



GESTIÓN RECAUDATORIA DE CANARIAS, S.A



MEMORIA DE GESTIÓN 2019



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 2019	7
1.	Autofinanciación	7
2.	Transparencia	8
III.	Recaudación Ejecutiva.	10
III.I	Resultados.	10
1.	Cargos	10
2.	Datas	12
III.II	Actuaciones.	14
1.	Embargo de Cuentas Abiertas en Entidades de Depósito	14
2.	Embargo de Derechos de Crédito	14
3.	Embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones	15
4.	Embargo de Inmuebles	15
5.	Embargo de Vehículos	16
6.	Enajenación de bienes	16
7.	Procedimientos Especiales	17
IV.	Notificaciones	19
V.	Servicios en Materia Tributaria	21
1.	Información y asistencia en materia tributaria.	21
2.	Grabación de declaraciones y otros documentos tributarios.	26



5. Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de las precintas fiscales de tabaco.	28
VI. Gestión de Recursos Humanos	30
VII. Informática	32
1. Desarrollo ejecutiva.	32
2. Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación.	34
3. Desarrollo y mantenimiento de servicios en materia tributaria.	36
4. T.I.C.	40



I. Información general de la organización

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

1. Junta General de Accionistas

1) Junta General Ordinaria 7 de junio de 2019.

- Formulación de las cuentas anuales (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de patrimonio neto, estado de flujo de efectivo y memoria), informe de gestión y, en su caso, propuesta de aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2018.
- Dación de cuentas de la gestión social correspondiente al ejercicio de 2.018.
- Dación de cuentas del seguimiento de la recomendación formulada con motivo de la aprobación de las cuentas anuales del ejercicio 2017 en relación con la facturación del encargo de ejecución en materia de recaudación ejecutiva.
- Dación de cuenta del pacto social de modificación de las condiciones salariales y de la jornada laboral, de 11 de febrero de 2019, para su elevación, si procede al Gobierno de Canarias.
- Dación de cuentas del informe de evolución presupuestaria correspondiente al 4T-2018.
- Ruegos y preguntas.
- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.

2) Junta General Ordinaria y Universal de 24 de junio de 2019.

- Aprobación de cuentas anuales, informe de gestión y aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2018.
- Aprobación de la gestión social de 2018.
- Ruegos y preguntas.
- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.



3) Junta General Extraordinaria de 28 de octubre de 2019.

- Ceses y nombramientos de los miembros del Consejo de Administración.
- Reelección del auditor de cuentas.
- Ruegos y preguntas.
- Lectura y aprobación del acta anterior.

2. Consejo de Administración

1) Consejo de Administración de 28 de noviembre de 2019.

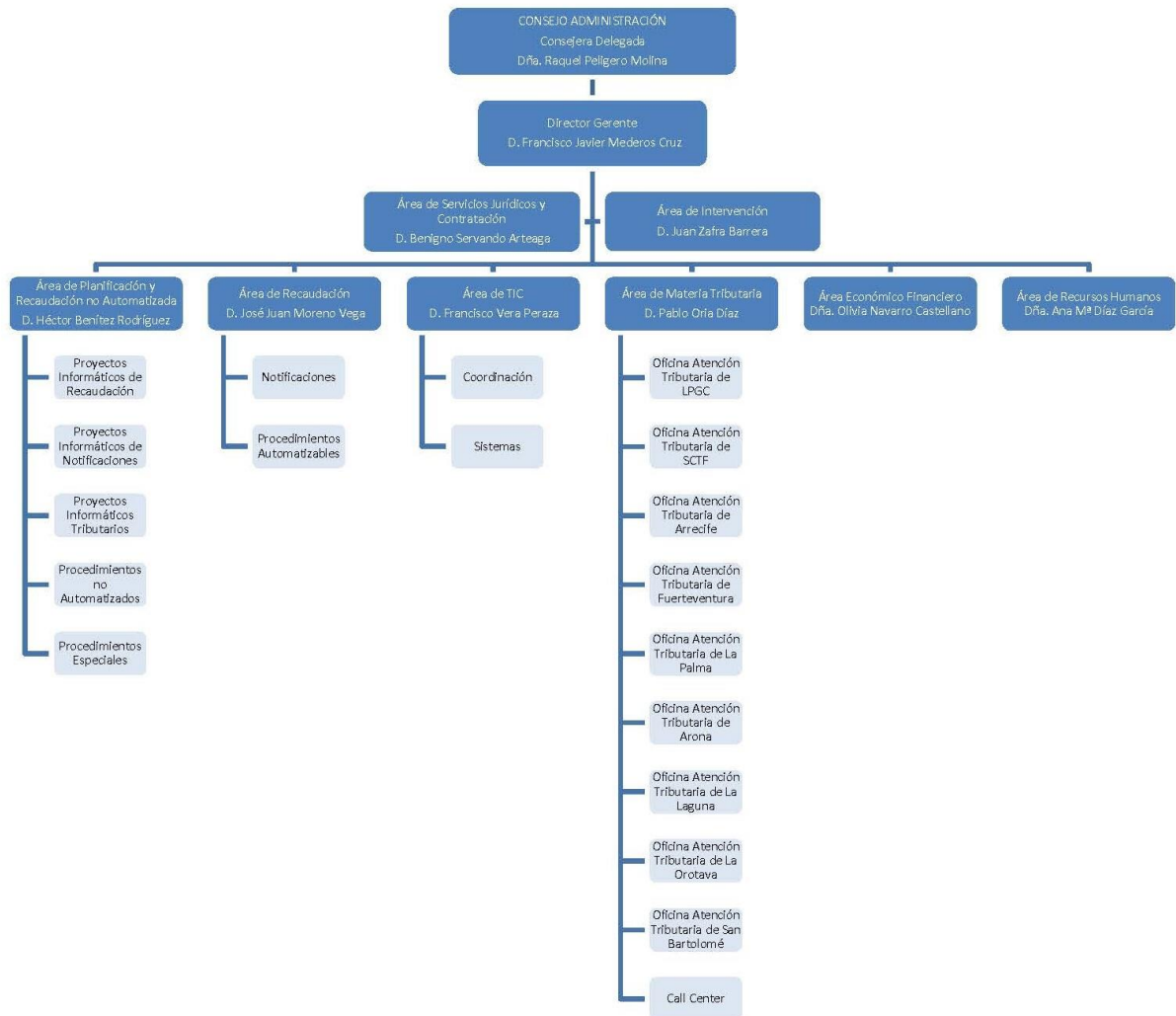
- Aceptación de cargos de los nuevos miembros del Consejo de Administración designados por la Junta General a propuesta del Gobierno.
- Elección del presidente, vicepresidente y consejero delegado.
- Elección del secretario del Consejo de Administración.
- Exposición del Director-Gerente sobre el estado situación de la sociedad.
- Otros ceses y nombramientos.
- Ruegos y preguntas.
- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión.

