



GESTIÓN RECAUDATORIA DE CANARIAS, S.A



MEMORIA DE GESTIÓN 2018



TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|--------|--|----|
| I. | Información general de la organización | 4 |
| 1. | Junta General de Accionistas | 4 |
| 2. | Consejo de Administración | 5 |
| II. | Análisis de los objetivos y acciones para 2018 | 7 |
| 1. | Autofinanciación | 7 |
| 2. | Innovación | 8 |
| 3. | Transparencia | 9 |
| III. | Recaudación Ejecutiva. | 10 |
| III.I | Resultados. | 10 |
| 1. | Cargos | 10 |
| 2. | Datas | 12 |
| III.II | Actuaciones. | 14 |
| 1. | Embargo de Cuentas Abiertas en Entidades de Depósito | 14 |
| 2. | Embargo de Derechos de Crédito | 14 |
| 3. | Embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones | 15 |
| 4. | Embargo de Inmuebles | 15 |
| 5. | Embargo de Vehículos | 16 |
| 6. | Enajenación de bienes | 17 |
| 7. | Procedimientos Especiales | 17 |
| IV. | Notificaciones | 19 |
| V. | Servicios en Materia Tributaria | 19 |
| 1. | Información y asistencia en materia tributaria. | 20 |



| | | |
|---------------------------------|---|----|
| 2. | Grabación de declaraciones y otros documentos tributarios. | 26 |
| 3. | Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de las precintas fiscales de tabaco. | 27 |
| VI. Gestión de Recursos Humanos | | 28 |
| VII. Informática | | 30 |
| 1. | Desarrollo ejecutiva. | 30 |
| 2. | Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación. | 33 |
| 3. | Desarrollo y mantenimiento de servicios en materia tributaria. | 35 |
| 4. | T.I.C. | 39 |



I. Información general de la organización

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 22 de junio de 2018.

- Examen y aprobación, en su caso, de las cuentas anuales, informe de gestión y aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2017.
- Examen y aprobación, en su caso, de la gestión social de 2017.
- Ejecución del pago de dividendos acordado por la Junta General de 20 de junio de 2017.
- Ruegos y preguntas.
- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.

2) Junta General Ordinaria de 10 de julio de 2018.

3)

- Cese y nombramiento de miembros del Consejo de Administración.
 - Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.
-



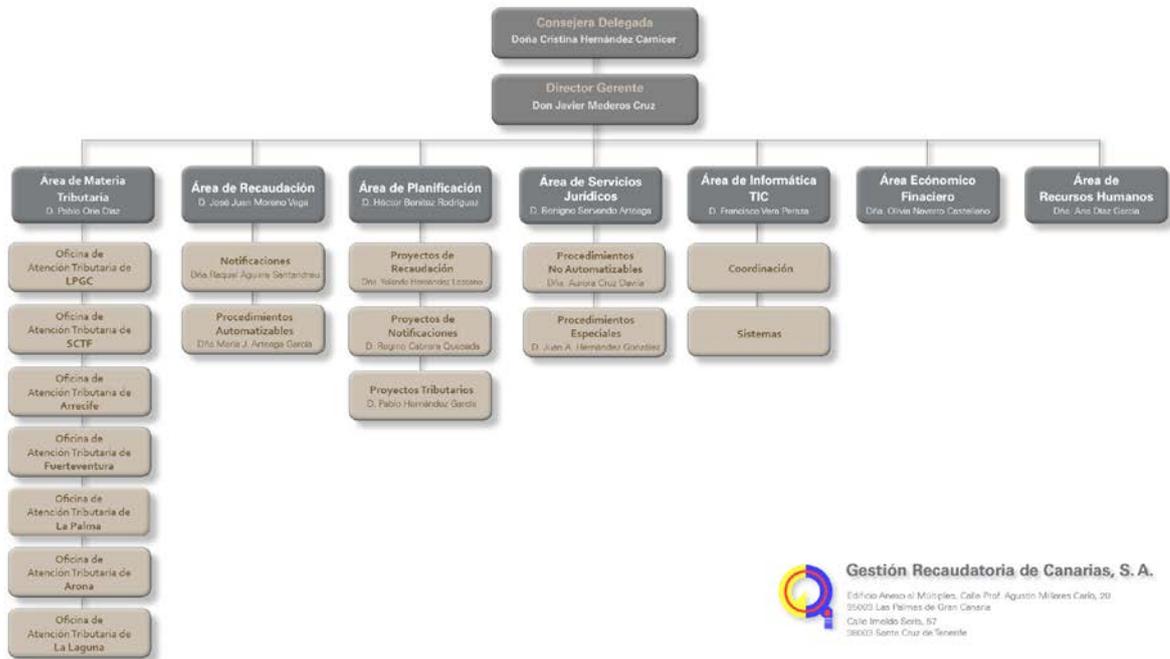
2. Consejo de Administración

1) Consejo de Administración de 22 de junio de 2018.

- Formulación de las cuentas anuales, informe de gestión y, en su caso, propuesta de aplicación de resultados correspondientes al ejercicio 2017.
-
- Dación de cuentas de la memoria de gestión 2017.
-
- Propuesta de ejecución del pago de dividendos acordado por la Junta General de 20 de junio de 2017.
-
- Ruegos y preguntas.
-
- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.

MIEMBROS DEL CONSEJO

- ▲ **ROSA DÁVILA MAMELY
PRESIDENTA**
 - ▲ **MARÍA JESÚS VARONA
BOSQUE
CONSEJERA DELEGADA**
 - ▲ **D.JAVIER ARMAS**
 - ▲ **ANA I. SOLÓRZANO
HERNÁNDEZ**
 - ▲ **ANICETO J. ARMAS
GONZÁLEZ**
 - ▲ **ILDEFONSO SOCORRO
QUEVEDO**
-





II. Análisis de los objetivos y acciones para 2018

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.**

. **Transparencia**

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

I. Autofinanciación

a) Subvenciones, ayudas y transferencias.

Durante el ejercicio 2018 hemos mantenido nuestro objetivo de autofinanciación, sin tener que haber recurrido a subvenciones incondicionadas de la Comunidad Autónoma para atender a nuestros costes de funcionamiento y demás gastos corrientes.

b) Se han prestado servicios a las siguientes entidades:

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



| | |
|--|-------|
| . Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera | ASSLG |
| . Ayuntamiento de Agulo | AA |
| . Ayuntamiento de Valle de Gran Rey | AVGR |
| . Ayuntamiento de San Bartolomé de Lanzarote | ASBL |
| . Ayuntamiento de Antigua | AAN |
| . Ayuntamiento de Vallehermoso | AVH |
| . Ayuntamiento de Hermigua | AH |
| . Ayuntamiento de Frontera | AF |
| . Ayuntamiento de Alajeró | AAL |
| . Ayuntamiento de Tifarufe | ATJ |

Otras Entidades

| | |
|--|-------|
| .Ente Público Empresarial Puertos Canarios | EPEPC |
|--|-------|

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.

* Todas las entidades para las que se presta servicio en materia de recaudación ejecutiva se hacen en virtud del convenio que Gestión Recaudatoria tiene suscrito con la Agencia Tributaria Canaria.

c) Control de costes.

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

2. Innovación

Siendo *la Innovación* un valor fundamental dentro de la empresa, en el año 2018 hemos seguido trabajando en distintos proyectos de base tecnológica de los que destacamos los siguientes:

ODÍN. En 2018 se produjo el arranque del control íntegro de los contratos, con generación de resúmenes y documentación para la informes de la audiencia de cuentas.

SII.



3. *Transparencia*

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

En este sentido hemos publicado información sobre los siguientes aspectos

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

Por otro lado hemos procedido a elaborar el modelo de autoevaluación remitido por el Comisionado de Transparencia ,habiendo cosenguido la aprobación del mismo. Para el ejercicio de 2019 tenemos el objetivo de mejora la información en materia de contratación, así como trabajar para hacer que los datos sean reutilizables.



