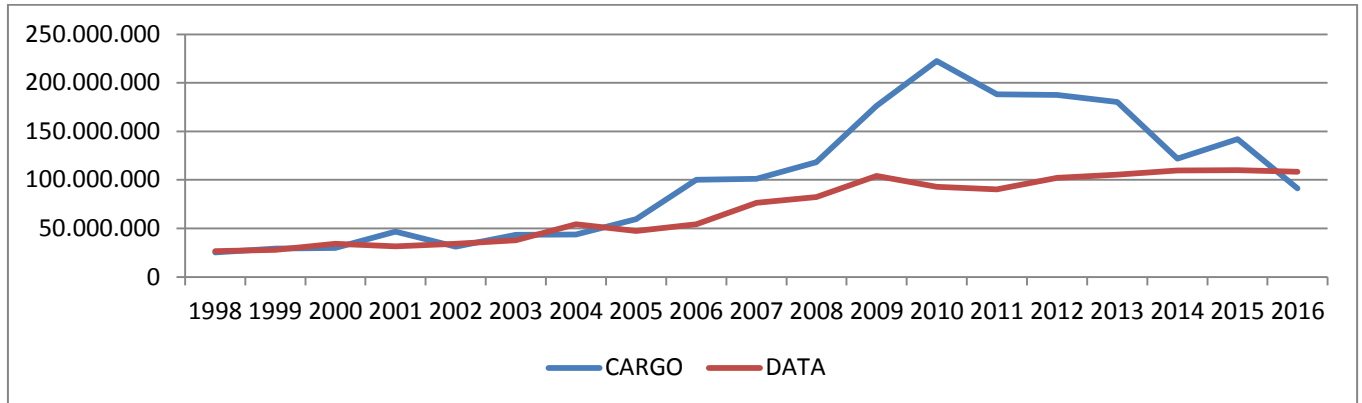
El importe total cargado en este periodo asciende a 91.320.418,85€ lo que supone un decremento del 35,70% respecto al importe total cargado durante el ejercicio anterior. De “Otros Organismos” se ha cargado un total de 22.481.884,95€ - 24,62% del importe total cargado-.

El importe total medio cargado es de 530,87 €

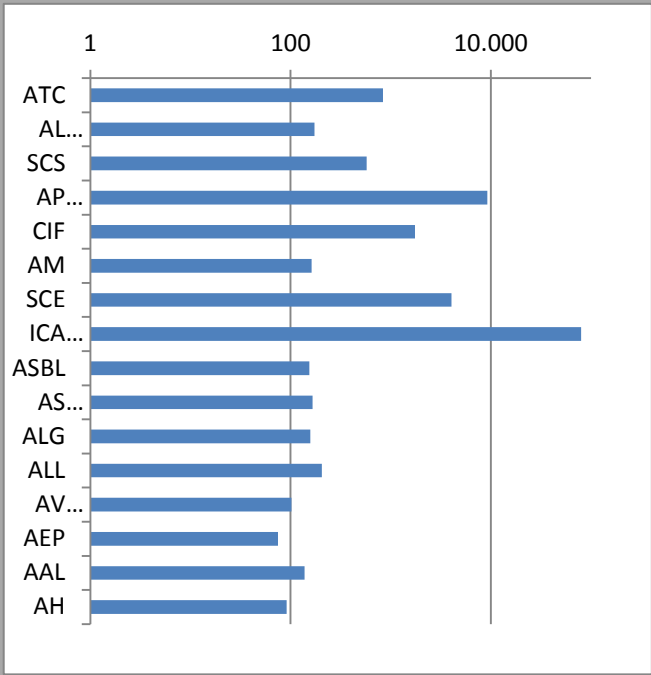




En el gráfico siguiente se refleja la relación entre el importe cargado y el datado en cada ejercicio.



	€ CARGADOS	PA	€MEDIA
ATC	68.838.534	82.210	837,35
ALPGC	2.186.534	12.628	173,15
SCS	3.183.847	5.560	572,63
APMUN	2.041.931	221	9.239,51
CIF	90.488	52	1.740,15
AM	127.259	788	161,50
SCE	2.485.393	616	4.034,73
ICAVI	798.503	10	79.850,32
ASBL	949.106	6.160	154,08
ASCLP	1.299.795	7.863	165,31
ALG	117.262	746	157,19
ALL	8.124.383	39.559	205,37
AVGR	479.522	4.692	102,20
AEP	267.740	3.575	74,89
AAL	226.400	1.638	138,22
AH	103.721	1.140	90,98

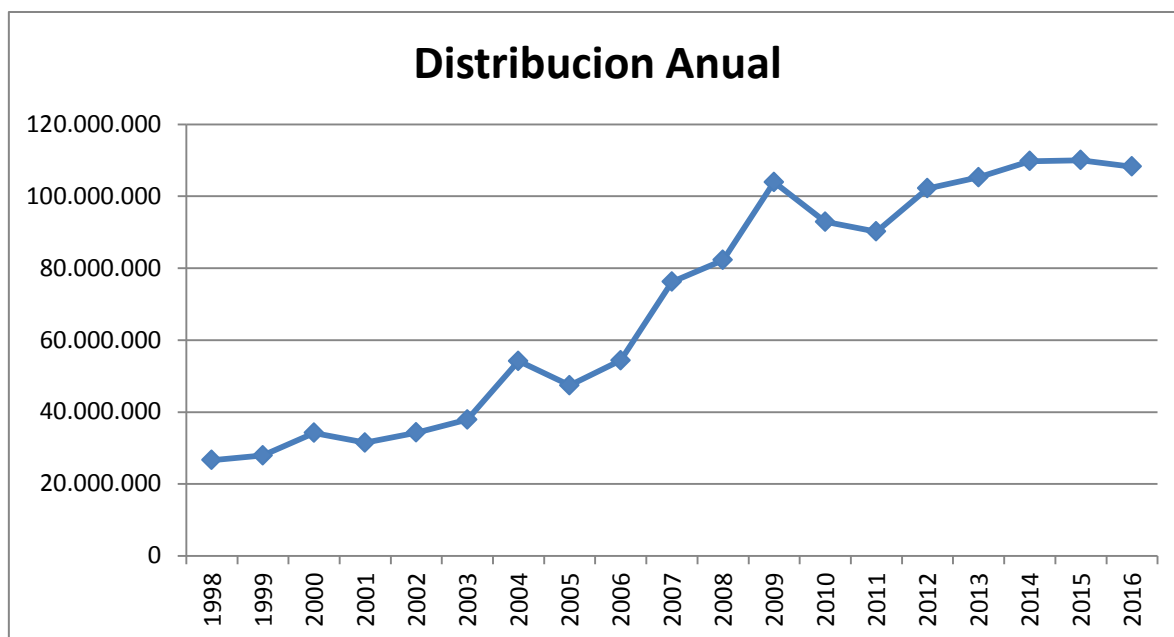




2. Datas

Durante el ejercicio 2016 se han datado un total de 173.400 providencias de apremio, de las cuales 59.678 (34,42,%) correspondían a la Provincia de Las Palmas y 113.722 (65,8%) a la de Santa Cruz de Tenerife. Esto supone un decremento del 21,51% en el número de providencias de apremio datadas respecto al ejercicio 2015. El 29,71% de las datas corresponden a deuda de la Administración Tributaria Canaria y el 33,364% a deuda del Ayuntamiento de La Laguna.

El importe de las providencias de apremio datadas durante este periodo ha sido de 108.227.430,29€, correspondiendo 56.830.817,79€ (52,51%) a Las Palmas y 51.396.612,50€ (47,49%) a Santa Cruz de Tenerife. Por tanto, se ha producido un decremento del 1,64% en el importe de providencias de apremio datadas respecto al ejercicio 2015. El 70,10% del importe datado corresponde a deuda de la Administración Tributaria Canaria.



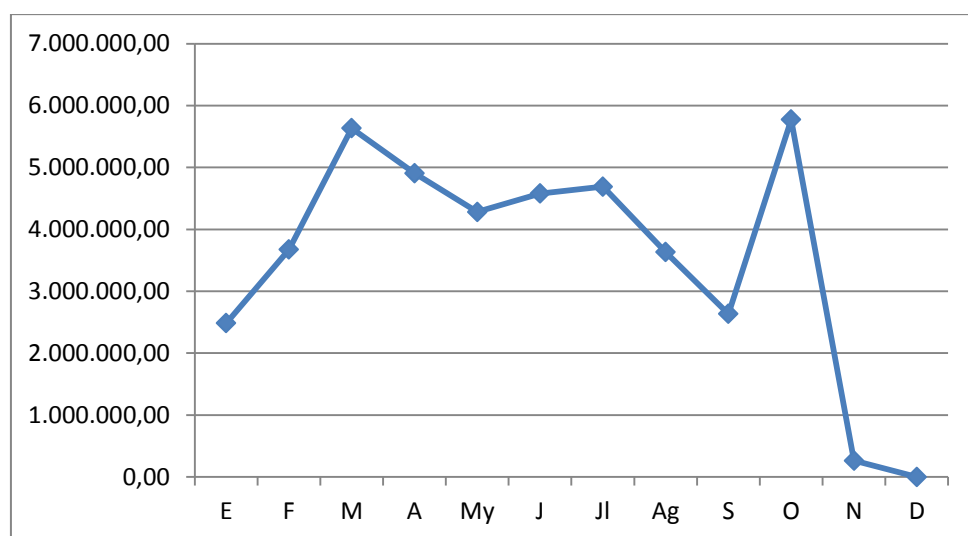
A continuación se presenta un resumen de las datas por causas.