MIEMBROS DEL CONSEJO

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



GESTIÓN RECAUDATORIA DE CANARIAS, S.A. ORGANIGRAMA





II. Análisis de los objetivos y acciones para 2019

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

. **Autofinanciación.**

. **Transparencia**

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

1. Autofinanciación

a) Subvenciones, ayudas y transferencias.

Durante el ejercicio 2019 hemos mantenido nuestro objetivo de autofinanciación, sin tener que haber recurrido a subvenciones de la Comunidad Autónoma para atender a nuestros costes de funcionamiento y demás corrientes.

b) Se han prestado servicios a las siguientes entidades:

b.1.) Recaudación ejecutiva*

Agencia Tributaria Canaria.	ATC
Otras Entidades CAC	
. Servicio Canario de Empleo	SCE
. Servicio Canario de Salud	SCS
. Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.	APMUN
. Instituto Canario de la Vivienda	ICAVI
Entidades Locales	
. Cabildo Insular de Fuerteventura	CIF
. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	ALPGC
. Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	ASCLP
. Ayuntamiento de Mogán	AM
. Ayuntamiento de La Guancha	ALG
. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna	ALL
. Ayuntamiento de El Paso	AEP
. Ayuntamiento de Los Llanos de	ALLA



Aridane	
. Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera	ASSLG
. Ayuntamiento de Agulo	AA
. Ayuntamiento de Valle de Gran Rey	AVGR
. Ayuntamiento de San Bartolomé de Lanzarote	ASBL
. Ayuntamiento de Vallehermoso	AVH
. Ayuntamiento de Alajeró	AAL

Otras Entidades

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

b.2.) Notificaciones.

Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos.

Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento.

b.3.) Servicios en Materia Tributaria.

Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos.

*A todas las entidades para las que se presta servicio en materia de recaudación ejecutiva se gestionan en virtud 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. *Transparencia*

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

En este sentido hemos publicado información sobre los siguientes aspectos

- Órganos competentes y funciones.



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

Por otro lado hemos procedido a elaborar el modelo de autoevaluación remitido por el Comisionado de Transparencia. Este ejercicio no hemos superado dicha evaluación, el principal motivo radica en no disponer en la web de determinada información o no actualizar alguna de la que disponíamos.

En el primero de los casos nos referimos a información referida a determinados asuntos de los que GreCasa nunca ha hecho uso o en los que no tenemos actividad, (Subvenciones, Patrocinios, Concesiones) y sobre los que no habíamos informado, ni siquiera en sentido negativo.

Respecto de la no actualización de la información nos referimos a, aquellos asuntos que por no haber sufrido modificaciones durante el ejercicio, no se realizaron actualizaciones de la información en 2019. toda vez que no le son de aplicación, motivo por el que estamos trabajando conjuntamente con la URI de la Consejería de Hacienda y el comisionado para mejorar nuestra evaluación del ejercicio 2020.

Por último durante 2019 se inicia la implementación del sistema de contabilidad analítica, dando cumplimiento a los diferentes informes de auditoría de cumplimiento según las recomendaciones de la Intervención General.



III. Recaudación Ejecutiva.

III.I Resultados.

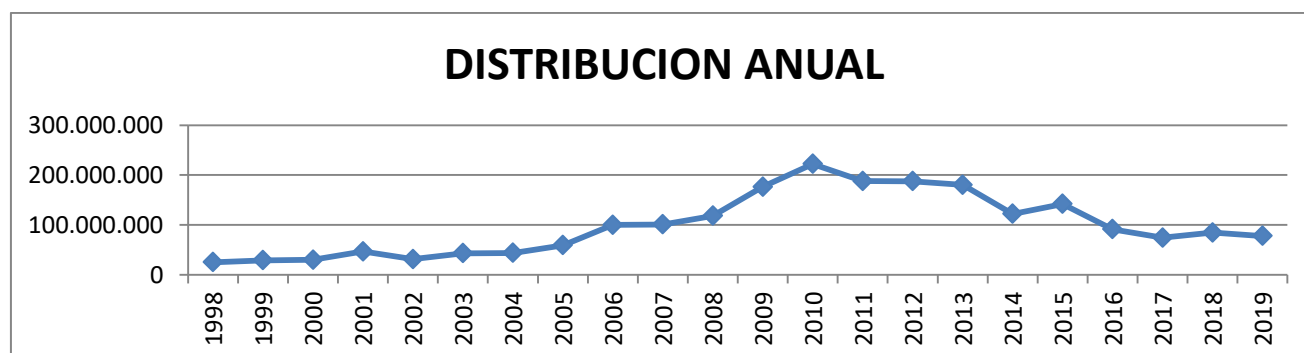
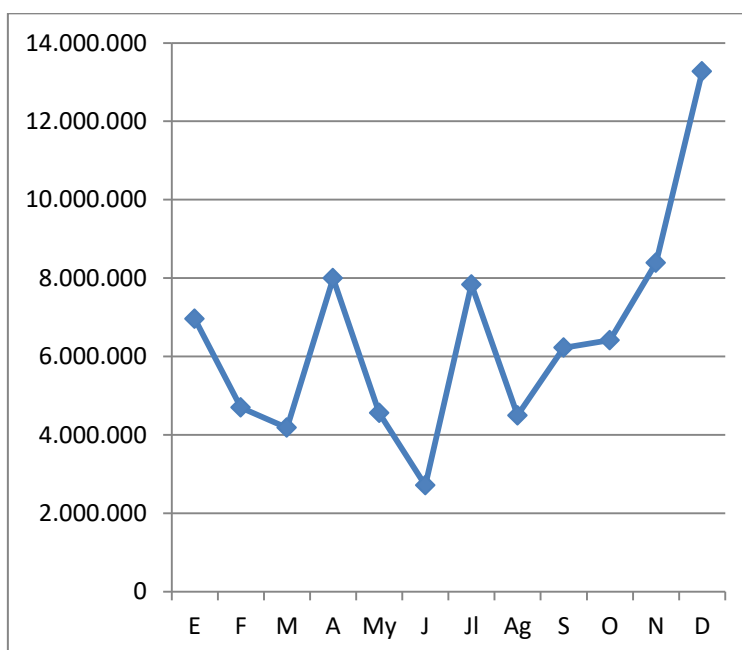
1. Cargos

Durante el ejercicio 2019 han sido cargadas en GRECASA un total de 227.329 providencias de apremio, correspondiendo 89.417 (39,33%) a la provincia de Las Palmas y 137.912 (60,67%) a Santa Cruz de Tenerife.