III. Recaudación Ejecutiva.

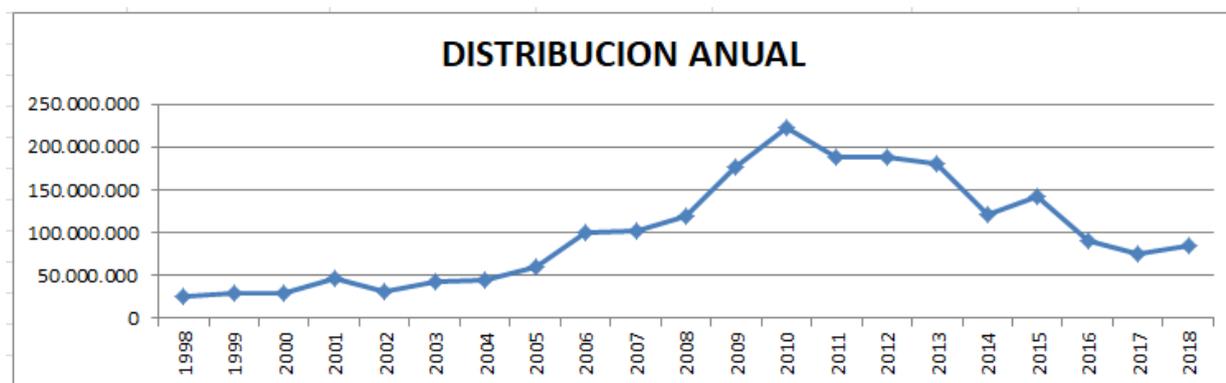
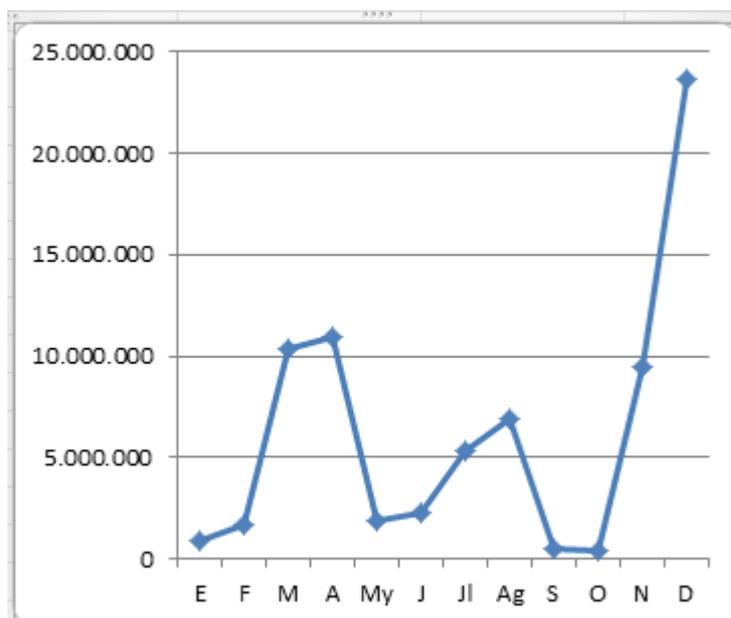
III.1 Resultados.

1. Cargos

Durante el ejercicio 2018 han sido cargadas en GRECASA un total de 169.185 providencias de apremio, correspondiendo 78.450 (46,37%) a la provincia de Las Palmas y 90.735 (53,63%) a Santa Cruz de Tenerife. El 65,20% de las providencias de apremio cargadas – 110.304- han sido de organismos distintos a la Agencia Tributaria Canaria (Otros Organismos).

El importe total cargado en este periodo asciende a 84.493.378,28 lo que supone un incremento del 13,54% respecto al importe total cargado durante el ejercicio anterior. De “Otros Organismos” se ha cargado un total 39.238.362,78 € - 46,43% del importe total cargado-.

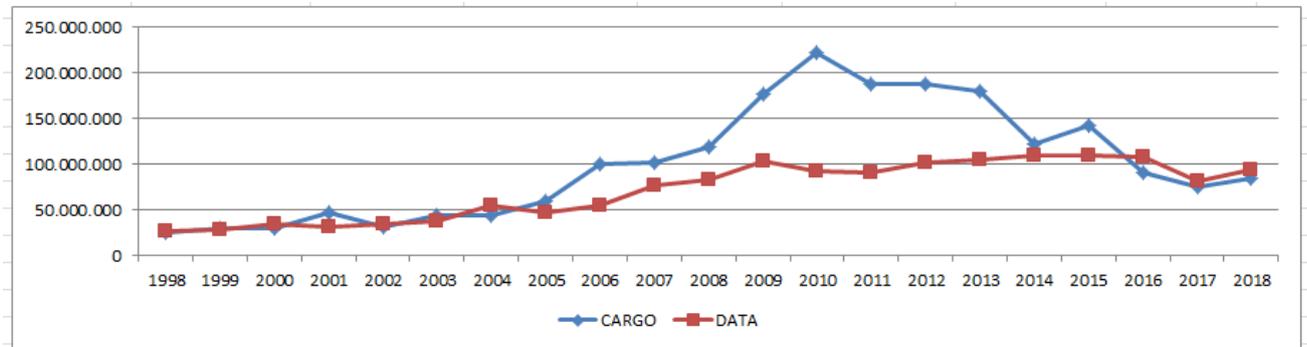
El importe total medio cargado es de 499,41 €



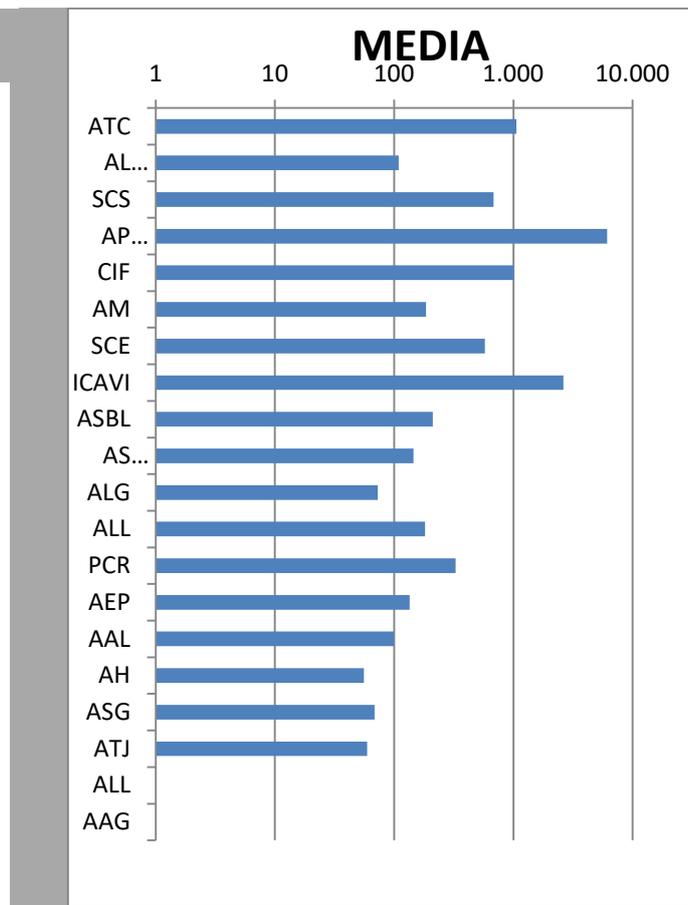
El criterio que hemos adoptado para cuantificar la cifra cargada es el de de principal cargado menos ingresos realizados fuera de plazo.



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



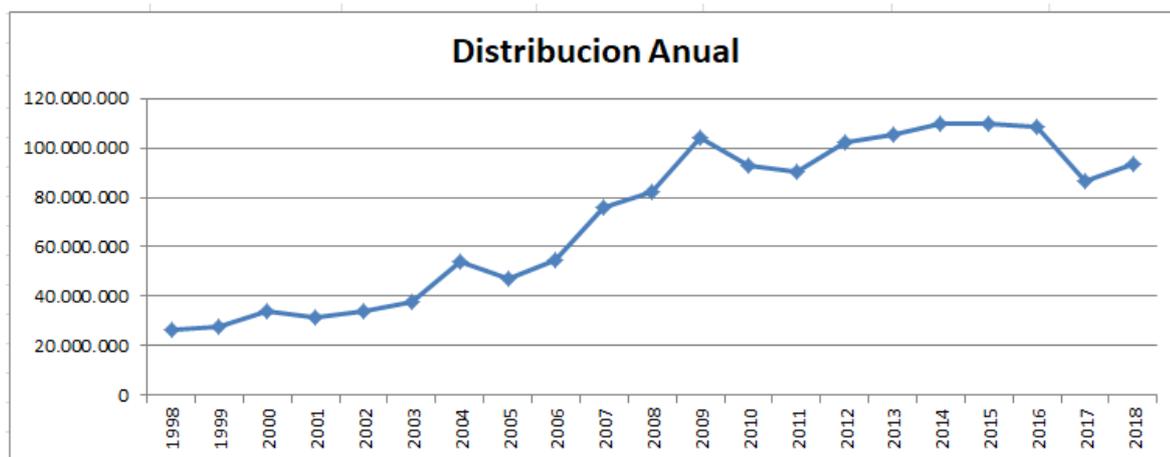
| | € | PA | MEDIA |
|-------|-----------------|--------|----------|
| | <i>CARGADOS</i> | | |
| ATC | 62.836.023 | 59.079 | 1.063,59 |
| ALPGC | 3.178.207 | 29.199 | 108,85 |
| SCS | 4.525.563 | 6.646 | 680,95 |
| APMU | | | |
| N | 539.637 | 88 | 6.132,24 |
| CIF | 61.532 | 61 | 1008,72 |
| AM | 331.055 | 1.793 | 184,64 |
| SCE | 363.755 | 630 | 577,39 |
| ICAVI | 10.503 | 4 | 2.625,73 |
| ASBL | 1.767.361 | 8.362 | 211,36 |
| ASCLP | 966.634 | 5.986 | 144,78 |
| ALG | 83.426 | 1.148 | 72,67 |
| ALL | 9.071.923 | 50.014 | 181,39 |
| PCR | 397.069. | 1.213 | 327,34 |
| AEP | 2.960 | 22 | 134,55 |
| AAL | 92.313 | 927 | 99,58 |
| AH | 25.099 | 451 | 55,65 |
| AVLL | 137.043 | 13.658 | 68,42 |
| ATJ | 63.624 | 1.069 | 59,52 |





2. *Datas*

El importe de las providencias de apremio datadas durante 2018 ha sido de 93.399.927,93 € frente a los 78.031.582,96 € lo que supone un incremento del 19,69 %.