	INGRESO	VAR.	BAJA	VAR.	OTRAS CAUSAS	VAR.
PA	105.893	-16,28%	64.288	-14,65%	3.219	-83,17%
€	42.553.869,30	-13,91%	52.816.686,77	19,82%	12.856.874,22	-22,23%

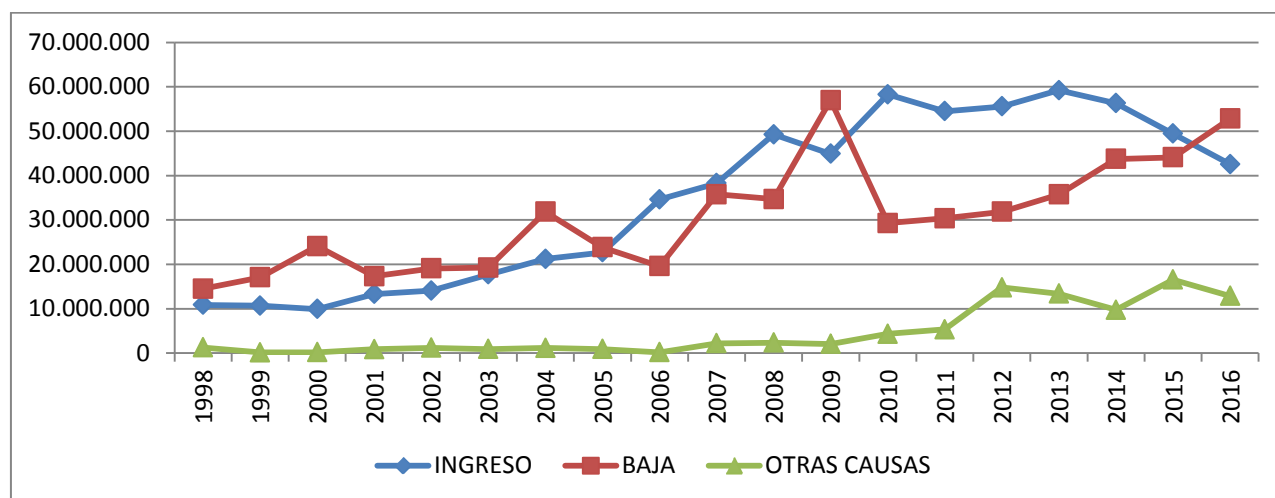
Además se recaudaron 2.475.928,72€ por intereses de demora – un 6,94% menos que en el ejercicio anterior -, y 2.920.293,71€ por recargo adicional, un 15,72 % menos que durante 2015.



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



Distribución anual del importe datado por las diferentes causas:

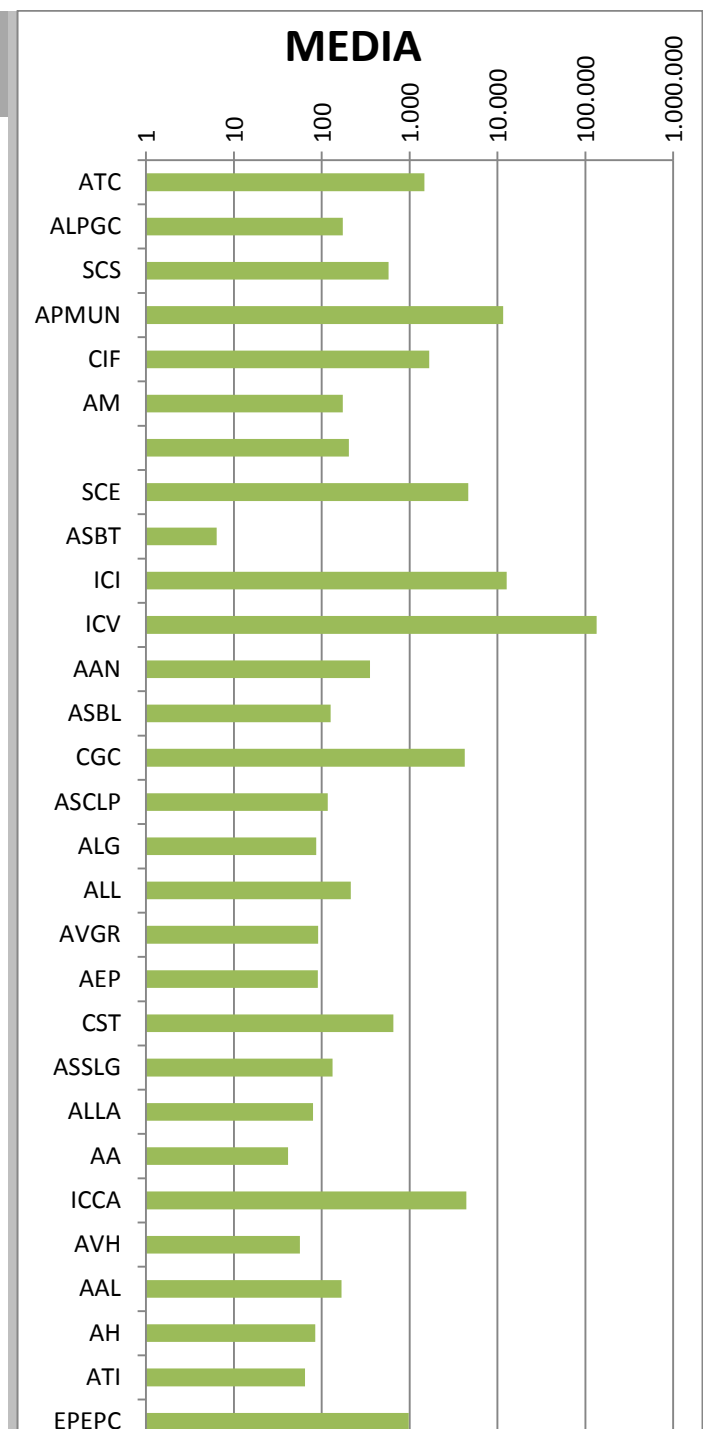


	<u>PA</u>	<u>€</u>	<u>%</u>	<u>VAR.</u>
<u>ANULACIÓN</u>	4.465	18.471.664	34,97%	-11,36%
<u>INSOLVENCIA/INCOBRABLE</u>	46.176	27.967.753	52,95%	76,94%
<u>PRESCRIPCIÓN</u>	967	955.380	1,81%	-52,43%
<u>FALTA DE DATOS</u>	1.898	357.515	0,68%	31,99%
<u>FALLECIDO</u>	2.079	469.277	0,89%	-13,65%
<u>CRACK</u>	4.992	55.627	0,11%	-86,30%
<u>A/F ENTIDADES LOCALES</u>	1.612	2.103.543	3,98%	27,04%
<u>4 MESES PARALIZADA</u>	1.500	2.433.520	4,61%	-4,54%
<u>OTRAS CAUSAS</u>	599	2.407	0,00%	19711,77%
<u>TOTAL BAJAS</u>	64.288	52.816.687	100,00%	19,82%
<u>FUERA DE ÁMBITO</u>	1.032	9.391.171	73,03%	-7,65%
<u>ORGANISMOS OFICIALES</u>	49	12.915	0,10%	126,20%
<u>RESTO</u>	2.885	3.456.126	26,87%	-45,63%
<u>TOTAL OTRAS CAUSAS</u>	3.966	12.860.212	100,00%	-22,21%



Las datas por entidad fueran las siguientes:

	€DATADOS	PA DATADAS	€MEDIA
ATC	75.865.666,18	51.518	1.472,61
ALPGC	3.897.238,75	22.395	174,02
SCS	3.253.007,03	5.669	573,82
APMUN	4.327.626,91	373	11.602,22
CIF	260.642,38	156	1.670,78
AM	436.796,59	2.527	172,85
	203,95	1	203,95
SCE	2.562.683,45	549	4.667,91
ASBT	6,38	1	6,38
ICI	25.507,52	2	12.753,76
ICV	1.612.511,99	12	134.376,00
AAN	163.197,01	460	354,78
ASBL	404.266,58	3.191	126,69
CGC	225.046,83	53	4.246,17
ASCLP	1.016.211,19	8.669	117,22
ALG	75.381,81	869	86,75
ALL	12.359.308,74	57.838	213,69
AVGR	284.773,68	3.140	90,69
AEP	215.897,11	2.396	90,11
CST	7.839,12	12	653,26
ASSLG	157.058,08	1.180	133,10
ALLA	663.721,44	8.347	79,52
AA	4.008,04	97	41,32
ICCA	4.416,96	1	4.416,96
AVH	42.754,03	755	56,63
AAL	193.822,27	1.157	167,52
AH	152.834,91	1.814	84,25
ATI	14.020,70	217	64,61
EPEPC	980,66	1	980,66