El 77,99% de las providencias de apremio cargadas – 177.297- han sido de organismos distintos a la Agencia Tributaria Canaria (Otros Organismos).

El importe total cargado en este periodo asciende a 77.745.056,13 lo que supone un decremento del 7,98% respecto al importe total cargado durante el ejercicio anterior. De “Otros Organismos” se ha cargado un total 28.302.723,01€ -lo que supone un 36,40% del importe total cargado-.

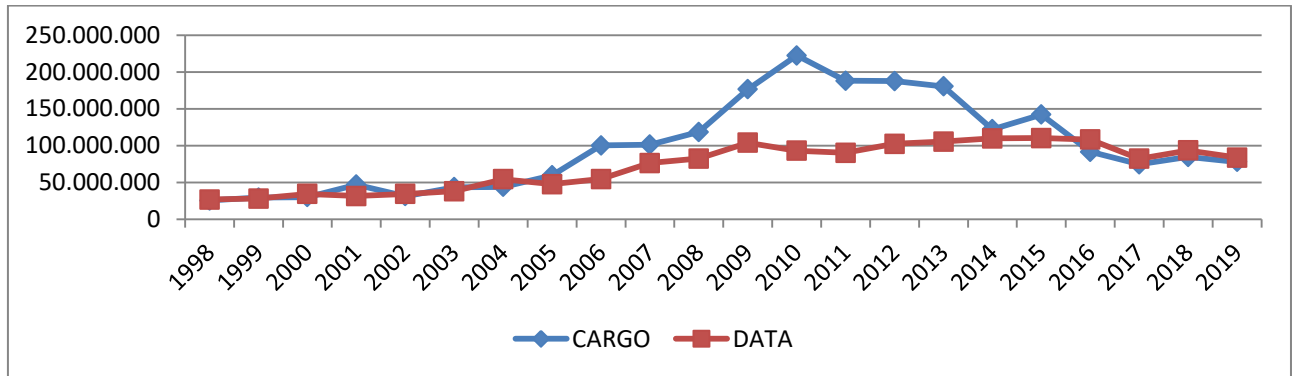
El importe total medio cargado es de 341,99€.



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.



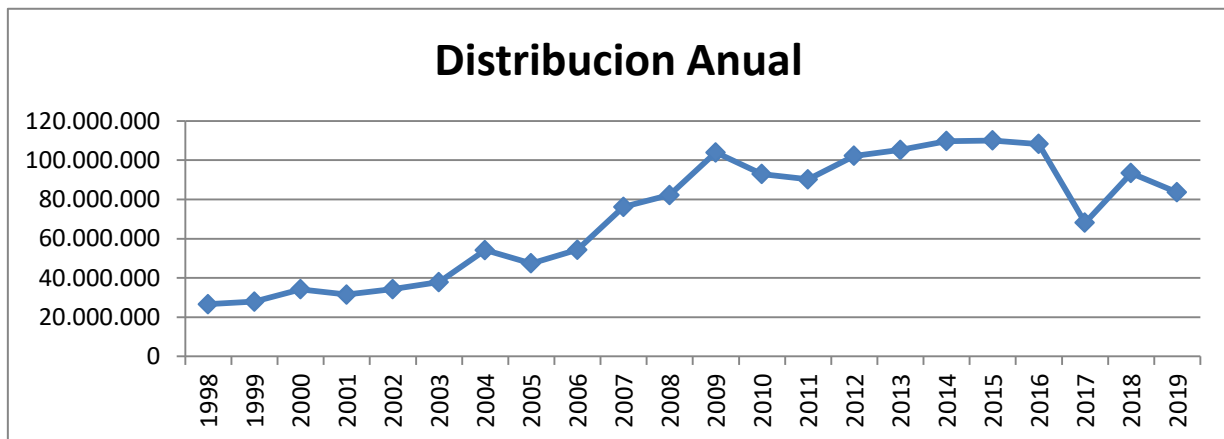
	€ CARGADOS	PA	MEDIA
ATC	49.442.333	59.079	1.063,59
ALPGC	4.742.489	29.199	108,85
SCS	3.505.190	6.646	680,95
APMUN	292.171	88	6.132,24
CIF	85.232	61	1008,72
AM	268.081	1.793	184,64
SCE	1.643.787	630	577,39
ICAVI	24.007	4	2.625,73
ASBL	1.263.596	8.362	211,36
ASCLP	898.606	5.986	144,78
ALG	69.203	1.148	72,67
ALL	11.545.273	50.014	181,39
PCR	171.182	1.213	327,34
AEP	239.260	22	134,55
AAL	92.313	927	99,58
ASSG	1.017.540	6.814	149,33
AVLL	79.087	1.147	68,95
AVGR	454.364	4.833	94,01
ALLA	1.759.515	18.845	93,37
AAG	40.592	567	71,59
CRLD	11.789	15	785,93

	MEDIA
ATC	1.063,59
AL...	108,85
SCS	680,95
AP...	6.132,24
CIF	1008,72
AM	184,64
SCE	577,39
ICAVI	2.625,73
ASBL	211,36
AS...	327,34
ALG	72,67
ALL	181,39
PCR	144,78
AEP	134,55
AAL	99,58
AH	71,59
ASG	785,93
ATJ	94,01
ALL	93,37
AAG	71,59