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

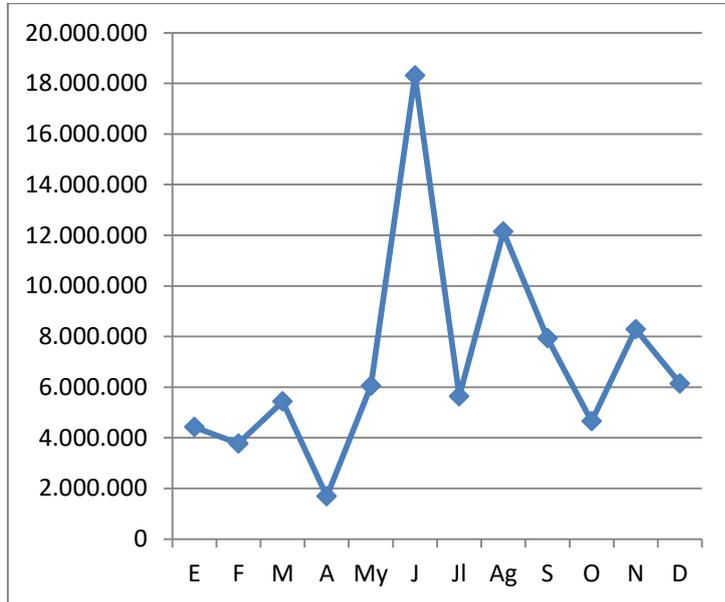
| | <i>INGRESO</i> | <i>VAR. %</i> | <i>BAJA</i> | <i>VAR.</i> |
|-----------|----------------|---------------|---------------|-------------|
| <i>PA</i> | 150.931 | 35,58 % | 31.642,00 | 170,20 |
| € | 39.126.435,05 | 46,82% | 54.273.492,88 | 5,63 % |

El criterio de cuantificación e imputación de los ingresos a efectos de la presente Memoria considera los ingresos cuya ejercicio de fecha de aplicación contable sea el ejercicio 2018 y se cuantifican sólo los ingresos que son objeto de facturación (ingresos netos, no se consideran costas, no se consideran ingresos excesivos, no se consideran ingresos de deuda fuera de ámbito).

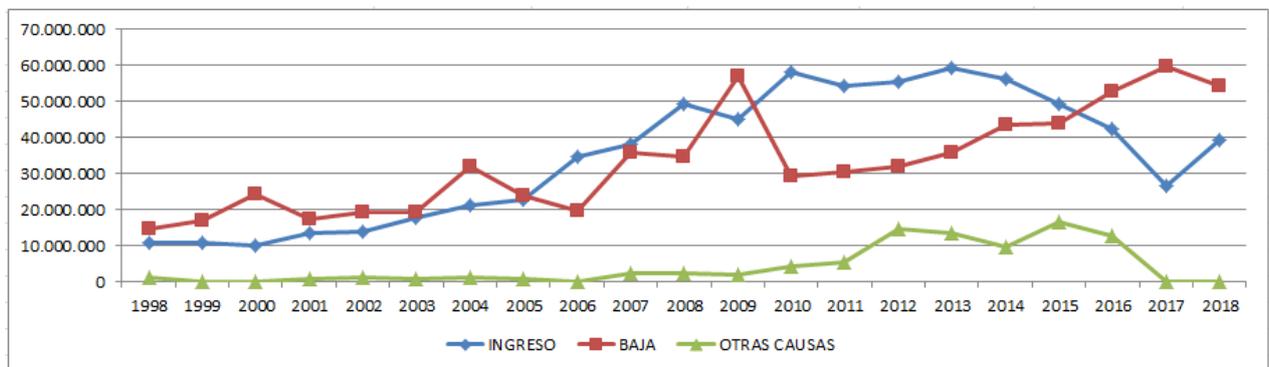
Además durante dicho período se ha recaudado la cantidad de 6.510.914, 78 €correspondientes a recargos y 3.221.997,96 €correspondiente a intereses.



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



Distribución anual del importe datado por las diferentes causas:





III. II Actuaciones.

1. Embargo de Cuentas Abiertas en Entidades de Depósito

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

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

| | 2017 | 2018 | VAR. | VAR. % |
|------------------------|------|---------|---------|--------|
| Diligencias de embargo | 0 | 319.645 | 319.645 | % |

2. Embargo de Derechos de Crédito

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

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

Diligencias de Embargo de Devoluciones Tributarias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Se trata de embargar las devoluciones correspondientes al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas e Impuesto de Sociedades. Durante este ejercicio se han enviado 212.2728 diligencias de embargo de este tipo.

Diligencias de Embargo de Derechos de Crédito Derivados de Operaciones con Terceros. Para la realización de estas diligencias, se recurre a la base de datos de la Agencia Tributaria Canaria, originada por la información facilitada por el Modelo 415 –operaciones superiores a 3.005,06 euros para sujetos pasivos del IGIC-. Durante este ejercicio se han realizado un total de 1129 actuaciones frente a las 157 del ejercicio anterior.

Diligencias de Embargo de Rentas de Arrendamiento. Para la realización de estas diligencias, se recurre a información facilitada por la Agencia Tributaria Canaria, originada por la información presentada a través del Modelo 180, “Retenciones e ingresos a cuenta. Rendimientos procedentes del arrendamiento de inmuebles Urbanos”. Durante este ejercicio se han realizado un total de 362, mientras que el ejercicio de 2017 se realizaron 12 diligencias.

Diligencias de Embargo de TPV. Se trata de embargar los importes originados por operaciones comerciales efectuadas a través de Terminales de Puntos de Venta, el importe de estas operaciones se depositan en cuentas que por no tratarse de cuentas corrientes no están recogidas



en la operativa del Cuaderno 63. Durante este ejercicio se han realizado un total de 936 diligencias frente a 1 diligencia que se realizó en el ejercicio 2017.

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

| | 2017 | 2018 | VAR. | VAR. % |
|------------------------|------|---------|---------|-----------|
| Diligencias de embargo | 170 | 215.155 | 214.985 | 1265,61 % |

3. Embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones

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

Durante este ejercicio se comenzaron a realizar actuaciones de este tipo en M@gin y esto ha supuesto un notable crecimiento de las mismas.

| | 2017 | 2018 | VAR. | VAR. % |
|------------------------|------|------|------|--------|
| Diligencias de embargo | 23 | 64 | 41 | 278 % |

4. 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 realizaba 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, un convenio para el cruce de datos 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.



Esta solicitud de carácter masivo se realizó por primera vez en 2015 obteniendo un resultado de 81.105 solicitudes. Al año siguiente el cruce con el sistema de índices del Colegio Nacional de Registradores arrojó un resultado de 14.008 solicitudes. En el año 2017 no se realizó ningún cruce de deudores con el Colegio de Registradores, realizándose solicitudes individuales dando lugar a 2.109 peticiones de notas simples.

B) Diligencias de embargo de inmuebles.

| | 2017 | 2018 | VAR. | VAR. % |
|------------------------|------|------|------|---------|
| Diligencias de embargo | 110 | 149 | 39 | 35,45 % |

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

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

5. Embargo de Vehículos

El embargo de estos bienes se produce por aprehensión de los mismos, si ello fuera posible, formalizándose en diligencia; en caso contrario, se requiere al deudor para que aporte el bien en el plazo de cinco días, y en su defecto se da orden a las autoridades que tengan encomendada la vigilancia de la circulación para que procedan al precinto de los mismos, siendo procedente en muchos casos el depósito para garantizar el embargo. Así mismo, se dará conocimiento del embargo a las autoridades encargadas de los registros administrativos en los que conste la titularidad y la transmisión de estos bienes.

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

Durante este ejercicio no se pudo realizar ninguna actuación de este tipo debido a incidencias en el módulo de ejecutiva de M@gin.

| | 2017 | 2018 | VAR. | VAR. % |
|------------------------|------|------|------|--------|
| Diligencias de embargo | 0 | 128 | 128 | |



6. Enajenación de bienes

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

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

Durante el ejercicio 2018 se han subastado 40 lotes, correspondiendo a bienes con Anotación Preventiva de Embargo.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Nº subastas | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Inmuebles | 118 | 85 | 38 | 40 |
| Mercancías | 10 | 1 | 2 | 0 |
| Bienes ejecutados | 41 | 28 | 40 | 40 |
| Importe recaudado* | 1.524.239,27 | 4.535.797,26 | 1.681.366,37 | 1.135.717,94 |

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

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

7. Procedimientos Especiales

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

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

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:

| | 2017 | 2018 | VAR. | VAR. % |
|---------------------------------------|--------------|---------------|--------------|----------|
| Nº expedientes con resoluciones | 117 | 221 | 104 | 88,88 % |
| Importe deuda derivada a responsables | 5.384.386,12 | 14.716.210,66 | 9.331.824,54 | 173,31 % |



7.2 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 2018 se han detectado 119 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 45 expedientes.