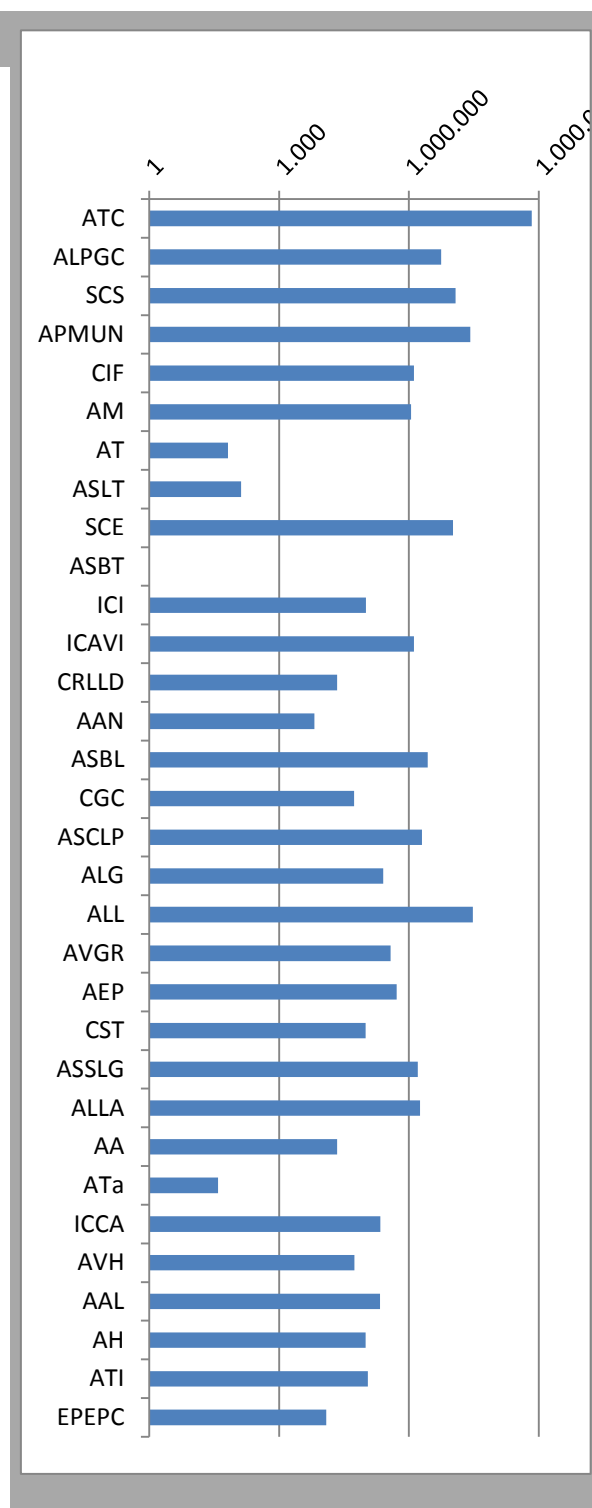




3. Saldo Pendiente

En este ejercicio se ha producido un decremento en el número de providencias de apremio y en el importe pendiente en la empresa. Así se ha pasado de 523.007 providencias de apremio pendientes el 1 de enero de 2016 a 517.081, lo que supone un decremento del 1,13%. En euros el saldo se ha reducido en 9.394.075,61€ lo que representa un decremento del 1,18%.

	2016 € PENDIENTE	2015 € PENDIENTE	VAR.
ATC	690.025.335,63	690.726.072,98	-0,10%
ALPGC	5.543.072,98	7.153.269,64	-22,51%
SCS	12.003.663,98	11.820.664,34	1,55%
APMUN	26.188.870,90	28.427.185,78	-7,87%
CIF	1.301.970,97	1.465.310,76	-11,15%
AM	1.119.397,89	1.428.057,04	-21,61%
AT	66,00	269,95	-75,55%
ASLT	132,00	132,00	0,00%
SCE	10.526.920,76	10.387.073,74	1,35%
ASBT	0,00	6,38	-100,00%
ICI	101.483,67	125.332,32	-19,03%
ICAVI	1.315.318,66	2.128.427,20	-38,20%
CRLLD	22.024,33	22.024,33	0,00%
AAN	6.520,12	170.641,87	-96,18%
ASBL	2.717.137,05	2.125.584,81	27,83%
CGC	54.556,07	279.602,90	-80,49%
ASCLP	2.017.644,89	1.676.122,86	20,38%
ALG	254.142,88	206.760,77	22,92%
ALL	30.110.883,37	33.936.421,97	-11,27%
AVGR	376.784,53	159.586,05	136,10%
AEP	523.230,48	459.885,28	13,77%
CST	100.124,44	108.028,55	-7,32%
ASSLG	1.611.782,52	1.778.764,99	-9,39%
ALLA	1.797.796,79	2.452.785,75	-26,70%
AA	21.939,36	26.024,85	-15,70%
ATa	38,53	38,53	0,00%
ICCA	218.176,27	222.593,23	-1,98%
AVH	54.941,01	98.008,41	-43,94%
AAL	215.417,56	174.213,58	23,65%
AH	100.433,19	149.056,65	-32,62%
ATI	112.248,24	127.202,51	-11,76%
EPEPC	12.372,53	13.353,19	-7,34%





4. Resultado 2016

De los resultados de recaudación de 2016 que se muestran en la presente memoria, hay que destacar las siguientes circunstancias:

Como consecuencia de la parada efectuada el 25 de octubre para implementar el arranque de M@gin, los datos que presentamos se ven distorsionados dado que no tenemos datos correspondientes a los meses de Noviembre y Diciembre.

No obstante realizando una comparación entre los mismos períodos de ambos ejercicios podemos observar una mejora de tres factores importantes; en primer lugar, hay un claro aumento de los ingresos, en segundo lugar, nos encontramos con una significativa caída de los cargos, tanto en número de providencias como en importe cargado, y por último, observamos cómo hasta ese momento había una ligera caída del saldo pendiente, a continuación mostramos los datos.

	<i>Año 2015</i>	<i>Año 2016</i>	<i>%</i>
Importes Ingresos	40.503.786,92	42.291.401,21	4,41
Ingresos + 5% + Intereses	45.642.093,89	47.666.917,14	4,44
Cargos Pas	219.354	167.474	-23,65
cargos Importes	116.124.788,98	91.320.418,85	-21,36
Saldo pendiente	800.924.228,79	787.439.951,46	-1,68



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 2016, telefónica y presencial, ascendió a la cifra de 64.610, lo que supone una disminución del 15% respecto a las realizadas en 2015.

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.

	2013	2014	2015	2016
Nº llamadas entrantes	21.925	12.853	9.900	7.602
Nº llamadas salientes	30.176	12.512	6.402	3.930
Expedientes gestionados	9.494	4.910	2.345	1.554
Recaudación	3.534.786,50	4.730.591,35	3.340.855,70	3.178.564,55

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 18.309 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.

Del total de atenciones señaladas, 42.255 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:

	2015	2016	VAR.	VAR. %
Solicitudes de información	18.872.466	13.442.794	-5.429.672	-28,77%
Deudores informados	77.432	74.039	-3.393	-4,38%

	2015	2016	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	754.259	598.598	-155.661	-20,64%
Importe recaudado	25.699.716	22.362.393	-3.337.323	-12,99%

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.

	2015	2016	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	234	212	-22	-9,40%
Importe recaudado	298.554,05	61.521,74	-237.032	-79,39%



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 diligencias 454.682 un 28,64% menos que en el ejercicio anterior, en el que fueron realizadas 584.907.

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 9.875 frente a las 19.649 que se realizaron en el ejercicio anterior, lo que ha supuesto una disminución del 98,98%.

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 1.263, mientras que el ejercicio de 2015 se realizaron 1.251 diligencias, esto ha supuesto un aumento del 0,95%.

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 1.070 diligencias frente a las 979 diligencias realizadas en el ejercicio pasado, lo que corresponde a un decremento del 8,5%.

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

	2015	2016	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	607.168	466.890	-140.278	-23,0%
Importe recaudado	6.567.090,84	5.061.777,6	-1.505.313	-22,92%



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 el número de actuaciones disminuyó un 31,28% y la cifra recaudada en un 17,11%.

	2015	2016	VAR.	VAR. %
Solicitudes de información	744.667	669.190	-75.477	-10,14%
Diligencias de embargo	7.833	5.383	-2.450	-31,28%
Importe recaudado	1.710.010,74	1.417.399,13	-292.612	-17,11%

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.

	2015	2016	VAR.	VAR. %
Solicitudes de información	81.105	14.008	-67.097	-17,28%



B) Diligencias de embargo de inmuebles.

	2015	2016	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	626	350	-276	-44,09 %
Importe recaudado	434.569,05	552.693,52	118.124,47	-27,18 %

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, por lo que procedemos a solicitar información de manera presencial a los mencionados organismos. En este momento se está trabajando para reanudar el suministro de esta información

	2015	2016	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	2.384	3.091	707	29,66%
Importe recaudado	89.907,08	154.123,15	64.216,07	71.42%



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 2016 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.

	2013	2014	2015	2016
Nº subastas	1	2	2	2
Inmuebles	0	118	118	85
Mercancías	5	0	1	1
Bienes ejecutados	5	5	41	28
Importe recaudado*	1.525.871,03	397.554,70	1.524.239,27	4.535.797,26

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 307 deudores alcanzándose los resultados que se señalan a continuación:

	2015	2016	VAR.	VAR. %
Nº expedientes con resoluciones	466	307	-159	-34,12 %
Nº de responsables o sucesores declarados	547	428	-119	-21,76 %
Importe deuda derivada a responsables	12.602.322,87	12.858.919,50	256.596,63	2,03 %
Importe recaudado*	1.378.944,31	1.471.142,53	92.198,22	6,68 %

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

Durante el año 2016 se han detectado 60 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 43 expedientes.

Por otro lado se han marcado 46 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.