2. Datos

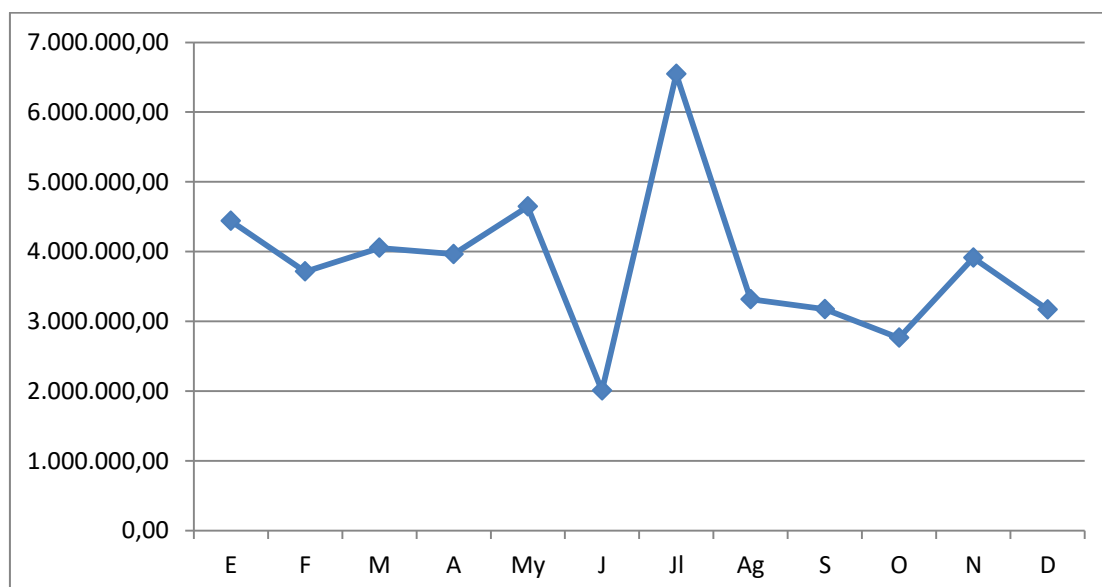
El importe de las providencias de apremio datadas durante 2019 ha sido de 83.637.086,14 € frente a los 93.399.927,93 €, lo que supone un decremento del 10,45 %.



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

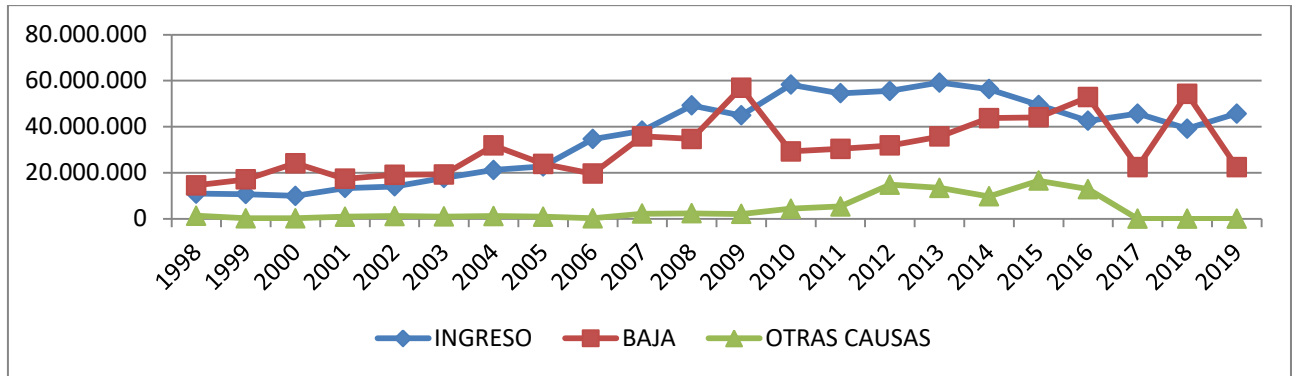
	INGRESO	VAR. %	BAJA	VAR.
PA	230.177	52,50 %	37.447,00	-56,20 %
€	45.699.553,58	16,80 %	22.446.309,02	-58,64 %

[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;

	2018	2019	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	319.645	471.487	154.842	32,84 %

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 374.995 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 6.942 actuaciones frente a las 1.129 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 656, mientras que el ejercicio de 2018 se realizaron 362 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 994 diligencia frente a 936 diligencia que se realizó en el ejercicio pasado.



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

	2018	2019	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	215.155	383.587	168.432	43,90 %

3. Embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones

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

Durante este ejercicio ha habido un extraordinario crecimiento de esta actuación, tal y como se se señala a continuación.

	2018	2019	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	64	5.917	5.583	94,35

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 2018 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.

	2018	2019	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	149	101	-39	-38,61 %

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.

	2018	2019	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	128	53	-75	-141,50 %

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.

	2016	2017	2018	2019
Nº subastas	2	2	2	0
Inmuebles	85	38	40	0
Mercancías	1	2	0	0
Bienes ejecutados	28	40	40	0
Importe recaudado*	4.535.797,26	1.681.366,37	1.135.717,94	1.252.106,35

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

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

7. Procedimientos Especiales

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

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

7.1 Procedimientos concursales

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

Durante el año 2019 se han detectado 88 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 49 expedientes.



Por otro lado se han marcado 729 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.

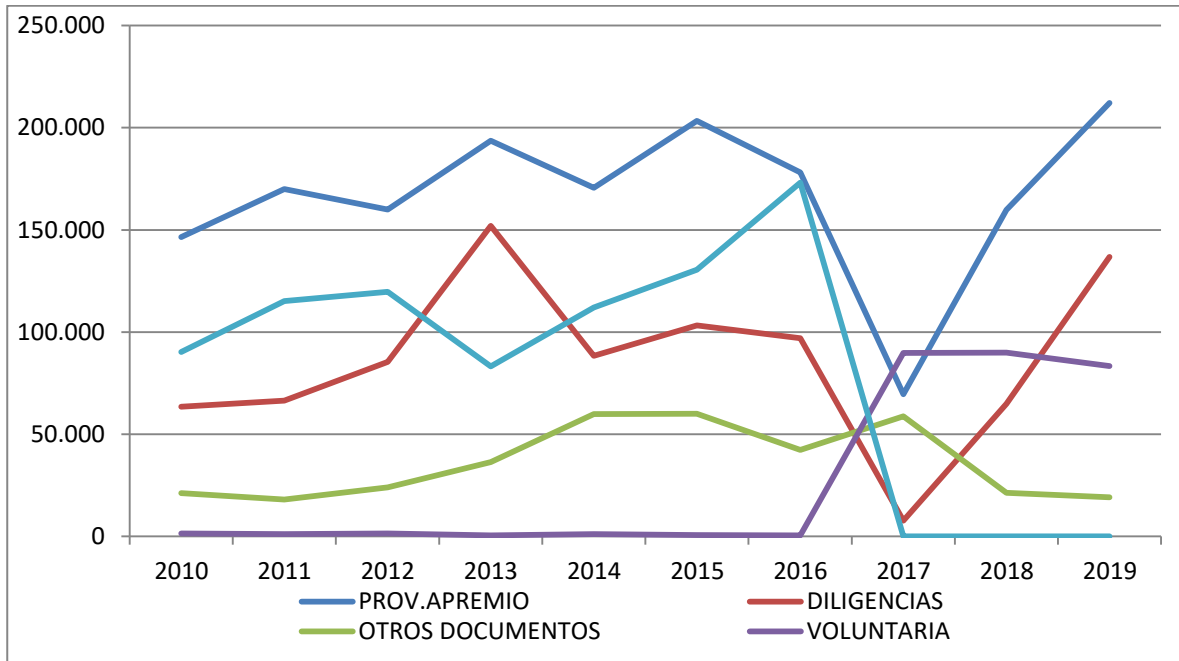
Además de las actuaciones anteriores hay que destacar que en los procesos concursales se realizan impugnaciones y adhesiones a los listados de acreedores y calificación de los créditos, planes de liquidación, planes de venta o realización de activos de las empresas concursadas, etc.