Por otro lado se han marcado 890 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.

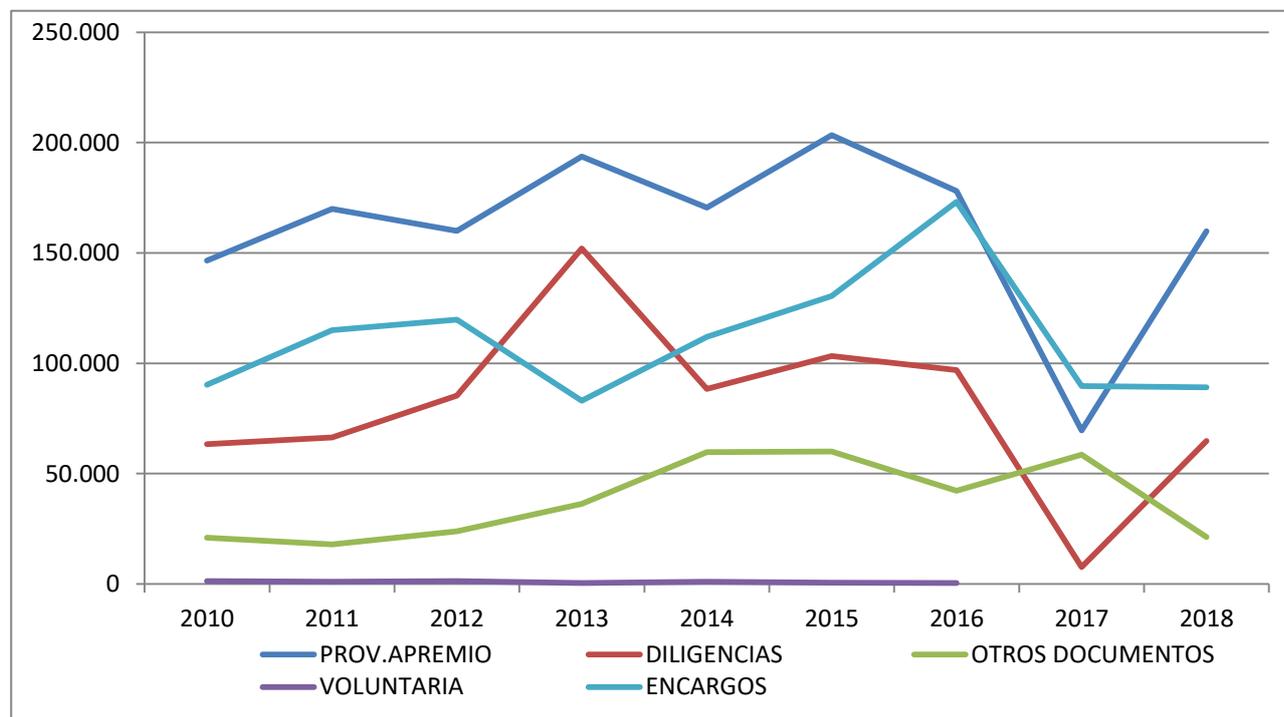
Además de las actuaciones anteriores hay que destacar que en los procesos concursales se realizan impugnaciones y adhesiones a los listados de acreedores y calificación de los créditos, planes de liquidación, planes de venta o realización de activos de las empresas concursadas, etc.



IV. Notificaciones

Durante el ejercicio 2018 se han realizado 314.548 notificaciones, lo que supone un incremento del 88,05% respecto a las del ejercicio anterior en el que se tramitaron 166.690. Por otro lado, hemos realizado 21.328 comunicaciones no certificadas de menor cuantía a través de diversas campañas, en este caso realizamos recordatorios de pago que carecen de valor administrativo.

| <i>PROVIDENCIAS APREMIO</i> | <i>LAS PALMAS</i> | <i>S.C.TENERIFE</i> | <i>TOTAL</i> |
|---|-------------------|---------------------|--------------|
| Personal | 719 | 941 | 1660 |
| Correo | 30.201 | 38.789 | 68.990 |
| Boletín | 19.317 | 32.751 | 52.068 |
| Telemática | 18.886 | 18.171 | 37.057 |
| TOTAL | 69.123 | 90.652 | 159.775 |
| <i>VOLUNTARIA</i> | <i>LAS PALMAS</i> | <i>S.C.TENERIFE</i> | <i>TOTAL</i> |
| Personal | 979 | 1.135 | 2.114 |
| Correo | 26.726 | 24.292 | 51.018 |
| Boletín | 7.037 | 8.060 | 15.097 |
| Telemática | 12.765 | 8.976 | 21.741 |
| TOTAL | 47.507 | 42.463 | 89.970 |
| <i>DILIGENCIAS Y OTROS DOCUMENTOS</i> | <i>LAS PALMAS</i> | <i>S.C.TENERIFE</i> | <i>TOTAL</i> |
| Personal | 802 | 736 | 1.538 |
| Correo | 16.276 | 17.389 | 33.365 |
| Boletín | 7.838 | 9.334 | 17.172 |
| Telemática | 5.957 | 6.471 | 12.428 |
| TOTAL | 30.873 | 33.930 | 64.803 |
| <i>COMUNICACIONES</i> | <i>LAS PALMAS</i> | <i>S.C.TENERIFE</i> | <i>TOTAL</i> |
| Correo | 6.800 | 7.696 | 14.496 |
| Telemática | 3.453 | 3.379 | 6.832 |
| TOTAL | 10.253 | 11.075 | 21.328 |



V. Servicios en Materia Tributaria

1. Información y asistencia en materia tributaria.

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

Primero.- Atención general al contribuyente, con la finalidad de proporcionarle información y asesoramiento técnico-tributario sobre tributos propios, tributos derivados del REF y tributos del Estado cuyas competencias en materia de aplicación de los tributos hayan sido delegadas a la Comunidad Autónoma de Canarias. Dicha información 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.

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

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



- Autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (servicio de cita previa).
- Declaración Simplificada de Importaciones (modelo 040).

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

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

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

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

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

Análisis de los tiempos medios de espera y atención registrados por oficina. Cuadro I.

| <i>Periodo 2018</i> | <i>Usuarios atendidos</i> | <i>T. medio espera</i> | <i>T. medio atención</i> |
|------------------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------|
| Las Palmas de Gran Canaria | 72.701 | 0:15:38 | 0:11:11 |
| San Bartolomé de Tirajana | 15.417 | 0:02:55 | 0:10:47 |
| Arrecife (Lanzarote) | 22.941 | 0:16:10 | 0:08:35 |
| Puerto del Rosario (Fuerteventura) | 20.911 | 0:16:34 | 0:08:42 |
| Santa Cruz de Tenerife | 60.389 | 0:23:53 | 0:12:01 |
| Arona (Tenerife) | 27.236 | 0:20:57 | 0:11:12 |
| La Laguna (Tenerife) | 27.219 | 0:13:45 | 0:07:55 |
| Santa Cruz de La Palma | 15.161 | 0:10:49 | 0:10:13 |
| TOTAL | 261.975 | | |



Recordemos que en 2017 no disponíamos de datos en San Bartolomé de Tirajana, de manera que si omitimos los datos de esta oficina para 2018, la variación porcentual de usuarios atendidos respecto a 2017 ha sido insignificante:

| | 2.016 | 2.017 | 2.018 | Variación % |
|--------------------|---------|---------|---------|-------------|
| Clientes atendidos | 265.216 | 246.885 | 246.558 | -0,13% |

En el siguiente recuadro mostramos la variación porcentual de usuarios atendidos respecto del ejercicio anterior, realizando un análisis por oficina. Cuadro II.

| | 2.0 17 | 2.0 18 | Var. % |
|------------------------------------|--------|--------|--------|
| Las Palmas de Gran Canaria | 81.836 | 72.701 | -11% |
| San Bartolomé de Tirajana* | 3.715 | 3.854 | 4% |
| Arrecife (Lanzarote) | 23.645 | 22.941 | -3% |
| Puerto del Rosario (Fuerteventura) | 22.868 | 20.911 | -9% |
| Santa Cruz de Tenerife | 56.981 | 60.389 | 6% |
| Arona (Tenerife) | 25.930 | 27.236 | 5% |
| La Laguna (Tenerife) | 23.108 | 27.219 | 18% |
| Santa Cruz de La Palma | 12.518 | 15.161 | 21% |

*En el caso de San Bartolomé de Tirajana al no disponer de datos del ejercicio anterior hemos hecho una comparativa trimestral.