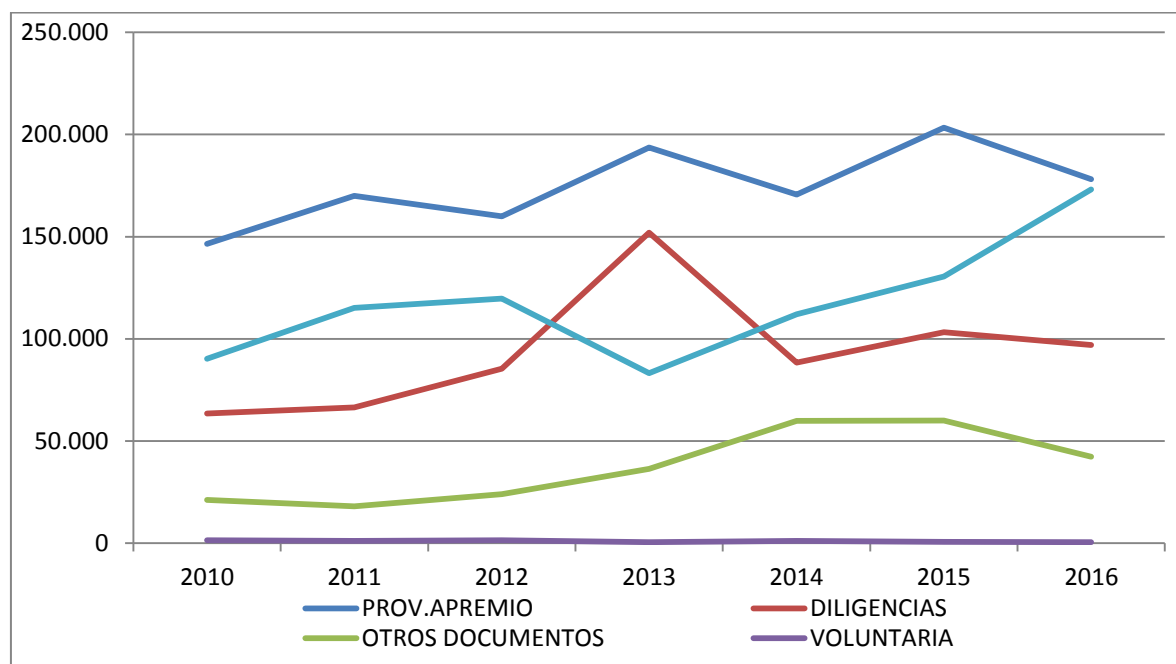
Además de las actuaciones anteriores hay que destacar que en los procesos concursales se realizan impugnaciones y adhesiones a los listados de acreedores y calificación de los créditos, planes de liquidación, planes de venta o realización de activos de las empresas concursadas, etc.



IV. Notificaciones

Durante el ejercicio 2016 se han realizado 490.803 notificaciones, lo que supone un decremento del 1,41% respecto a las del ejercicio anterior en el que se tramitaron 497.709. Un 64,63% 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 35,29 % sobre el total.

<i>PROVIDENCIAS APREMIO</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	1.483	1.030	2.513
Correo	25.633	36.827	62.460
Boletín	32.152	45.406	77.558
Telemática	18.674	16.889	35.563
TOTAL	77.942	100.152	178.094
<i>VOLUNTARIA</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	3	1	4
Correo	68	63	131
Boletín	52	87	139
Telemática	76	64	140
TOTAL	199	215	414
<i>DILIGENCIAS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	211	241	452
Correo	16.719	23.154	39.873
Boletín	20.473	29.882	50.355
Telemática	2.833	3.400	6.233
TOTAL	40.236	56.677	96.913
<i>OTROS DOCUMENTOS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	369	683	1.052
Correo	7.230	9.385	16.615
Boletín	1.599	2.222	3.821
Telemática	9.615	11.088	20.703
TOTAL	18.813	23.378	42.191
<i>ENCARGOS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	836	991	1.827
Correo	52.528	29.409	81.937
Boletín	31.683	10.987	42.670
Telemática	23.222	23.535	46.757
TOTAL	108.269	64.922	173.191



Destaca el incremento en las notificaciones de providencias de apremio, consecuencia de la gestión de cargos procedentes del Ayuntamiento de San Cristobal 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 sobre tributos propios, tributos derivados del REF y tributos del Estado cuyas competencias en materia de aplicación de los tributos hayan sido delegadas a la Comunidad Autónoma de Canarias. Dicha información versará sobre plazos de presentación de autoliquidaciones o declaraciones, modelos tributarios a utilizar, documentación necesaria que ha de acompañar a cualquier declaración y/o autoliquidación, información de los criterios administrativos de aplicación de la normativa tributaria ya contenidos en las contestaciones a las consultas escritas y circulares emitidas por la ATC y bases de datos en las que puedan ser encontradas, etc.
- Asistencia en la realización o cumplimentación de cualquier declaración tributaria, su recepción, presentación o alta y grabación en el sistema informático, en especial:

Impuesto General Indirecto Canario: declaraciones censales (modelo 400, autoliquidaciones (420, 421, 425, 415, etc.).

Autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (modelo 600).

Compraventa de vehículos usados entre particulares (modelo 620).

Autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (servicio de cita previa).

Declaración Simplificada de Importaciones (modelo 040).

- Información y asesoramiento sobre cualquier acto relativo al periodo voluntario de pago, así como al procedimiento de apremio (ejecutivo). A destacar: notificaciones, emisión y entrega de cartas de pago, información sobre aplazamientos y/o fraccionamientos.
- Asistencia y ayuda en la cumplimentación de formularios y solicitudes: recursos, solicitud de alta de terceros, altas en la Base de datos de contribuyentes, solicitud de devolución de ingresos indebidos, etc.
- Expedición y entrega de certificados expedidos por los órganos competentes de la ATC sobre aspectos tales como: estar dado de alta en IGIC y/o AIEM, encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias a efectos de obtener una subvención o ayuda de cualquier organismo, para contratar con las administraciones públicas, para obtener una tarjeta de transporte, etc.



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

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

ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS REGISTRADOS.

Periodo 2016	Clientes atendidos	Tiempo medio espera / Cliente	Tiempo medio atención / Cliente
Las Palmas de Gran Canaria	93.541	0:24:22	0:12:06
Arrecife (Lanzarote)	25.243	0:16:54	0:08:35
Puerto del Rosario (Fuerteventura)	22.533	0:19:34	0:09:54
Santa Cruz de Tenerife	64.326	0:34:31	0:10:14
Arona (Tenerife)	23.648	0:26:15	0:10:53
La Laguna (Tenerife)	23.141	0:11:20	0:08:29
Santa Cruz de La Palma	12.784	0:17:44	0:11:33

Datos de interés, respecto ejercicio anterior:

	2.015	2.016	Variación %
Clientes atendidos	269.103	265.216	-1,4%

En términos globales, respecto a 2015, el número de clientes atendidos se reduce solo en un 1,4%.

Si hacemos un análisis por oficina, la disminución en el número de clientes atendidos osciló entre el 2% que acontece en la O.A.T. Las Palmas de Gran Canaria y el 5,4% en la O.A.T. Santa Cruz de La Palma.

En contraposición, en las oficinas de Puerto del Rosario y Arona aumenta el número de clientes atendidos respecto a 2015, aumento especialmente significativo en Arona (15,94%):

	2.015	2.016	Variación %
Puerto Rosario	21.498	22.533	4,81%
Arona	20.396	23.648	15,94%



En lo que respecta a los tiempos medios de espera de los ciudadanos, como en ejercicios anteriores, y como se muestra en el siguiente cuadro, los mayores, por encima de los 20 minutos, se registraron en la OAT S.C. Tenerife y Arona, seguida de la OAT Las Palmas de Gran Canaria:

Oficina de Atención	2.015	2.016
<i>Las Palmas de Gran Canaria</i>	<i>0:20:06</i>	<i>0:24:22</i>
<i>Arrecife (Lanzarote)</i>	<i>0:17:50</i>	<i>0:16:54</i>
<i>Puerto del Rosario (Fuerteventura)</i>	<i>0:10:14</i>	<i>0:19:34</i>
<i>Santa Cruz de Tenerife</i>	<i>0:39:21</i>	<i>0:34:31</i>
<i>Arona (Tenerife)</i>	<i>0:28:19</i>	<i>0:26:15</i>
<i>La Laguna (Tenerife)</i>	<i>0:11:15</i>	<i>0:11:20</i>
<i>Santa Cruz de La Palma</i>	<i>0:17:48</i>	<i>0:17:44</i>

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 efectivos o 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.

No obstante, llama la atención que tanto en Arona como en Santa Cruz de Tenerife, mejoran los resultados respecto a 2015.

Los menores tiempos de espera tuvieron lugar en Arrecife y La Laguna.

En cuanto a los tiempos medios de atención, oscilaron entre los 8 minutos y medio y los 12 minutos.

ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS.

Como en periodos anteriores, los servicios más demandados en la O.A.T. Las Palmas de Gran Canaria fueron el de información y presentación, representando un 67% los clientes que demandaron estos servicios; en la O.A.T. Santa Cruz de Tenerife el 67% de los clientes demandaron información, ejecutiva y presentación de declaraciones.

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 2016 se dieron un total de 918 citas en la OAT S.C. Tenerife (incremento del 5% respecto a 2015) y 1105 en la OAT Las Palmas de Gran Canaria (frente a las 1103 que se dieron en 2015).