IV. Notificaciones

Durante el ejercicio 2019 se han realizado 429.401 notificaciones, lo que supone un incremento del 36,51% respecto a las del ejercicio anterior en el que se tramitaron 314.548. Por otro lado, hemos realizado 19.045 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	852	1.123	1.975
Correo	42.459	57.382	101.816
Boletín	28.259	39.243	67.502
Telemática	18.835	21.962	40.797
TOTAL	90.405	119.710	212.090
<i>VOLUNTARIA</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	905	1.072	1.977
Correo	24.981	17.682	42.663
Boletín	7.400	7.457	14.857
Telemática	13.145	10.692	23.837
TOTAL	46.431	36.903	83.334
<i>DILIGENCIAS Y OTROS DOCUMENTOS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	775	1.446	2.221
Correo	32.273	34.320	66.593
Boletín	17.371	9.334	42.642
Telemática	12.063	6.471	25.296
TOTAL	62.482	74.270	136.752
<i>COMUNICACIONES</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Correo	6.415	8.341	14.756
Telemática	1.475	2.814	4.289
TOTAL	7.890	11.155	19.045





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:

**CLIENTES ATENDIDOS Y TIEMPOS REGISTRADOS.**

CLIENTES ATENDIDOS 2019					
Oficina	Cientes atendidos	Tiempo Medio de Espera / Cliente	Tiempo Medio de Atención / Cliente	Total Tiempo de estancia / Cliente	Variación porcentual respecto 2018
Las Palmas de G C	61.108	0:30:53	0:11:35	0:42:28	-15,9%
S.B. Tirajana	14.203	0:05:06	0:10:39	0:15:45	-7,9%
Arrecife	22.045	0:17:41	0:08:26	0:26:07	-3,9%
Puerto Rosario	17.957	0:24:50	0:09:03	0:33:53	-14,1%
S.C. Tenerife	59.718	0:35:47	0:11:21	0:47:08	-1,1%
La Laguna	24.832	0:18:09	0:08:13	0:26:22	-8,8%
La Orotava	13.802	0:09:08	0:14:07	0:23:15	
Arona	23.784	0:24:14	0:11:30	0:35:44	-12,7%
S.C. de La Palma	13.749	0:15:08	0:10:43	0:25:51	-9,3%
TOTALES	251.198				-4,1%

La caída en el número de contribuyentes atendidos es generalizada. La razón pudiera obedecer a dos circunstancias: primero, la huelga iniciada el 15 de enero, que se prolongó hasta el 8 de febrero; segundo, la proliferación de la presentación telemática de declaraciones.

En lo que respecta a los *tiempos medios de espera de los ciudadanos*, como se muestra en el siguiente cuadro, también tiene lugar un aumento generalizado, especialmente significativo, por encima de los 20 minutos, en Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas G.C., Puerto del Rosario y Arona.

Oficina	2018	2019
Las Palmas de Gran Canaria	0:15:38	0:30:53
S.B. Tirajana	0:02:55	0:05:06
Arrecife	0:16:10	0:17:41
Puerto Rosario	0:16:34	0:24:50
S.C. Tenerife	0:23:53	0:35:47
La Laguna	0:13:45	0:18:09
La Orotava		0:09:08
Arona	0:20:57	0:24:14
S.C. de La Palma	0:10:49	0:15:08



El número de trabajadores asistentes fue menor que en 2018, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

	Media mensual 2019	Media mensual 2018	En plantilla
Las Palmas de G.C.	11,2	13,2	14,0
San Bartolomé de Tirajana	2,4	2,9	3,0
Arrecife	2,9	3,0	3,0
Puerto del Rosario	2,5	2,8	3,0
Santa Cruz de Tenerife	10,2	10,0	12,0
La Laguna	2,9	3,0	3,0
La Orotava	2,5	2,7	3,0
Arona	3,7	4,0	4,0
Sta.Cruz de La Palma	2,4	2,6	3,0
	40,6	44,2	48,0

Durante 2019 en la mayoría de las oficinas contamos con la asistencia de trabajadores temporales. Si hacemos un análisis con más detalle, resultaron los siguientes porcentajes de asistentes temporales, llegando hasta un 17%, como ocurrió en diciembre:

Mes	Total Asistentes	Asistentes Temporales	% contratación temporal
Enero	34,5	3,7	11%
Febrero	41,6	3,5	8%
Marzo	43,3	2,1	5%
Abril	42,5	0	0%
Mayo	41,4	0,1	0%
Junio	40,4	0,2	1%
Julio	39,6	2,1	5%
Agosto	40,1	4,1	10%
Septiembre	38,1	3,7	10%
Octubre	40,6	2,3	6%
Noviembre	42,7	5,7	13%
Diciembre	42,6	7,2	17%

En cuanto a los tiempos medios de atención, aproximadamente oscilaron entre los 8 minutos de la Laguna y los 14 registrados en La Orotava.



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:

Oficina	Información	Presentación	Ejecutiva
Las Palmas de G.C.	20%	69%	6%
San Bartolomé de Tirajana	20%	71%	4%
Arrecife	23%	57%	4%
Puerto del Rosario	19%	51%	3%
Santa Cruz de Tenerife	14%	71%	11%
La Laguna	13%	52%	19%
La Orotava	6%	77%	3%
Arona	20%	67%	4%
Santa Cruz de La Palma	19%	51%	8%

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 del Ayuntamiento de La Laguna.

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. El número de citas en 2019 supuso un incremento del 12% respecto a las realizadas en 2018.