Llama la atención la caída generalizada de las atenciones en las oficinas de la provincia de Las Palmas, frente al aumento en las de Santa Cruz de Tenerife, de especial relevancia en La Laguna y Santa Cruz de La Palma.

En lo que respecta a los *tiempos medios de espera de los ciudadanos*, como se muestra en el siguiente cuadro III, con la salvedad de Santa Cruz de Tenerife y La Laguna, en el resto de oficinas disminuyen respecto a los tiempos registrados en el periodo anterior.

Cuadro III

| | 2.017 | 2.0 18 | Media mensual trabaj. | Nº trabaj. plantilla |
|------------------------------------|---------|---------|-----------------------|----------------------|
| Las Palmas de Gran Canaria | 0:19:47 | 0:15:38 | 13,2 | 14 |
| San Bartolomé Tirajana | | 0:02:55 | 2,9 | 3 |
| Arrecife (Lanzarote) | 0:24:26 | 0:16:10 | 3 | 3 |
| Puerto del Rosario (Fuerteventura) | 0:25:19 | 0:16:34 | 2,8 | 3 |
| Santa Cruz de Tenerife | 0:22:20 | 0:23:53 | 10 | 11 |
| Arona (Tenerife) | 0:21:49 | 0:20:57 | 4 | 4 |



| | | | | |
|------------------------|---------|---------|------|----|
| La Laguna (Tenerife) | 0:07:29 | 0:13:45 | 3 | 3 |
| Santa Cruz de La Palma | 0:13:40 | 0:10:49 | 2,6 | 3 |
| Totales | | | 41,5 | 44 |

En cuanto a los tiempos medios de atención (CUADRO I), aproximadamente oscilaron entre los 8 minutos (La Laguna) y 12 minutos (Santa Cruz de Tenerife).

El motivo de la disminución de los tiempos de espera que acontece en la mayoría de oficinas obedece a la contratación temporal de trabajadores para cubrir las ausencias de cualquier índole de los trabajadores fijos en plantilla de Grecasa. Estas contrataciones se realizan a través de empresas de trabajo temporal, siguiendo un riguroso procedimiento de licitación.

En el cuadro anterior se indica la media mensual resultante de trabajadores y los fijos en plantilla. De no haber sido por las contrataciones temporales, los tiempos de espera hubieran sido superiores.

ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS.

Como en periodos anteriores, los servicios más demandados por los ciudadanos fueron los de información y presentación de documentos o modelos, resultando los siguientes porcentajes respecto al total, por oficina:

| | <i>Presentación</i> | <i>Información</i> | <i>Ejecutiva</i> |
|----------------|---------------------|--------------------|------------------|
| Las Palmas G.C | 69% | 21% | 5% |
| S.B Tirajana | 72% | 21% | 2% |
| Arrecife | 59% | 23% | 4% |
| Puerto Rosario | 52% | 17% | 2% |
| S.C Tenerife | 71% | 15% | 15% |
| La Laguna | 54% | 14% | 14% |
| Arona | 71% | 17% | 3% |
| La Palma | 51% | 19% | 6% |

También destaca el servicio de ejecutiva en las oficinas de S.C. Tenerife y La Laguna, sobre el resto de oficinas, derivado del convenio para la recaudación ejecutiva de la deuda de este ayuntamiento.

Por otro lado, 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. 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.



| | <i>CITAS ISYD</i> | <i>Media / día</i> |
|------------------------|-------------------|--------------------|
| Las Palmas de G.C | 1.172 | 4,8 |
| San Bartolomé Tirajana | 401 | 1,6 |
| Arrecife | 257 | 1,0 |
| Puerto del Rosario | 328 | 1,3 |
| S.C. Tenerife | 1.068 | 4,3 |
| La Laguna | 486 | 2,0 |
| Arona | 235 | 1,0 |
| S.C. Palma | 59 | 0,2 |
| Total | 4.006 | 16,3 |

Recordar, además, que desde septiembre de 2015 en nuestras oficinas de 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.

Este servicio lo prestamos en sus dos modalidades, la atención presencial y las solicitudes que nos envían telemáticamente:

| <i>MOD. 040 Presenciales 2018</i> | <i>Postales</i> | <i>Régimen Viajeros</i> | <i>TOTAL</i> |
|-----------------------------------|-----------------|-------------------------|--------------|
| Las Palmas de G.C | 234 | 720 | 1.700 |
| San Bartolomé de Tirajana | 21 | 68 | 142 |
| Arrecife | 70 | 358 | 691 |
| Puerto del Rosario | 35 | 146 | 319 |
| Santa Cruz de Tenerife | 74 | 556 | 1.089 |
| La Laguna | 27 | 77 | 161 |
| Arona | 7 | 135 | 243 |
| Santa Cruz de la Palma | 17 | 37 | 83 |
| TOTALES | 485 | 2.097 | 4.428 |

| <i>Oficina de Atención</i> | <i>Pres. telemática modelo 040</i> |
|----------------------------|------------------------------------|
| Las Palmas de G.C | 513 |
| S.C de Tenerife | 473 |
| TOTAL | 986 |



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

| <i>CIRCE</i> | <i>2.016</i> | <i>2.017</i> | <i>2.018</i> |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| Las Palmas de G.C | 1.580 | 1.462 | 1.678 |
| S.C Tenerife | 1.337 | 1.272 | 1.663 |
| TOTAL | 2.917 | 2.734 | 3.341 |

RECLAMACIONES.

Durante 2018 se presentaron un total de 30 reclamaciones, según el siguiente desglose por oficina y motivo de la reclamación:

| <i>MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN</i> | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------|------------------------|--------------|----|
| | <i>Atención</i> | <i>Tiempos de espera</i> | <i>Entidades colaboradoras</i> | <i>Instalaciones</i> | <i>Falta de medios</i> | <i>Otras</i> | |
| Las Palmas G.C. | | | | 2 | 3 | 1 | 6 |
| San Bartolomé Tirajana | | 8 | | | | 1 | 9 |
| Arrecife | | | 1 | | 1 | | 2 |
| Puerto Rosario | | 2 | | | | | 2 |
| S.C. Tenerife | 2 | 1 | | 2 | 1 | 1 | 7 |
| La Laguna | | | | 1 | | | 1 |
| Arona | | | | 1 | 1 | | 2 |
| La Palma | | 1 | | | | | 1 |
| Totales | 2 | 12 | 1 | 6 | 6 | 3 | 30 |
| | 7% | 40% | 3% | 20% | 20% | 10% | |



El 80% tuvieron como motivo los excesivos tiempos de espera, contra las instalaciones y deficiencia en los medios o programas de ayuda.

2. Grabación de declaraciones y otros documentos tributarios.

La grabación de declaraciones y otros documentos tributarios es un servicio que tenemos externalizado, llevando a cabo 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 2018 se grabaron un total de 460.397 declaraciones y/o autoliquidaciones (sin contabilizar las declaraciones censales y certificados), lo que representa un decremento del 13 % con respecto a las grabaciones realizadas en 2017.

Si analizamos los resultados por bloques, el decremento es más significativo o mucho mayor en los Tributos REF, Interiores y Propios, lo que es un indicador de la proliferación de la presentación telemática; en contraposición, aumenta el número de grabaciones relativas al Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

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

| CODIGO | 2.016 | 2.017 | 2.018 |
|--------|--------|--------|--------|
| 410 | 5.510 | 4.220 | 1.085 |
| 411 | 811 | 423 | 30 |
| 412 | 759 | 683 | 418 |
| 415 | 34.515 | 25.152 | 14.635 |
| 416 | 38 | 45 | 1 |
| 418 | 806 | 560 | 71 |



| | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| 419 | 238 | 850 | 32 |
| 420 | 128.681 | 104.381 | 70.052 |
| 421 | 13.413 | 8.175 | 6.468 |
| 425 | 102.426 | 80.745 | 86.413 |
| 430 | 53 | 64 | 98 |
| 433 | 48 | 7 | 9 |
| 450 | 51 | 17 | 5 |
| 451 | 1 | 1 | 2 |
| 455 | 11 | 12 | 8 |
| 460 | 112 | 112 | 43 |
| 461 | 305 | 300 | 127 |
| 600 | 111.378 | 103.925 | 99.342 |
| 620 | 141.044 | 131.561 | 103.057 |
| 650 | 38.310 | 44.771 | 50.024 |
| 651 | 8.561 | 10.001 | 10.099 |
| 652 | 840 | 1.003 | 1.163 |
| 653 | 1.232 | 1.259 | 1.593 |
| 660 | 12.031 | 13.916 | 15.622 |
| TOTALES | 601.174 | 532.183 | 460.397 |

3. 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 a los sujetos pasivos del impuesto sobre tabaco de las precintas fiscales de circulación sobre labores del tabaco.