Recordar, además, que desde septiembre de 2015 en nuestras oficinas de atención, a diferencia de las gestionadas por personal de la ATC, ofrecemos a los ciudadanos 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. Durante 2016 se realizaron un total de ocho mil ciento ochenta y ocho declaraciones (8.188), según el siguiente desglose por oficina:

Periodo 2016	MOD. 040
Las Palmas de Gran Canaria	3.644
Arrecife (Lanzarote)	1.228
Puerto del Rosario (Fuerteventura)	711
Santa Cruz de Tenerife	1.944
Arona (Tenerife)	258
La Laguna (Tenerife)	301
Santa Cruz de La Palma	102
TOTAL	8.188

RECLAMACIONES.

Durante 2016 se presentaron un total de 42 reclamaciones en las oficinas de atención gestionadas por personal de GRECASA, frente a las 84 que se presentaron en 2015, según el siguiente desglose:

Reclamaciones	2.015	2.016
Las Palmas de Gran Canaria	24	7
Arrecife	2	0
Puerto del Rosario	0	4
Santa Cruz de Tenerife	51	24
La Laguna	1	2
Arona	5	5
Santa Cruz de La Palma	1	0
TOTAL	84	42



Si nos centramos en los motivos de las reclamaciones, resaltar que el 67 % tuvieron como causa los excesivos tiempos de espera y un 17% alegó falta de medios o mal funcionamiento de los programas.

Especial atención a las reclamaciones presentadas en la O.A.T. Santa Cruz de Tenerife, donde el 58% se motivaron en los excesivos tiempos de espera.

A título meramente informativo, otros motivos de reclamación, más usuales, son: contra bancos o entidades colaboradoras, por la escasa información recibida, por las instalaciones, etc. Mencionar, además, que solo se presentó una reclamación por la atención recibida, pero nada relevante.

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

	2.015	2.016
OAT Las Palmas de Gran Canaria	241	1.580
OAT Santa Cruz de Tenerife	1.189	1.337

2. Grabación de declaraciones y otros documentos tributarios.

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

La empresa de grabación asume los siguientes trabajos:

- Grabación, digitalización y archivo de la documentación presentada, relativa tanto a tributos cedidos como los derivados del REF, interiores y propios.
- Apoyo en la recepción (sellado) de declaraciones de IGIC con vencimiento trimestral o anual.
- Clasificación, archivo y traslado de la documentación.
- Servicio de orientación al ciudadano en las oficinas capitalinas
- GRECASA realiza mensualmente un control de calidad de las grabaciones efectuadas, estableciéndose porcentajes máximos de incidencias que supongan la revisión de la totalidad de grabaciones del periodo afectado. También se revisan que estas se efectúen en el mismo orden cronológico de la recepción, antes de su traslado al archivo general.



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

Durante el periodo 2016 se grabaron un total de 601.174 declaraciones y/o autoliquidaciones (sin contabilizar las declaraciones censales y certificados), lo que representa tan solo un decremento del 2 % con respecto a las grabaciones realizadas en 2015. Si analizamos los resultados por bloques, aumenta el número de grabaciones respecto 2015 de Tributos de Cedidos en un 10,5%, y se reduce el de Tributos REF, Interiores y Propios en un 12,4%, 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:

<i>CÓDIGO</i>	<i>2.013</i>	<i>2.014</i>	<i>2.015</i>	<i>2.016</i>
410	10.233	8.267	6.880	5.510
411	2.106	1.563	1.224	811
412	518	878	958	759
413	-	-	-	-
415	83.938	45.240	40.354	34.515
416	82	310	65	38
418	1.463	962	818	806
419	170	241	227	238
420	134.968	155.979	146.556	128.681
421	9.246	20.692	18.916	13.413
422	11	24	-	-
425	76.171	112.864	112.087	102.426
430	35	32	152	53
433	9	17	17	48
450	9	46	40	51
451	64	3	11	1
452	1	-	-	-
455	1	24	23	11
490	33	-	-	-
460	-	-	67	112
461	-	-	151	305
600	88.201	84.805	93.892	111.378
620	122.772	137.058	138.421	141.044
650	31.955	34.385	36.386	38.310
651	2.319	2.143	2.031	8.561
652	907	869	744	840
653	816	932	1007	1232
660	9.558	10.605	11.169	12.031
TOTALES	575.586	617.939	612.196	601.174

Como ya hemos mencionado, 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 67 modelos con errores (en su mayoría 620), lo que



representa tan solo un 0,32% sobre el total de documentos, muy por debajo del máximo permitido.

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

GRECASA durante 2016 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.

La proliferación de la modalidad del bingo electrónico desde 2015, en detrimento del bingo tradicional de cartón, ha supuesto una caída radical de las ventas del cartón de bingo tradicional en sus diferentes categorías, respecto a 2015, del 94%, lo que ha supuesto una caída de los ingresos por el concepto de tasa fiscal sobre el juego del 79%.

Las únicas ventas del cartón de bingo tradicional en 2016 se realizaron a dos salas ubicadas en Gran Canaria, por las siguientes cantidades e ingresos:

	Cantidades vendidas (en miles) – 2.016			
	1,50 €	2,00 €	3,00 €	6,00 €
Las Palmas de Gran Canaria	3.125.952	260.496	21.384	0

	Ingresos – 2.016		
	Tasa 16%	Tasa 20%	Tasa por entrega cartón
Las Palmas de Gran Canaria	843.851,52€	0,00€	23.074,47€

En relación con los pedidos que se realizan anualmente a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), radicada en Madrid, el último data de noviembre de 2014, consecuencia del nuevo escenario o panorama a raíz de la caída de las ventas. Consecuentemente, actualmente existen depositados en los almacenes de la FNMT la cantidad de 43.261.776 cartones de bingo, lo que se traduce en un coste para la ATC de 278.729,13€

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 2016, y una comparativa respecto ejercicio anterior:

	<i>Cantidad suministrada por la FNMT</i>		
	<i>2.015</i>	<i>2.016</i>	<i>VAR. %</i>
Santa Cruz de Tenerife	184.993.476	155.516.149	-16%
Las Palmas G. C.	47.662.605	41.985.578	-12%
TOTALES	232.656.081	197.501.727	-15%

	<i>Volumen de ventas</i>		
	<i>2.015</i>	<i>2.016</i>	<i>VAR. %</i>
Santa Cruz de Tenerife	193.763.561	182.152.413	-6%
Las Palmas G. C.	44.235.104	45.619.578	3%
TOTALES	237.998.665	227.771.991	-4%

Respecto a 2015, tiene lugar un decremento de las cantidades suministradas por la FNMT, así como de las ventas a clientes, del 15% y 4% respectivamente.

El coste de adquisición a fábrica ascendió a CIENTO OCHENTA Y UN MIL DOSCIENTOS DIECINUEVE EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS (181.219,68€), es decir, la ATC gastó 32256,23€ menos que en 2015.

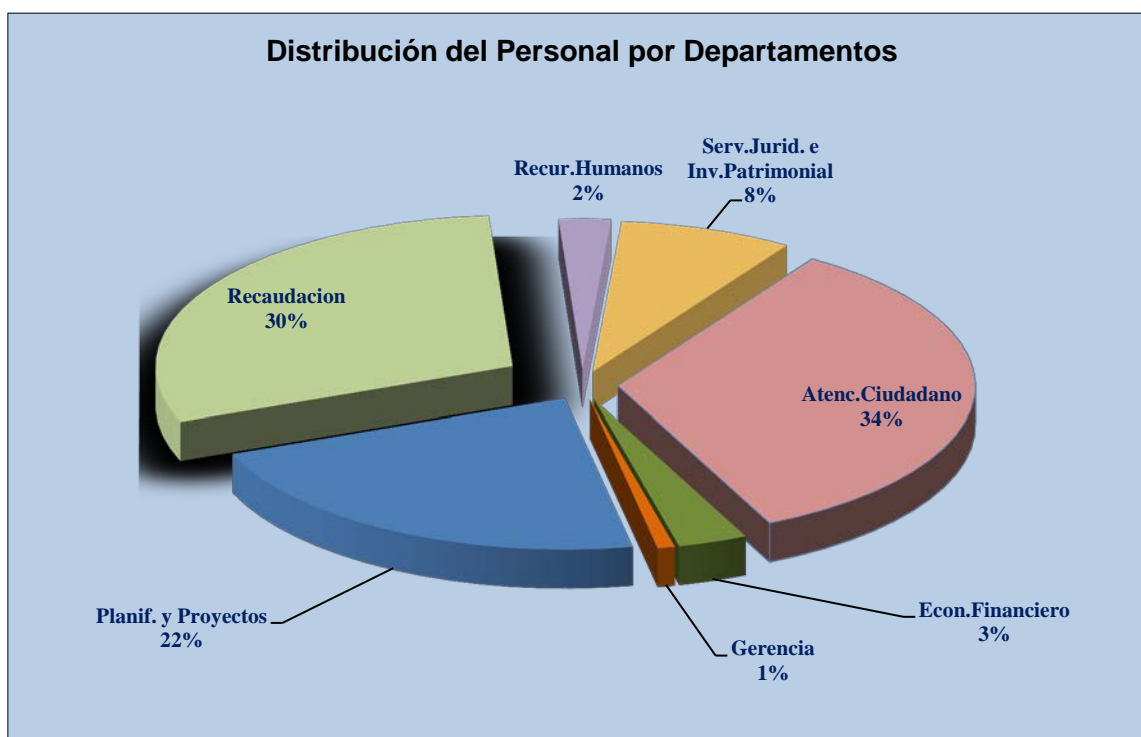
Para finalizar, los ingresos derivados de las ventas (precio público por el suministro de precintas de circulación de labores de tabaco) ascendieron a DOSCIENTOS OCHO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO EUROS CON CUARENTA Y CINCO CÉNTIMOS (208.994,45€), esto es, 9383,59€ menos de ingresos para la ATC que en 2015.