Oficina de Atención	Citas ISD
Las Palmas de G.C.	1.178
San Bartolomé de Tirajana	544
Arrecife	440
Puerto del Rosario	343
Santa Cruz de Tenerife	1.097
La Laguna	474
La Orotava	129
Arona	225
Santa Cruz de La Palma	60
Totales	4.490



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:

MOD. 040 (Presenciales 2019)	Postales	Régimen Viajeros	Total
Las Palmas de G.C.	349	1.453	1.802
San Bartolomé de Tirajana	17	44	61
Arrecife	37	370	407
Puerto del Rosario	28	163	191
Santa Cruz de Tenerife	173	883	1.056
La Laguna	54	121	175
La Orotava	6	33	39
Arona	11	175	186
Santa Cruz de La Palma	22	75	97
Totales	697	3.317	4.014

Oficina de Atención	Presentación telemática modelo 040
Las Palmas de G.C.	779
Santa Cruz de Tenerife	567
Totales	1.346
2019 / 2018	37%

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:



Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE)				
Oficina	2016	2017	2018	2019
Las Palmas de G.C.	1.580	1.462	1.678	1.528
Santa Cruz de Tenerife	1.337	1.272	1.663	1.523
Totales	2.917	2.734	3.341	3.051

RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Reclamaciones	246
Sugerencias	7
Agradecimientos	8

Del total de reclamaciones presentadas en 2019 destacamos: El 93% alegando excesivos tiempos de espera; el 89% de las reclamaciones fueron en su mayoría contra la oficina de atención de Santa Cruz de La Palma, con motivo de la huelga.

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 2019 se grabaron un total de 345.919 declaraciones y/o autoliquidaciones (sin contabilizar las declaraciones censales y certificados), lo que representa un decremento del 25 % con respecto a las grabaciones realizadas en 2018.



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:

TABLA EVOLUTIVO DE GRABACIONES					
CÓDIGO	2.016	2.017	2.018	2.019	2019 / 2018
410	5.510	4.220	1.085	40	-96%
411	811	423	30	1	-97%
412	759	683	418	327	-22%
415	34.515	25.152	14.635	10.074	-31%
416	38	45	1		-100%
418	806	560	71		-100%
419	238	850	32		-100%
420	128.681	104.381	70.052	25.419	-64%
421	13.413	8.175	6.468	3.924	-39%
425	102.426	80.745	86.413	32.560	-62%
430	53	64	98		-100%
433	48	7	9	3	-67%
450	51	17	5	2	-60%
451	1	1	2	2	0%
455	11	12	8	2	-75%
460	112	112	43	5	-88%
461	305	300	127	5	-96%
600	111.378	103.925	99.342	91.124	-8%
620	141.044	131.561	103.057	98.521	-4%
650	38.310	44.771	50.024	52.917	6%
651	8.561	10.001	10.099	11.731	16%
652	840	1.003	1.163	1.114	-4%
653	1232	1.259	1.593	1.615	1%
660	12.031	13.916	15.622	16.533	6%
TOTALES	601.174	532.183	460.397	345.919	-25%



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

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

Por otro lado, la Orden de 12 de mayo de 2019, por la que se modifica la Orden de 9 de mayo de 2011, de desarrollo de la Ley 1/2011, de 21 de enero, del Impuesto sobre las Labores del Tabaco y otras medidas tributarias, estableció unos nuevos modelos de precintas fiscales, que incorporan las medidas de seguridad exigidas por la normativa comunitaria y estatal y cuya aplicación resulta obligatoria desde el día 20 de mayo de 2019 en relación con la fabricación o la importación, no solo de las labores del tabaco consistentes en cigarrillos, sino también en relación con la picadura para liar. Por lo demás, la obligación de incorporar las referidas precintas resulta también de aplicación a partir de dicha fecha en relación con las labores mencionadas que se destinen a la venta a viajeros que se trasladen por vía marítima o aérea fuera del territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias, tanto a bordo de embarcaciones o de aeronaves cuyos productos hayan sido entregados previamente por depósitos del impuesto autorizados exclusivamente para dichos suministros como por tiendas libres de impuestos situadas en puertos y aeropuertos.

Al haberse modificado las concretas labores del tabaco cuyos envases deben llevar incorporadas las correspondientes precintas fiscales, y haber variado asimismo los costes económicos de elaboración de las precintas de circulación de las labores del tabaco consistentes en cigarrillos y picadura para liar de acuerdo con el contrato de suministro de precintas de circulación para las labores del tabaco acordado entre la entidad mercantil Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A. (en su condición de medio propio personificado de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las entidades dependientes de esta, y encargada de la adquisición, depósito y distribución de las precintas de circulación de las labores del tabaco) y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Casa Real de la Moneda (en su condición de entidad autorizada para el suministro de dichas precintas), *se procedió a actualizar la regulación contenida en el Decreto 227/2011, de 21 de julio*, estableciendo el artículo 3 las siguientes cuantías del precio público por el suministro de la nuevas precintas de circulación:

a) Precinta fiscal: cigarrillos.

- 1) Tamaño 16 x 32 mm: 1,05 euros/millar de efectos.
- 2) Tamaño 20 x 44 mm: 1,10 euros/millar de efectos.
- 3) Tamaño 12 x 32 mm: 4,31 euros/millar de efectos.

b) Precinta fiscal: picadura para liar.

- 1) Tamaño 16 x 32 mm: 1,05 euros/millar de efectos.
- 2) Tamaño 20 x 44 mm: 1,10 euros/millar de efectos.

c) Precinta fiscal: cigarrillos y picadura para liar para ventas a viajeros.

- 1) Tamaño 16 x 32 mm: 1,05 euros/millar de efectos.
- 2) Tamaño 20 x 44 mm: 1,10 euros/millar de efectos.
- 3) Tamaño 12 x 32 mm: 4,31 euros/millar de efectos.



A continuación se muestran las cantidades de precintas fiscales de tabaco en sus diferentes modalidades adquiridas a la FNMT (entradas), así como las ventas realizadas en ambas provincias en el periodo 2019:

SUMINISTROS DE FNMT		
TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR (€)
PREC. CIGARRILLO 19x44 - EFECTO (TRADICIONAL)	11.987.196	10.998,97
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 16X32-EFECTO	117.328.954	123.195,40
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 20X44-EFECTO	39.884.858	43.873,34
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 16X32-EFEC	3.597.039	3.776,89
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 20X44-EFEC	8.964.535	9.860,99
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 16X32MM	18.175.919	19.084,71
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 20X44MM	1.199.500	1.319,45
TOTALES	201.138.001	212.109,76

VENTAS A CLIENTES		
TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR (€)
PREC. CIGARRILLO 19x44 - EFECTO (TRADICIONAL)	42.372.379	38.879,20
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 16X32-EFECTO	86.672.450	91.006,07
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 20X44-EFECTO	34.899.098	38.389,01
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 16X32-EFEC	2.223.496	2.334,67
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 20X44-EFEC	1.315.500	1.447,05
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 16X32MM	12.979.438	13.628,41
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 20X44MM	579.500	637,45
TOTALES	181.041.861	186.321,86