A continuación se muestran las cantidades de precintas fiscales de tabaco adquiridas a la FNMT (entradas), así como las ventas realizadas en ambas provincias en el periodo 2018, y variación respecto a 2017:

| <i>Cantidad suministrada por la FNMT (ENTRADAS)</i> | | | |
|---|--------------|--------------|---------------|
| | <i>2.017</i> | <i>2.018</i> | <i>VAR. %</i> |
| Santa Cruz de Tenerife | 197.184.313 | 220.518.720 | 12% |
| Las Palmas G. C. | 47.775.345 | 53.243.385 | 11% |
| TOTALES | 244.959.658 | 273.762.105 | 12% |



| | <i>Volumen de ventas</i> | | |
|------------------------|--------------------------|--------------|---------------|
| | <i>2.017</i> | <i>2.018</i> | <i>VAR. %</i> |
| Santa Cruz de Tenerife | 171.598.555 | 186.465.990 | 9% |
| Las Palmas G. C. | 45.705.645 | 49.836.514 | 9% |
| TOTALES | 217.304.200 | 236.302.504 | 8,74% |

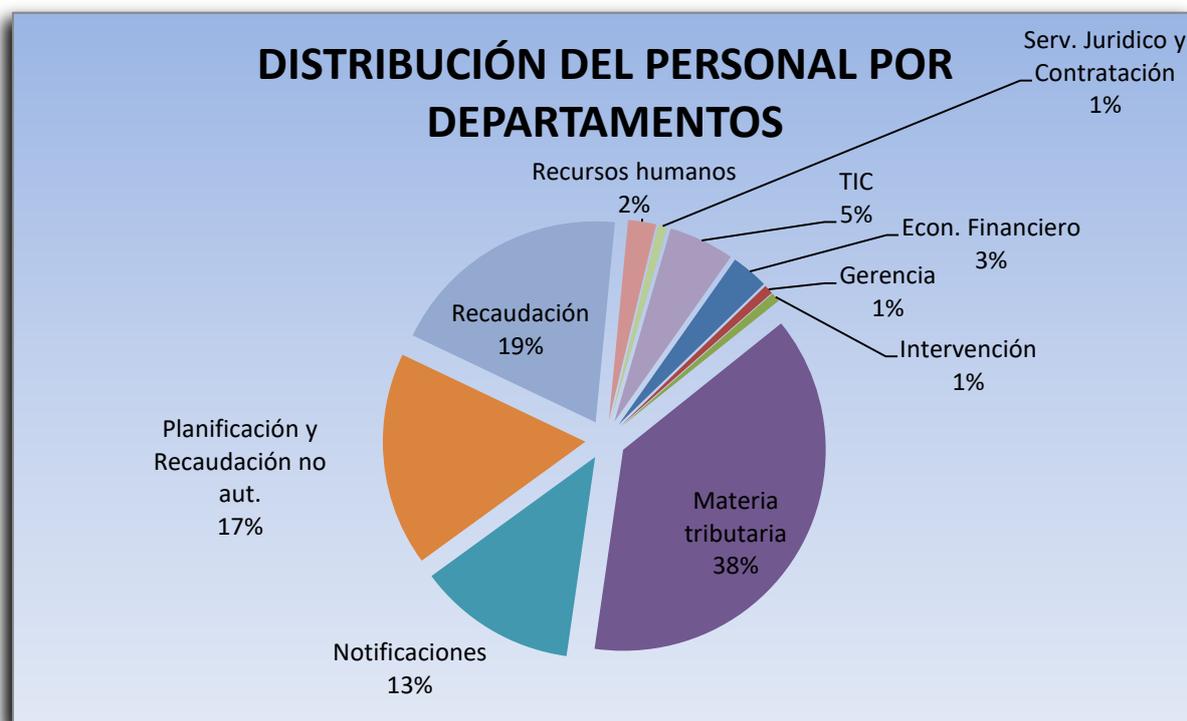
El gasto o coste de adquisición en 2018 fue de DOSCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CIENTO NOVENTA Y TRES EUROS CON DIECISÉIS CÉNTIMOS (251.193,16€), un 12% de incremento respecto al coste de 2017.

Asimismo, los ingresos derivados de las ventas (precio público por el suministro de precintas de circulación de labores de tabaco) ascendieron a DOSCIENTOS DIECISÉIS MIL OCHOCIENTOS VEINTIÚN EUROS CON SETENTA Y DOS CÉNTIMOS (216.821,72€).

VI. Gestión de Recursos Humanos

En el marco de las actividades llevadas a cabo en relación a los Recursos Humanos durante el año 2018, se produce un incremento salarial del 1,5% y un 0.25% con efectos de 1 de julio en cumplimiento de la actualización prevista en los Presupuestos Generales del Estado para el sector público.

El total de trabajadores en la empresa a 31 de diciembre de 2018 era de 134 (31 de diciembre de 2017 total 137 trabajadores)..



Durante el ejercicio 2018 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 de contratos finalizados por fueron cuatro, tres tras finalizar la baja por **maternidad** y **uno a instancia del trabajador**.

| CATEGORÍA | DEPARTAMENTO | CAUSA | FECHA |
|----------------|--------------------|-----------------------------|------------|
| ADMINISTRATIVA | Materia Tributaria | Finalización contrato | 31/01/2018 |
| ADMINISTRATIVA | Materia Tributaria | Finalización contrato | 24/06/2018 |
| ADMINISTRATIVA | Materia Tributaria | Finalización contrato | 16/10/2018 |
| AUXILIAR | Notificaciones | A instancias del trabajador | 02/02/2018 |

Los empleados dados de alta en la empresa en el ejercicio 2018 se relacionan a continuación con detalle de categoría, departamento y causa de contratación:

| CATEGORÍA | DEPARTAMENTO | CAUSA | FECHA |
|----------------|--------------------|------------------------|------------|
| ADMINISTRATIVA | Materia Tributaria | Sustitución maternidad | 03/04/2018 |
| ADMINISTRATIVA | Materia Tributaria | Sustitución maternidad | 01/10/2018 |
| ADMINISTRATIVA | Materia Tributaria | Plaza temporal | 17/12/2018 |



Durante el año, como entidad colaboradora, con centros de formación profesional, por medio de Concierto Específico de colaboración para la formación en centros de trabajo, para prácticas de empresa, contamos con una estudiante en el departamento de Administración.

VII. Informática

El área de informática tiene como misión asistir en las tres grandes actividades que presta GreCasa, 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 2018, distribuidos por equipos, fueron los siguientes:

1. Desarrollo ejecutiva.

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

Desarrollo de Ejecutiva en M@gin

- Durante 2018 hemos realizado pruebas de los siguientes procesos automatizados de M@gin Ejecutiva:
 - Circuito de embargos de cuentas por Cuaderno 63. Continuamos con las pruebas de cada fase que habíamos iniciado en 2017, hasta que llegamos al arranque definitivo en explotación del circuito de embargos completo.
 - Compensaciones. Realización de las pruebas en PRE, seguimiento, acciones conjuntamente con Informática Tributaria de la Agencia para corregir en M@gin las incidencias que vayamos encontrando.
 - Pruebas del proceso de envío a la AEAT de las órdenes de embargo de devoluciones a pagar a nuestros deudores en Ejecutiva, mediante intercambio de ficheros por Editran.
 - Pruebas en PRE M@gin de solicitud información masiva a la Seguridad social para embargo sueldos.
 - Ficheros de ingresos a generar por M@gin para Piccac, EELL y Taro, de las tres vías: cuentas de gestión, por AEAT y por compensación.
- Seguimiento y verificaciones de los SAUs que se van registrando desde el área.
- Seguimiento de la actualización de código de M@gin en el repositorio de la ATC.
- Conversión de los ingresos de Cuaderno 60 y de cobros de AF Ejecutiva domiciliados al formato C65, para que se puedan incorporar en M@gin. Esta tarea se realiza periódicamente



con cada quincena de ingresos recibidos por C60 en GreCasa.

- Comprobación de los datos a facturar por GreCasa, durante 2018 también hemos ido detectando y reportando incidencias localizadas en los datos de ingresos y de bajas a facturar por GreCasa, de tal forma que dicho proceso ha ido mejorando paulatinamente desde el arranque.
- Tratamiento de determinados grupos de ingresos del Cuadernos 60 y de cobros de AF Ejecutiva domiciliados que no pudieron migrar de forma automática para su conversión al formato C65 y que se pudieran incorporar en M@gin.
- Ingresos de fase 6 de Cuaderno 63 que se quedaron sin grabar en el traspaso. Tras haberse estudiado y propuesto la forma en que se podrán grabar esos ingresos en M@gin, durante 2018 se realizaron las tareas para acordar acciones con la ATC, convertir los distintos ficheros a incorporar y verificar los datos para que Informática ATC pueda incorporar esos ingresos en M@gin.
- Tratamiento de las domiciliaciones AF migrados.
- Tratamiento de incidencias en la interfaz de Compensaciones de M@gin.
- Tratamiento de ficheros y datos de incidencias ocasionadas como consecuencia del arranque en explotación del proceso de embargos C63 en M@gin.
- Seguimiento de incidencias que se producen en los cargos de deuda en M@gin.
- Asistencia en el procedimiento de las deudas enviadas a la AEAT para su apremio por fuera de ámbito:
 - transformamos el fichero que genera M@gin para que las administraciones de recaudación puedan incluir información adicional y enviar el fichero resultante a la AEAT.
 - traducimos los ficheros de respuesta de la AEAT.
 - traducimos de los ficheros de ingresos y otras datas que entrega la AEAT con la información de su gestión.
- Traducción de los ficheros de Incidencias de datas de Ejecutiva de las EELL para poder grabarlos manualmente en M@gin.
- Generación mensual de los ficheros de ingresos para las EELL y OOAA.
- Generación de listado para archivo por incumplimiento de pago de fraccionamientos de Ejecutiva.