VI. Gestión de Recursos Humanos

En el marco de las actividades llevadas a cabo en relación a los Recursos Humanos durante el año 2016, se produce un ajuste en el salario, se mantienen en suspenso los beneficios sociales de los trabajadores y se mantiene el incremento de la jornada establecida por acuerdo firmado en 2012.

El total de trabajadores en la empresa a 31 de diciembre de 2016 era de 134 (frente a 136 a 31 de diciembre de 2015). En el año se produjo una nueva distribución de la plantilla, quedando esta definida por departamentos según el gráfico.



Durante el ejercicio 2016 la variación en la **plantilla** queda determinada por las bajas, altas y modificaciones de categoría de trabajadores en relación a la nueva distribución.

El número total de contratos extinguidos y las causas se detallan a continuación:

<i>CAUSA</i>	<i>CATEGORÍA</i>	<i>DEPARTAMENTO</i>
Despido	Auxiliar Administrativo	Recaudación
Cese	Directora – Gerente	Gerencia
Finalización Contrato	Administrativo	Servicios Jurídicos e Investigación
Excedencia	Administrativo	Servicios Jurídicos e Investigación
Finalización Contrato	Administrativo	Servicios Jurídicos e Investigación
Finalización Contrato	Administrativo	Atención al Ciudadano



Como consecuencia de la nueva distribución en la estructura en la empresa y una vez realizado el proceso de promoción interna se detallan las variaciones realizadas.

<i>TRABAJADOR</i>	<i>DEPARTAMENTO</i>	<i>CATEGORÍA a 31/12</i>
4	Atención al Ciudadano	ADMINISTRATIVO/A
1	Recaudación	GRADO MEDIO
2	Planificación y Proyectos	ANAL.PROG./TEC.SIST.
1	Planificación y Proyectos	ANALISTA SUPERIOR
1	Recaudación	AUXILIAR

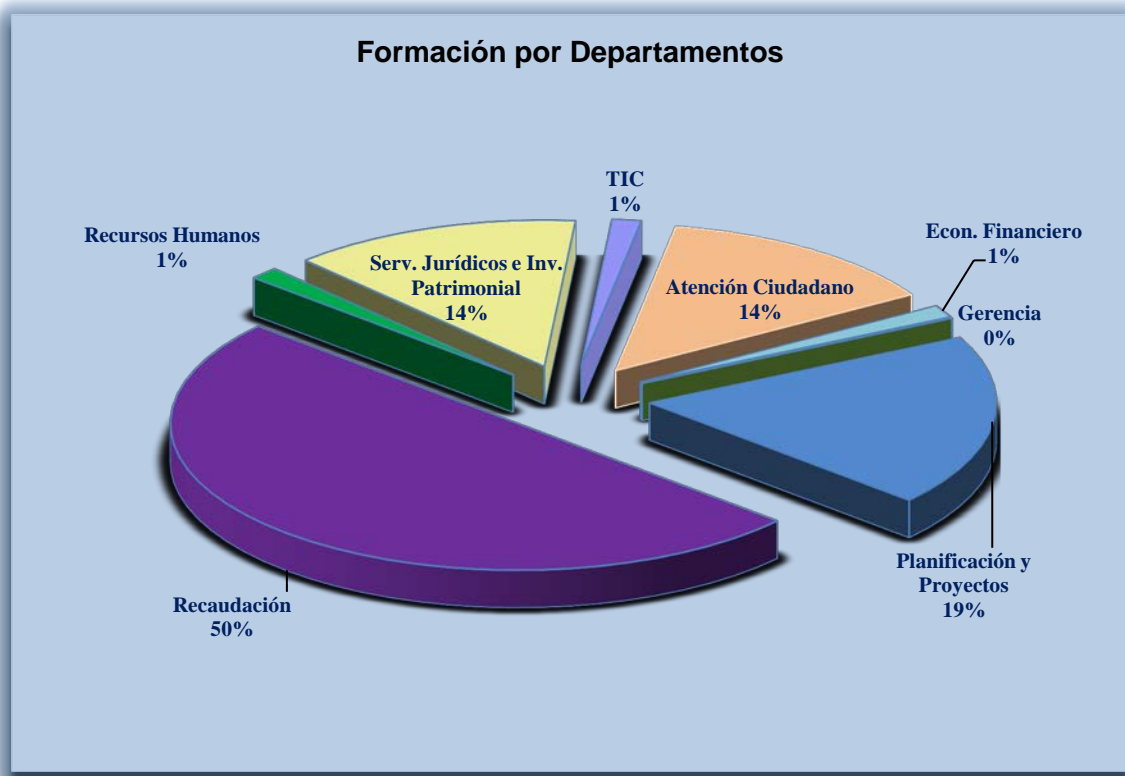
Con motivo de sustitución de tres trabajadoras por maternidad y por nombramiento del Consejo de Administración, en el ejercicio 2016 se relaciona los trabajadores dados de alta en la empresa:

<i>CATEGORÍA</i>	<i>DEPARTAMENTO</i>	<i>FECHA</i>
ADMINISTRATIVO	Servicios Jurídicos e Investigación Patrimonial	11/07/2016
ADMINISTRATIVO	Atención al Ciudadano	06/05/2016
ADMINISTRATIVO	Atención al Ciudadano	11/07/2016
DIRECTOR-GERENTE	Gerencia	01/09/2016

Durante el año se ha contado con el servicio de una Beca de colaboración por medio de las Fundaciones Universitarias Canarias, en el departamento de Planificación y Proyectos. Se firmó además, convenio de colaboración con un Centro de formación profesional, para prácticas de empresa, contando en distintas fechas con dos estudiantes durante el año, en el departamento de Administración.

En relación a la **actividad formativa**, durante el ejercicio 2016 se ha formalizado el Plan de Formación establecido. Se han realizado un total de 13 acciones formativas en las que han participado un total de 74 trabajadores – lo que supone el 52,85% de la plantilla –. Tres de los cursos realizados, fueron subvencionados por medio de la Fundación Tripartita con cargo al crédito a la formación de la Seguridad Social, y ocho en materia de prevención de riesgos laborales con cargo al contrato de la Empresa que se ocupa de esta materia.

<i>CURSOS</i>	<i>ASISTENTES</i>	<i>HORAS</i>
Primeros Auxilios	8	3
Transmisiones Patrimoniales y AJD	13	20
Prevención Riesgos Psicosociales	7	2
Procedimientos Ley Concursal	7	15
El nuevo REF y el Modelo 282	1	3
M@gin Módulos transversales	61	15
Carretillas Elevadoras	1	3
Delitos Societarios	1	20





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 2016, 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:

M@GIN.

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 la ATC y la UTE:

- Seguimiento y control para velar por el cumplimiento de los requisitos objeto del contrato.
- Colaboración con la UTE en los desarrollos funcionales, procedimientos de migración, en las integraciones entre los sistemas implicados, traslado de especificaciones finales, revisiones de validación de entregas, detección y seguimiento de la corrección de errores en los desarrollos.
- Actualizaciones del entorno de desarrollo M@GIN en Greca y organizarnos en la formación acerca de la arquitectura y código de M@GIN, administración de las herramientas del entorno, todo ello como parte de las tareas de transferencia tecnológica.
- Análisis de módulos de migración de los datos de Ejecutiva, tareas de depuración de los datos a migrar, preparación de los procesos de extracción final, colaboración en la elaboración y revisión de los procedimientos de migración de la base de datos de Recaudación a M@GIN.
- Para la migración de los documentos de Ejecutiva a M@GIN desde la gestión documental de Greca, ideamos el medio para realizar su traspaso a M@GIN previa conversión a pdf, y creamos para ello un servicio web que invoca M@GIN para obtener las imágenes. Organización del plan de migración de la documentación a Magin, extracción de las tablas del gestor documental y realizar las pruebas con M@GIN para el trasvase de las imágenes. En agosto el servicio quedó listo para servir las imágenes en Producción a M@GIN, que va recuperando la documentación para incorporarla a su gestor documental.
- Especificaciones del servicio web de gestión de M@GIN para servir la consulta por la Sede electrónica a los organismos con convenio de Ejecutiva.
- Modificaciones en los servicios web de Greca que devuelven a Seflog la información de



deuda pendiente en Ejecutiva (Subvenciones y Habilitados). Se adaptaron para obtener de M@GIN la información que se responde a Seflogic.

- Adaptaciones en el modelo base de la interfaz de pagos con Seflogic, debidas al traslado de la Ejecutiva a M@GIN:
 - Adaptación en la carga de los pagos
 - Interfaz con Seflogic adaptada para intercalar la comunicación con M@GIN entre las fases
 - Cliente de Grecasa de envío de pagos ordenados a M@GIN.
 - Servicio web de recogida de propuestas de compensación desde M@GIN.
 - Cliente de envío de confirmaciones de compensación/liberación a M@GIN.

Pruebas internas de integración en Grecasa y con M@gin.

Pruebas del circuito de compensaciones entre Seflogic, Grecasa y M@gin para verificar el funcionamiento completo del proceso de pagos de la CAC.