Finalmente, la entrada en circulación de las nuevas precintas de tabaco para la Comunidad Autónoma de Canarias, de conformidad con la Directiva 2014/40/UE, así como la mencionada Orden de 12 de mayo de 2019, han dado lugar a que en la actualidad existan los siguientes excedentes de precintas fiscales de tabaco obsoletas, por un importe o coste que asciende a la cantidad de ciento dos mil novecientos doce euros con catorce céntimos (102.912,14€):

Depositados en la FNMT	77.190.125
Depositados en almacenes de GRECASA	34.968.364
Total stock precintas obsoletas	112.158.489

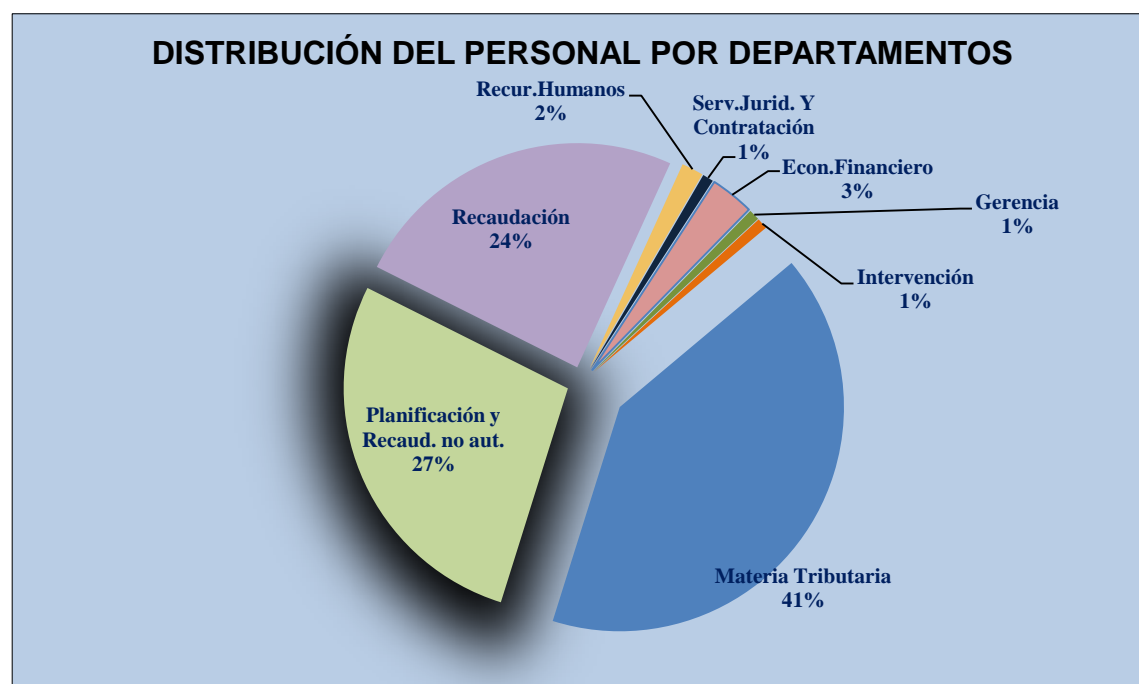


VI. Gestión de Recursos Humanos

En el marco de las actividades llevadas a cabo en relación a los Recursos Humanos durante el año 2019, se destaca la conflictividad de un año que se inicia con la huelga secundada por la mayoría de los trabajadores de la empresa, cuyo motivo principal está relacionado con la pérdida de derechos laborales y salariales continuada durante los últimos ocho años.

Finalizada la huelga, la conflictividad laboral disminuye, por los acuerdos alcanzados, teniendo como hecho destacado la recuperación salarial de 5%. Si bien queda pendiente la reclamación de los trabajadores sobre la antigüedad establecida en convenio.

El total de trabajadores en la empresa a 31 de diciembre de 2019 era de 134. Se expone la distribución de la plantilla definida por departamentos según el gráfico.



Durante el ejercicio 2019 la variación en la **plantilla** queda determinada por las bajas, altas. Los trabajadores que causaron baja en la empresa durante 2019, fueron cinco relacionando a continuación a la causa y fecha de finalización:

CATEGORÍA	DEPARTAMENTO	CAUSA	FECHA
GRADO MEDIO	Recursos humanos	Excedencia Voluntaria	07/01/2019
ANAL.PROG./TEC.SIST.	Planificación. y recaud.n.a.	Agotamiento I.T	06/05/2019
JEFE/A PROYECTO	Planificación. y recaud.n.a.	Baja voluntaria	25/03/2019
ADMINISTRATIVO/A	Económico financiero	Jubilación	31/12/2019
AUXILIAR	Recaudación	Jubilación	31/12/2019

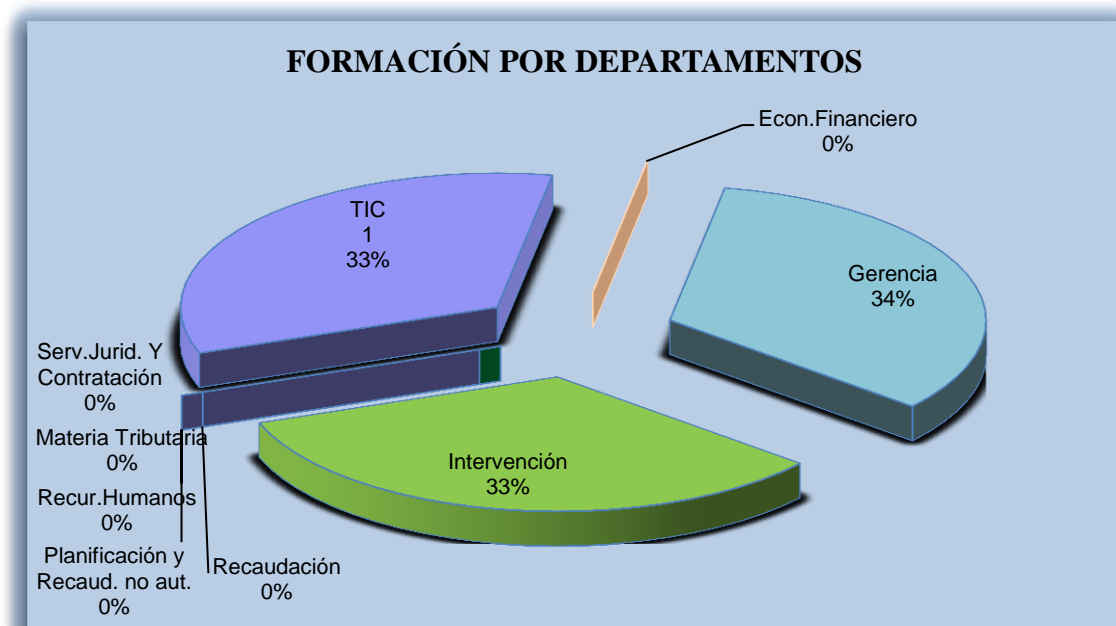


Los empleados contratados en la empresa en el ejercicio 2019 se relacionan a continuación con detalle de categoría, departamento y causa de contratación:

CATEGORÍA	DEPARTAMENTO	CAUSA	FECHA
PROGRAM:/GESTOR S.	Planificación. y recaud.n.a.	Sustitución	24/10/2019
ADMINISTRATIVOS	Materia tributaria	maternidad	
		Plaza temporal	22/07/2019

La acción formativa realizada 2019, se vio afectada por el conflicto, por lo que la formación que se realizó durante 2019 fue casi inexistente. Se realizaron un total de 6 acciones formativas en las que han participado 3 trabajadores – lo que supone el 2,19% de la plantilla.