Además del trabajo realizado en M@gin existen otros sistemas en los que trabajamos y para los que hemos realizado las siguientes modificaciones durante 2018:

- Evolución de la aplicación EmbargosAAPP a Tomcat 8.
- Consulta de gestión documental por NIF desde GREsto, mientras no se migren completamente los documentos a M@gin, para poder parar el GRE.
- Gestiones de la facturación de Ejecutiva
 - Preparación de los casos de uso para el desarrollo de la aplicación GREma (aplicación para facturación automática), en base a las adaptaciones realizadas en el tratamiento manual de los ingresos y bajas que se han efectuado para la facturación de la Ejecutiva en M@gin.
 - Adaptaciones en el modelo de datos de facturación Ejecutiva, según las nuevas instrucciones de facturación en el protocolo establecido por ATC.



- Desarrollo de los distintos casos de uso para facturar por la aplicación GREma.
- Revisión de los casos que estaban en proceso, para su adaptación al cambio en modelo de datos y especificaciones según instrucciones de ATC en el protocolo de facturación establecido:
 - Alta de una factura
 - Confirmación de factura
 - Emisión de la factura en pdf y subir a gestión documental
 - Consulta desglose detalle de operaciones de una factura
- Desarrollo de nuevos casos de usos para facturación acometidos en 2018
 - Anulación de factura.
 - Consulta de facturas.
 - Consulta de operaciones de las facturas.
 - Incorporación de listados de operaciones de M@gin.
 - Carga de las operaciones facturables del periodo.
- Desarrollo de los procesos de A/F en voluntaria de liquidaciones de Piccac. Migración de Visual Basic 6 a Java en la aplicación GREma, incorporando las siguientes opciones:
 - Anular notificación
 - Consulta intereses plazos futuros
 - Modificar datos del expediente
 - Ratificar
 - Subir documento al expediente
- Nuevos servidores de Base de datos SQL Server 2017 de PRE y Explo, para ubicar las bases de datos de GREma y del Proceso de pagos de CAC.
- Traspaso del Proceso de pagos de la CAC a nueva base de datos en Sql Server 2017 y revisión de evolución tecnológica.
- Integración con Atlante-Justicia por servicios web en el Sistema de Proceso de embargos de créditos de la CAC (EMX).
 - Fase inicial de elaboración de especificaciones y análisis de requisitos
 - Fase de implementación y pruebas internas en GreCasa
 - Trámites y tareas técnicas para el despliegue en Cibercentro de los módulos de la interfaz con Atlante

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



- Mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo del Sistema de Procedimiento de embargo de pagos de la Comunidad Autónoma de Canarias por las Administraciones Públicas.
- Con el objetivo de firmar encomienda para este mantenimiento del sistema EMX que se lleva realizando en Grecasa desde el 2013, se realizó una estimación de coste mensual que se ha entregado a la D.G. Tesoro para los trámites de esa nueva encomienda.
- Colaboración con el departamento de recaudación de Grecasa e informática de la ATC en la realización de diversos trabajos de estudio, recopilación y contraste de datos para distintas entidades locales.

2. Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación.

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

Las notificaciones telemáticas se han consolidado, alcanzando la cifra de 78.769 obligados incorporados al sistema de DEH de forma obligatoria a 31 de diciembre frente a los 69.762 del año 2017.

NOTIFEXWEB.

Aplicación de gestión interna del ciclo completo de los documentos a notificar, iniciándose con la carga de los mismos a través de varias vías y finalizando con la entrega de los resultados a los sistemas origen, esta aplicación incluye un módulo de facturación, así como la gestión documental de los distintos impresos relativos al proceso.

En Notifexweb se han realizado las siguientes mejoras durante este ejercicio:

- Como consecuencia de la entrada en vigor del nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos hemos realizado modificaciones en el proceso de publicación en BOE para el cumplimiento del mismo.
- A efectos de mejorar las notificaciones tradicionales se ha unificado con los distintos sistemas de origen la gestión de los municipios, permitiendo obtener de forma automática y fiable la clasificación de zonas para el albarán de Correos, esto nos permite mejorar el envío y la facturación de Correos.
- Con la finalidad de optimizar los plazos, hemos realizado diversas adaptaciones para mejorar el ensobrado automático (agrupación de PDFs por rangos de páginas, cambio en el formato de marcas OMR, etc.)
- Como consecuencia del cambio experimentado en el proceso de facturación, hemos modificado la aplicación para poder realizar la misma por envío. Además hemos implementado otras mejoras a nivel de facturación como la generación automática del certificado, resumen de factura o listado por estado.



- La notificación en el acto también ha sido remodelada totalmente para facilitar la notificación masiva, permitiendo gestionar todas las notificaciones asociadas a un mismo NIF de forma rápida y cómoda.
- Los procesos de carga de datos desde sistemas externos, recuperación de documento y envío telemático se realizan diariamente de forma masiva y desatendida, pero para permitir la rápida gestión de las notificaciones urgentes, hemos creados opciones para forzar también estos procesos de forma individual y a demanda del usuario.
- Para facilitar la emisión de segundos envíos, al consultar por una notificación se comprueba si existen más para el mismo destinatario dando opción a darles el mismo tratamiento en cuando a domicilio e inclusión en remesa.
- Se ha incorporado una opción para consultar el histórico de boletines publicados permitiendo obtener también el CVE del BOE para recuperar en cualquier momento la publicación en cuestión.
- A efectos de flexibilizar y priorizar determinadas gestiones hemos incorporado nuevos filtros para gestionar las notificaciones (importe, notificaciones de alta en DEH, etc.).
- Se ha modificado la interfaz con M@GIN para permitir desde el primer intento el envío al extranjero.
- En Notifex los esfuerzos en el control de calidad se han dirigido a mejorar el rendimiento y la creación de nuevas alertas para el control de las remesas, archivo, envíos a extranjero, etc.
- Hemos desarrollado una consola web para controlar la ejecución de los procesos automáticos de notificación.
- En varios procesos de las notificaciones se ha añadido la comprobación de que se haya recibido el correspondiente acuse de Correos, garantizado así la correcta entrega de la documentación antes de continuar el proceso.

ODIN.

Aplicación de flujo de trabajo diseñada para el tratamiento y control documental, así como para la gestión de otros procesos no automatizados, por ejemplo la tramitación y control de contratación en Greca.

- Hemos realizado diversos cambios en la aplicación para vincular procesos y que al cerrar el principal se finalicen también los vinculados.
- Se ha realizado un profundo análisis de las diversas opciones de plataforma de contratación electrónica para recibir las ofertas y emitir notificaciones telemáticas a los licitadores, optando finalmente por la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP) en conjunción con el desarrollo propio en ODIN.
- A raíz de la nueva ley de contratos hemos desarrollado diversas mejoras en el módulo de contratos de ODIN (nuevos umbrales, gestión de lotes, identificación de UTEs y PYMES, etc.)
- En ODIN hemos generado nuevas alertas para el control de tasaciones, anotaciones, prórrogas y subsanaciones.
- En varios procesos de las notificaciones se ha añadido la comprobación de que se haya recibido el correspondiente acuse de Correos para garantizar la corrección de la documentación para continuar el proceso.

Para finalizar destacamos aquellos proyectos en los que estamos trabajando para 2019:



- Arrancar el servicio de Correos de prueba electrónica de entrega (PEE) así como seguir mejorando los procesos de calidad.
- Desarrollar un sistema de avisos por correo electrónico y mensajes de móvil (SMS) para una mayor efectividad de los segundos envíos y la publicación en boletín.
- En ODIN, estamos trabajando para Incluir un sistema de avisos por correo electrónico y bandeja de entrada dentro de la aplicación, configurable por usuario, para informar de las tareas que le afecten (finalización, entrada en estado a realizar por el grupo del usuario, etc.) Además trabajamos para que se gestione desde esta aplicación el registro de entrada y salida de la empresa.

3. Desarrollo y mantenimiento de servicios en materia tributaria.

Durante el periodo 2018 entra en vigor lo establecido por la Resolución de 13 de noviembre de 2017, por la que se establece la presentación telemática obligatoria para sociedades, de prácticamente la totalidad modelos de declaración y auto-liquidación, lo que ha supuesto una carga excepcional añadida sobre los recursos de la Sede y gestión de incidencias, esto ha consolidado el crecimiento de los trámites telemáticos gestionados desde la Sede Electrónica de la ATC.