- Pruebas reiteradas de verificación del BPM con las cargas de deudas por ficheros y ciclo de vida de la deuda, carga deuda Vexcan, envíos a AEAT, liquidaciones de intereses, fases del Cuaderno 63, solicitudes a la Seguridad Social, y restante funcionalidad en PRE, a demanda de entregas y pendientes de sucesivas correcciones precisas para su ejecución.
- Organización de la formación técnica en el entorno Magin y mantenimiento de las herramientas conectadas al repositorio de código de la ATC en los equipos de Grecasa, para dicha formación.
- Colaboración en el plan de acciones para la puesta en producción de Magin Ejecutiva. Análisis y tratamiento de los diversos transitorios a abordar, siendo los más destacados:
 - Conversión de los ingresos de Cuaderno 60 y de cobros de AF Ejecutiva domiciliados, al formato C65 para que se puedan incorporar en Magin.
 - Control del cierre de datas y estado de las operaciones grabadas posteriores al cierre de septiembre.
 - Tratamiento de los pagos de Seflogic en curso. Aparte de garantizar que las trabas pendientes se confirmaran o levantaran, también fue preciso realizar acciones coordinadas con Seflogic para evitar los casos de pagos sin cerrar el día del arranque. Elaboración de planificación de la parada en los dos sistemas y previsión de acciones para la reanudación del circuito con Magin.
 - Estudio de las diversas opciones de tratamiento de las notificaciones que estarían pendientes de resultado el día de la migración, decidiéndose finalmente que se culminarían todas las notificaciones iniciadas en Gre en este mismo sistema, aún tras migrar los datos a Magin.
 - Preparación de las aplicaciones del sistema GRE para deshabilitar todas las opciones que no son de consulta, desactivar las comunicaciones con otros sistemas, y cronograma para el día de la migración.
- Se realizaron simulaciones de migración para detección de fallos previo a su ejecución en Explotación.



- A final de octubre de 2016 se realiza la migración de los datos y se despliega en el entorno de Producción la versión de Magin 5.0, con la funcionalidad disponible de Ejecutiva, con el propósito de ir activando de forma gradual las distintas fases del ciclo de vida de la deuda en Magin.
- La migración de los documentos sigue en curso, pues necesita un periodo de meses para obtener todas las imágenes desde la gestión documental de GreCasa.

ACTUACIONES DESTACABLES EN LOS SISTEMAS DE RECAUDACIÓN-GRECASA.

Puesta en Explotación en 2016

- Terminar cambios de dirección por la mudanza en todos los modelos de las aplicaciones.
- Automatizado de la grabación de los ficheros de cobros por Domiciliaciones AF.
- Traslado del Editran de GreCasa a la ATC y adaptaciones en las aplicaciones que se comunican por esta vía con otros sistemas externos: Embargos, Embargos AAPP (EMX).
- Generación de fichero para data masiva por incobrables en Piccac.
- Aplicación GREsto con funcionalidad viable del sistema GRE hasta el arranque de Ejecutiva en Magin y utilidades para el post arranque.
 - Alta de concepto
 - Habilitar concepto para Magin/Vexcan
 - Alta/modificación de oficina liquidadora
 - Alts de actuaciones de prescripción
 - Invalidar actuación de prescripción
 - Cobros domiciliados: consultas diversas y listados para conciliación de cuentas
 - Consulta de históricos de notificaciones de Ejecutiva
 - Consulta de cobros por referencia de carta de pago
- Migración de Vb6 a Java de las interfaces del proceso de pagos de la CAC. Son los programas desatendidos que gestionan los ficheros que se intercambian con Seflogic y con varias Administraciones públicas embargantes mediante Editran. Se ha realizado conjuntamente con la adaptación del circuito a Magin Ejecutiva.

Aunque no ha arrancado el circuito hasta que Magin esté preparado, han quedado instaladas para el arranque en el nuevo servidor Linux de explotación, las tareas precisas para la parte de Compensación:

- Carga de f1-pagos ordenados de Seflogic.



- Generación del fichero de propuestas de compensación para Seflogic (F2-COM).
- Generación del fichero de propuestas de embargo (F2-EMX).
- Carga de las respuestas al F2-COM
- Carga de los F3-pagos compensados/liberados desde Seflogic.

En proceso durante 2016

- Resto de tareas de migración de Vb6 a Java de las interfaces del proceso de pagos de la CAC, por la parte de los embargos externos (EMX):
 - Recepción, envío y tratamiento de los ficheros de intercambio con los embargantes mediante Editran.
 - Cierre pagos EMX.
 - Carga del fichero de aplicación/liberación F3-EMX y generación de respuesta.
 - Carga del fichero de pagos al acreedor F4-EMX.
 - Volcado de datos de retenciones realizadas F4-EMX para el embargante
 - Lanzador de tareas de avisos.
 - Tarea de trasiegos fpt - traspaso de Windows a Linux.
- Gestión de facturación de Ejecutiva: toma de requisitos, análisis de la información disponible en el modelo de operaciones Magin, creación del modelo de datos y objeto del modelo de factura.
- Procesos de AF Voluntaria Piccac. Migración de vb6 a Java en aplicación GREma:
 - Modelos impresos
 - Pantalla de consulta
 - Alta Automática de expedientes AF desde fichero de Piccac.

Tareas que no corresponden a la Recaudación realizada por Grecasa.

- Procedimiento de embargo de pagos de la Comunidad Autónoma de Canarias por las Administraciones Públicas: gestión de los accesos desde los embargantes, tareas de alta de nuevos embargantes y atención de incidencias.

Aparte, se han de mencionar las tareas que se atienden habitualmente como parte del mantenimiento de los sistemas, a demanda de las distintas áreas de Recaudación de Grecasa y diversos departamentos de la Consejería:

- Gestionar alta y pruebas de nuevos organismos y/o conceptos en Ejecutiva.
- Listados y tratamientos de datos.
- Modificaciones de datos.
- Tareas periódicas de control de incidencias no automatizadas.
- Tratamiento de incidencias en aplicativos de Recaudación de Grecasa o externos (Magin, Vexcan, PICCAC, Taro, Seflogic, Cibercentro).
- Atención a usuarios de Grecasa, de la Consejería (ATC y D.G. del Tesoro), Organismos



autónomos y entidades locales, sobre los aplicativos y sistemas de Recaudación.

2. Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación.

Durante el año 2016 se han producido importantes mejoras en los programas de notificaciones dirigidos a la automatización y al control de calidad. Las notificaciones telemáticas se han consolidado, alcanzando la cifra de 69.762 obligados incorporados al sistema de DEH de forma obligatoria a 31 de diciembre, a los que habría que sumar aquellos que han solicitado su inclusión de forma voluntaria alcanzándose por esta vía un total de 109.396 notificaciones.

A continuación presentamos un resumen de aquellos aspectos en los que hemos trabajado.

NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS

Los cambios durante 2016 han consistido en pequeñas mejoras, tales como, el almacenamiento de Código de Verificación Electrónica generado por el proveedor del servicio, para permitir verificar su certificación. También hemos trabajado en el restablecimiento del entorno de pruebas que había quedado inoperativo al cambiar de proveedor de servicios, de Correos a la FNMT.

NOTIFEXWEB

Hemos arrancado con el nuevo código de cliente, lo que ha permitido gestionar todo el ciclo de notificaciones con Correos desde esta aplicación. Este cambio era el primer paso requerido para poder desarrollar numerosas mejoras que se han llevado a cabo en el mismo periodo:

- Automatización de primeros envíos.
- Obtención automática de domicilios para segundos envíos y envío a publicar en su defecto.
- Cierre automático de remesa, subida a Correos y empresa de ensobrado por FTP.
- Recogida desatendida de resultados e indexación de los correspondientes acuses.
- Comenzamos la gestión de las notificaciones de liquidaciones de voluntaria desde Notifex Web, permitiendo obtener un documento en formato carta o tríptico en función de que se acompañe de documentación anexa.
- Hemos desarrollado los mantenimientos de nuevas tablas como la de organismos y festivos.
- Se ha producido un cambio de empresa de ensobrado lo que ha requerido adaptaciones en el formato de marcas de ensobrado (OMR) y la agrupación por rango de páginas de documentos y sobres al imprimir.



CALIDAD

Durante el año 2016 hemos hecho un importante avance en el control de calidad mediante la incorporación de nuevos controles y alertas.

- Hemos incorporado en Notifex Web opciones para reportar incidencias y llevar su seguimiento.
- Se ha implementado la posibilidad de realizar sondeos estadísticos aleatorios en cada remesa para controlar distintos factores (ensobrado, legibilidad, datos del acuse, cumplimiento horario, etc.)
- También almacenamos todas las fechas destacables del ciclo de las remesas (generación, ensobrado, depósito, etc.) para un mejor control de los plazos.
- Se ha incorporado a la aplicación la posibilidad de adjuntar los albaranes de depósito y se han agregado nuevos listados para contrastar los tiempos y volúmenes por remesa.

M@GIN

- A raíz del arranque de Ejecutiva en M@GIN hemos tenido que realizar modificaciones en el proceso de facturación, ya que las notificaciones provenientes de M@GIN consecuencia del procedimiento de apremio están incluidas en la encomienda de Recaudación.
- Hemos creado vistas a nivel de base de datos para la migración a M@GIN de los datos de control de Embargos realizado en ODIN.
- Hemos seguido avanzando en la formación para el futuro mantenimiento del código de M@GIN, tanto mediante autoformación como asistiendo a la formación impartida por las empresas que actualmente están realizando el desarrollo.

ENCARGOSWEB

- A nivel de desarrollo hemos incorporado en la aplicación la gestión de permisos por parte de los administradores.
- Además hemos realizado campañas para fomentar la subida de documentos en PDF para minimizar los lotes para notificar pre-impresos. De esta forma se consigue una importante mejora en la gestión (recogida de documentos, tiempos, indexación del documento, etc.).

ARCHIVO

- Para el traslado de documentos desde nuestros archivos al del Gobierno de Canarias, hemos generado los ficheros necesarios para migrar expedientes de Ejecutiva a Speria (aplicación corporativa de archivo).



- Hemos iniciado el análisis para los documentos de notificaciones con el fin de optimizar el proceso y facilitar la localización desde la propia aplicación (NOTIFEXWEB).

RUKI

- En este periodo hemos concluido la migración de la gestión documental (de iDoc a RUKI).
- Hemos adaptado NotifexWeb, EncargosWeb y Odin para trabajar exclusivamente con RUKI.
- Desde NotifexWeb también se ha habilitado la posibilidad de indexar directamente desde la aplicación y gestionar los documentos indexados previamente.

ODIN

- Control de embargos de depósitos y generación de impresos de suspensiones y levantamientos.
- Mejoras en la administración para facilitar la creación de nuevos procesos.
- Creación de nuevas alertas.
- Adaptación de impresos de embargos para informar de la posibilidad de responder desde la Sede de la ATC.
- También se ha iniciado un nuevo proceso para el control de contratos. Se ha puesto en producción la gestión de los licitadores y el histórico.

INFRAESTRUCTURA WEB

A nivel de infraestructura hemos realizado las siguientes tareas:

- Migración a nuevos servidores Tomcat 7 con firewall a nivel de aplicación y separación de procesos on-line y batch.
- Paralelización de procesos batch, lo que ha permitido el aumento de tareas desatendidas y su ejecución en segundo plano sin afectar al rendimiento de las tareas manuales.

Los proyectos identificados sobre los que queremos trabajar en 2017 son los siguientes:

NOTIFICACIONES.

- Acometer la implantación del servicio de Correos de prueba electrónica de entrega (PEE) así como seguir mejorando los procesos de calidad y archivo.



- Finalizar la unificación de las notificaciones mediante la importación de las Liquidaciones de voluntaria generadas en el antiguo sistema.
- Unificar las tablas de códigos postales y municipales con los utilizados por M@GIN.
- Incluir en la aplicación la gestión de los permisos para los administradores.
- Avanzar en la integración con la Sede de cara a la progresiva implantación de la PACAP.

ODIN.

- Ampliar la gestión de contratos (abiertos, negociados, etc.).
- Implantar la aplicación para otros procesos no automatizados actualmente.

3. Servicios en materia tributaria.

Los proyectos en los que se ha trabajado a lo largo del 2016.

SEDE ELECTRÓNICA.

- Recepción de respuesta de diligencia de embargos y generación de justificante.
- Se incorpora el servicio de apoderamientos y solicitud de dispensa NEO.
- Pago de liquidaciones de [M@GIN](#) y SEFLOGIC desde SEDE (pendiente de subir a producción)
- Se modifica sustancialmente el modelo 424 de cumplimentación y presentación online.
- integración del catálogo de procedimientos con el servicio de SICAC
- Solicitud de nuevos certificados individuales.
- Integración con pasarela de pagos para pago con tarjeta.
- Pago de tasas y precios públicos online
- Servicio para la carga de ficheros de devoluciones bancarias online
- Cambio corporativo de imagen para adaptarse a la ATC
- Migración a la BD dependiente de la DGTNT al los servidores de la ATC.
- Mejora en los procesos asíncronos de presentación tanto para agilizar los procesos y comprobación de datos obtenidos desde M@GIN
- Posibilidad de adjuntar documentos a las presentaciones telemáticas incorporándose al expediente de M@GIN, de aplicación inmediata para las copias del sobre anual del Modelo 425.

A continuación presentamos los datos referidos a las presentaciones telemáticas efectuadas a través de la Sede, apreciándose claramente la dimensión que ha adquirido la misma.



Volumen de presentaciones por año en la sede	
Año	Total
2011	270
2012	2.750
2013	28.901
2014	89.814
2015	174.847
2016	291.887

Total recaudado por año desde la pasarela de Sede	
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
2016	245.627.586,42

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 aplicaciones multiplataforma, desarrollándose durante 2016 los siguientes Modelos

Modelos distribuidos como multiplataforma 2016
425
422
650
660
651
652
653



- Se acomete la modernización de todos los programas de sucesiones y donaciones, anteriormente mantenidos por empresas externas.
 - Programas multiplataforma compatibles con todas las versiones de Windows, Mac y Linux.
 - Generación de nube de puntos compatible con presentación telemática.
 - Se ha desarrollado un módulo de compatibilidad que permite generación de nubes de puntos compatibles con los programas de ayuda anteriores.
- Se desarrolla la generación de los formularios de solicitud de fraccionamiento directamente desde los programas de ayuda.

PORTAL DE LA ATC

- Desarrollo de sistema de cita previa
- Publicación y gestión de la información relativa a las subastas de bienes realizadas por la ATC.
- Gestión del contenido del Bloque de Financiación Canario.
- Mejora en el motor de búsqueda de doctrina.
- Mantenimiento de errores frecuentes para los programas de ayuda.

SERVICIOS DE INTEGRACIÓN

Hemos realizado nuevos Servicios para la integración de M@GIN, con las siguientes aplicaciones:

- Servicios de carga deuda y actualización con VEXCAN
- Servicio de integración con SEFLOGIC

MANTENIMIENTOS E INCIDENCIAS.

- Mantenimiento de los Programas de ayuda
- Mantenimiento del Portal de la ATC (Elaboración de formularios, Calendario del contribuyente, direcciones, legislación, publicaciones, etc)
- Mantenimiento correctivo de la Sede de la ATC.
- 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.



- Durante el 2016 se han resuelto 2.217 incidencias técnicas.

Los proyectos más importantes previstos para el ejercicio 2017 y en los que hemos comenzado los trabajos son los siguientes, encomendados por el servicio de informática de la ATC:

- Desarrollo de un servicio de consulta en la SEDE, del procedimiento en Ejecutiva para las Entidades Locales y organismos autónomos.
- Mejoras en los programas de ayuda para la actualización de tablas y versiones de forma automática.
- Continuar con el desarrollo de programas de ayuda multiplataforma para AIEM y asistir a la ATC para TTPP.
- Incorporar la tramitación de la solicitud de fraccionamiento desde la presentación telemática.
- Integración de respuesta de diligencias de embargo desde la SEDE.
- Ampliar consulta disponibles para el contribuyente en la SEDE para pagos y presentaciones presenciales y telemáticas.
- Puesta en marcha del sistema de cita previa en el Portal de la ATC

4. T.I.C.

Además de los equipos de desarrollo, GreCasa cuenta con un departamento de TIC que ha desarrollado durante 2016 las siguientes tareas:

Si bien la mudanza de Franchy Roca a Agustín Millares Carló se produjo en Noviembre de 2015, como consecuencia de la misma, durante 2016, hemos acometido el traslado de nuestras comunicaciones de una sede a otra, realizando para ello las siguientes tareas:

- Conexión entre las distintas sedes de GreCasa.
- Conexión a Internet.
- Acceso a Gobierno.
- La copia de seguridad fuera de nuestras instalaciones.
- Telefonía fija y telefonía móvil.
- Recolocación de algunos servidores en el nuevo armario que está en nuestro CPD de Agustín Millares Carló.
- Conexión del grupo electrógeno del Edificio Múltiples I a la planta baja de nuestra oficina.
- Modificación del sistema anti-incendios del CPD.
- Instalación de línea exclusiva para vídeo conferencia entre Agustín Millares Carló e Imeldo Serís.



- Ampliación y modificación de todas las VLAN.

Derivado del arranque del nuevo módulo de M@GIN hemos tenido que realizar las siguientes adaptaciones:

- Configuración ordenadores para el entorno de M@GIN y a nuevas versiones de software (Internet Explorer 11).
- Instalación nuevo EDITran.
- Configuración de EDITran para envío de domiciliaciones bancarias.
- Instalación de servidor de integración continua. (repositorio de código, gestión documental, etc.).
- Migración de Ejecutiva a M@GIN.

Otro de los puntos sobre los que incidimos es en mejorar el rendimiento de nuestros sistemas, para lo que hemos implementado las siguientes medidas:

- Migración de la mitad de los ordenadores de la empresa de Windows 7 a Windows 10.
- Migración del dominio de Windows 2008 a 2012.
- Migración de todos los servidores Tomcats desde la versión 6 a la versión 7.
- Actualización de los servidores Vmware desde la versión 5 a la 6.

Además seguimos mejorando nuestra seguridad, para lo que hemos acometido las siguientes tareas:

- Centralización del acceso a las aplicaciones Web propias a través de los WAF.
- Envío de las alarmas del sistema de monitorización al móvil mediante Telegram.
- Nuevas políticas de dominio para los equipos con Windows 10.
- Renovación del Documento de Seguridad de Greca, para su adaptación a los nuevos estándares legales.

Por último, destacamos otras actividades que, como consecuencia del trabajo cotidiano o derivadas de pequeños proyectos propios, hemos realizado:

- Modificación del programa MarcajesWeb.
- Reparación de los módulos averiados de nuestra SAI.
- Puesta en marcha de la fibra óptica en la oficina de S/C de La Laguna
- Resolución de las incidencias de las aplicaciones que se utilizan en Greca y que son incompatibles con el Windows 10.
- Migración del servidor A3 de Recursos Humanos.
- Instalación de ordenadores nuevas para el personal del Área de Informática y preparar los este personal para el aula de formación.
- Instalación de una nueva cabina de almacenamiento con discos SSD