Destacar también por su importancia la puesta en marcha por parte de la ATC del Sistema Inmediato de Información aprobado por la Orden de 11 de octubre de 2018.

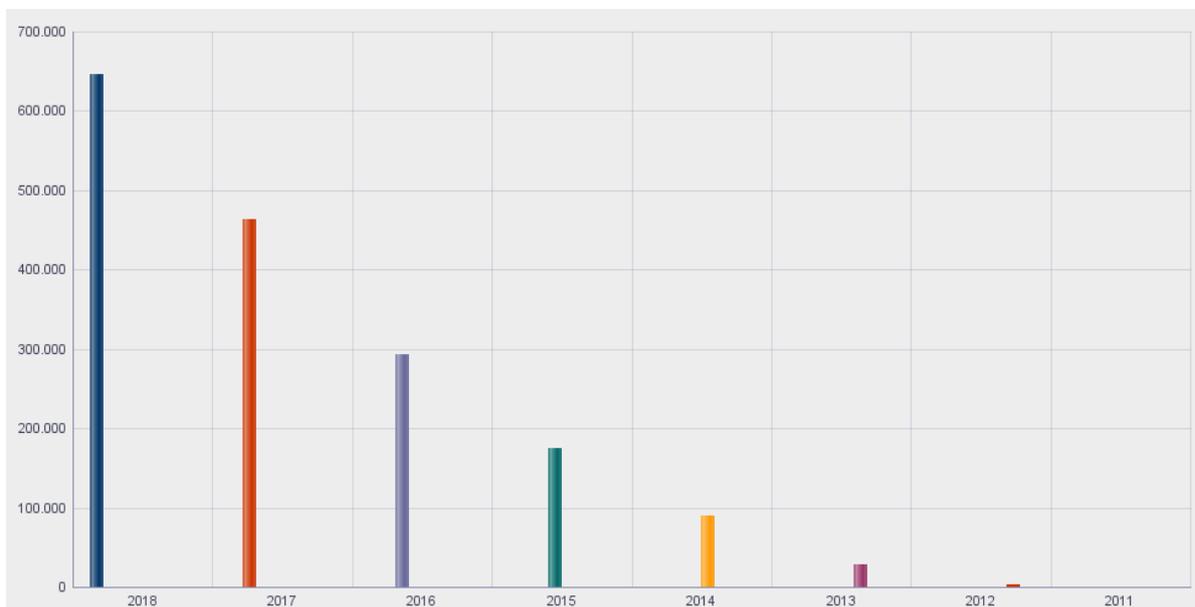
Durante el periodo se han convocado en el ámbito de la CAC numerosos procesos selectivos, lo que ha supuesto una carga adicional sobre el servicio de pago de tasas ofrecido a través de la Sede.

Las actuaciones más destacadas en Sede han sido:

- Mejora continua de los procesos de presentación para adaptarse al volumen la demanda. Mejora de la gestión de almacenamiento de documentos, migración de documentos de Sede a M@GIN.
- Desarrollo de la Carpeta Fiscal en el área personal en Sede para incluir consulta de ingresos, presentaciones por vía presencial, actividades económicas, situación tributaria, obligaciones, declaraciones censales y modificación del domicilio fiscal.
- Desarrollo del SII, formularios de alta y consulta de facturas, portal de pruebas y cliente directo.
- Desarrollo de los formularios y gestión telemática de las solicitudes de los procesos selectivos de la ATC.
- Modificaciones derivadas del cambio de tipo impositivo.
- Actualización de tasas y precios públicos.
- Integración de nuevas entidades en pasarela de pago : BBVA, Santander y Abanca.



| 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 |
| 2017 | 462.935 |
| 2018 | 645.375 |





| Total recaudado por año a través de 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 |
| 2017 | 337.894.584,54 |
| 2018 | 762.775.878,45 |

Desarrollo de programas de ayuda

- Durante el 2018 además del mantenimiento ordinario de los programas de ayuda, generación de las distribuciones multiplataformas de los distintos programas y periodos, el grupo de desarrollo, debido a la puesta en marcha del SII, ha acometido cambios significativos en prácticamente todos los modelos de IGIC y el desarrollo completo del nuevo modelo 417 SII-IGIC. Re-estructuración completa de los programas de ayuda 412 y 418 y cambios significativos en el modelo 400.
- Mejora continua y correcciones de los programas de ayuda motivada por las sugerencias en su uso por parte de las OATs y usuarios.

Portal de la ATC

- Desarrollo de nuevas áreas informativas : SII, Procesos selectivos.
- Desarrollo del módulo de actualización y publicación de información de transparencia.
- Adaptación del sistema gestor de contenidos a las especificaciones de seguridad corporativas del GobCan. Implantación de autenticación mediante la plataforma corporativa SSO del GobCan.
- Mejoras en el sistema gestor de contenidos. Gestión de avisos en páginas de portal.
- Modernización de infraestructura Web

Servicios de integración



- Desarrollo del servicio SII para la recepción de facturas por parte de la ATC y traslado de las mismas al sistema SII de la AEAT.
- Desarrollo del servicio para facilitar a la AEAT la sincronización de Censo SII de la ATC.
- Desarrollo del Servicio de integración con el TUE del BOE para obtener información de la publicación automáticamente.
- Mantenimientos.
 - 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, conexión con el BOE para actualizar información TUE.
 - Resolución de incidencias técnicas del portal, sede y programas de ayuda, durante el 2018 se han resuelto 2.955 incidencias técnicas.

Los proyectos más importantes previstos para el ejercicio 2019 encomendados por el servicio de informática de la ATC y en los que se está comenzado los trabajos son los siguientes:

- Consolidación y mejora del sistema SII a nivel de servicio, formularios de sede y programas de ayuda. Es necesario el desarrollo del servicio de bandeja de entrada del SII para recuperar la información suministrada a la AEAT.
- Mejora usabilidad de la Sede, integrar la autenticación con el sistema [CL@VE](#).
- Mejora de la pasarela de pago e incorporación de nuevas entidades.
- Integración de la información de procesos selectivos de la ATC con el sistema SIRHUS.
- Desarrollo de servicios de integración adicionales como el envío de providencias de apremio a la AEAT.
- Completar el desarrollo de programas de ayuda multiplataforma
- Nuevo modelo 420 adaptado al SII.
- Mejoras internas en los modelos 421 y 422.
- Puesta en explotación del pago telemático y generación de cartas de pago de liquidaciones.



4. T.I.C.

Además de los equipos de desarrollo, Greca cuenta con un departamento de TIC que durante 2018 ha resuelto todo tipo de incidencias tanto de software como de hardware y que son de su competencia, tales como:

- Instalación de la nueva cabina de almacenamiento Netapp con la migración de datos, por obsolescencia de la cabina de almacenamiento que además ya había dejado de tener soporte,
- Instalación nueva aplicación de Contabilidad.
- Cambió de máquina y de versión del servidor de correos Zimbra, debido a la avería de la máquina en donde se encontraba instalado el mismo.
- Mantenimiento y mejoras de la aplicación de Control de Presencia, en especial permitiendo que el usuario de RRHH pueda añadir tramos horario para que cada empleado pueda disponer de forma fehaciente de sus datos reales de marcajes.
- Pruebas VPN de Cibercentro, pues la ATC quiere que algunos usuarios de Greca las utilicen para acceder a sus máquinas.
- Mantenimiento de la centralita de Greca.
- Puesta en marcha del gestor de colas de las oficinas de Vecindario y Guía.
- Pruebas de conexión de sedes por conexiones FTTB para intentar ahorrar en costes, pues estas conexiones son 10 veces más económicas que las actuales.
- Sustitución de los servidores de tiempo, DHCP y DNS remotos por servicios en los cortafuegos de esta manera se centraliza todo en los cortafuegos y evitando tener que configurar y mantener los servidores.
- Actualización a últimas versiones del Sistema Operativo de diversos servidores, siendo esta actualización un requisito indispensable para mantener la seguridad de los equipos.
- Actualización a Tomcat 8 de los servidores de aplicaciones, ya que, entre otras cosas, la actualización es un requisito indispensable para mantener la seguridad de los equipos.
- Despliegue de un nuevo sistema antivirus, ya que la versión que se tenía instalada dejó de tener soporte.
- Actualización del Sistema de Inventario.
- Resolución de todo tipo de incidencias tanto de software como de hardware que son competencias de TIC
- Virtualización servidores de Magin para facilitar mejor la gestión de los servidores.
- Realización de los pases de Magin, necesarios para que todos los usuarios de este aplicativo puedan disponer de las actualizaciones que realizan en esta aplicación.
- Implementación y mantenimiento de copias en CommVault. Esto son nuevas herramientas para realizar las copias de seguridad.
- Configuración EDITRAN para el traspaso de ficheros con las Entidades Bancarias, Ayuntamientos, AEAT, Seguridad Social, Tesoro, etc,....
- Cambios de versión y participación en la creación del nuevo protocolo de cambios de BI, es decir la herramienta de generador de informes Business Intelligence.
- Adaptación de intercambios de ficheros y ejecución de tareas mediante Rundeck.