Tipo	CURSOS	Nº PERSONAS	HORAS
1	Control de gestión e innovación	2	280
1	Curso Ansibre	1	28
1	Curso Docker	1	37
1	Curso kubernetes básico	1	3
1	Curso hacking	1	6
1	Decker devops	1	37





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 2019, 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 2019 hemos realizado pruebas de los desarrollos en curso en Magin:
 - Ficheros de ingresos a generar por M@gin para Piccac, EELL y Taro, de las tras vías: cuentas de gestión, por AEAT y por compensación
 - Módulo de facturación para GreCasa, que se está preparando en Magin
- 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 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 2019 se ha incorporado al procedimiento las operaciones de minoraciones del coste por reactivaciones y rehabilitaciones, y los datos de deudas cargadas.
- Tratamiento de las domiciliaciones de aplazamientos y fraccionamientos migrados.
- Tratamiento de incidencias en la interfaz de Compensaciones de M@gin.
- Seguimiento de incidencias que se producen en los cargos de deuda en M@gin.
- Traducción de los ficheros de Incidencias de datas de Ejecutiva de las EELL para poder grabarlos manualmente en M@gin.
- Generación mensual de los ficheros de ingresos para las EELL y OOAA.

Además del trabajo realizado en M@gin existen otros sistemas en los que trabajamos y para los que hemos realizado las siguientes modificaciones durante 2019:



Puesta en Explotación en 2019

- Puesta en marcha de la aplicación GREMA, aplicación interna de GreCasa desarrollada para realizar la facturación de las tareas de recaudación ejecutiva, conteniendo los siguientes módulos:
 - Facturación de Ejecutiva
 - AF Voluntaria de Piccac (migrado de antigua plataforma vb6, junto con la migración de datos y documentos)
- Tarea de tratamiento de ficheros EMX que se intercambian por Editran. Evolución a Java junto con aumento de la capacidad de carga.

En proceso durante 2019

- Traspaso del Proceso de pagos de la CAC a nueva base de datos en Sql Server 2017 y revisión de evolución tecnológica. Implicados todas las tareas automatizadas y la aplicación web para las AAPP.
- Integración con Atlante-Justicia por servicios web en el Sistema de Proceso de embargos de créditos de la CAC (EMX).
 - Trámites y tareas técnicas de despliegue en Cibercentro de los módulos de la interfaz con Atlante y la configuración de las comunicaciones.
 - Pruebas en el entorno de PRE de los servicios web entre ambos sistemas (GreCasa-Atlante)
 - Desarrollo de módulo específico del mecanismo de seguridad requerido en las comunicaciones con Atlante.
- Migración de la aplicación embargosAAPP a la nueva infraestructura de Gestión Compartida-Cibercentro - Despliegue y pruebas en PRE.
- Incorporación en el sistema de GREma de todas las facturas realizadas de forma manual desde la migración de Ejecutiva a Magin (noviembre 2016), hasta el arranque de la aplicación Grema.
- Habilitar en GREma un Cuadro de mandos para consulta de indicadores y emisión de los informes de gestión de Recaudación Ejecutiva.
- Aplicación de Atención al Público - integración con el Call-center

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.

- 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.
- Consultas Audiencia de Cuentas - Fiscalización de la Empresa Pública Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A. (GRECASA), para el periodo 1 de septiembre de 2016 - 31 de julio de 2018. Tareas de recopilación, listados e informes.

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 82.943 obligados frente a los 78.769 del ejercicio anterior. Durante 2019 se han enviado telemáticamente 92.397 notificaciones y 4.371 comunicaciones.

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:

- Cuadro de mandos para ofrecer una panorámica del estado del servicio mediante estadísticas por fechas, situación, emisores, etc.
- Diligencias con envíos ilimitados. Se ha adaptado la aplicación para dar un tratamiento especial a ciertos tipos de notificaciones que por sus características no deben publicarse tras dos envíos sino que pueden requerir un número de envíos mayor y finalizarse sin publicar.
- Nuevo formato OMR con mayor número de marcas de secuencia para garantizar la seguridad en el ensobrado.
- Agilizar la operativa de la aplicación permitiendo al usuario realizar de forma más rápida y cómoda operaciones habituales como comprobar la suscripción telemática del destinatario, bloquear o desbloquear una notificación, acceder a los datos de la remesa en la que está incluida, actualizar el resultado del envío, etc.
- Adaptaciones de la facturación por los cambios de tarifas a causa de las actualizaciones de los convenios existentes.



- Optimización del uso de memoria para permitir la manipulación de ficheros PDF de gran tamaño.

ENCARGOSWEB

La aplicación ENCARGOSWEB es la que utilizan los emisores de las notificaciones para enviar a notificar o consultar su estado. Durante este año los desarrollos en esta aplicación se han centrado en:

- Permitir al usuario descargar el BOE que incluye la notificación en caso de las notificaciones mediante publicación.
- Mejoras en la gestión de los domicilios de los destinatarios para facilitar su refinado y selección al realizar un nuevo encargo de notificación.

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.

Durante 2019 destacan las siguientes tareas:

- Creación de una bandeja de entrada de acciones a realizar o información del estado de los procesos arrancados. De forma análoga también se da al usuario la posibilidad de recibir mediante correo electrónico dichos avisos.
- Mejoras de parametrización que permiten crear nuevos procesos sin requerir desarrollo.
- Mejoras en el módulo de contratos para identificar cada tipo de documento que interviene en los expedientes de contratación y facilitar la obtención de los datos necesarios para el cumplimiento normativo (audiencia de cuentas, transparencia, PLACSP, etc)
- Incorporación a la aplicación de la gestión de los registros de entrada y salida.
- Adaptación para la identificación de licitadores mediante el NIF Europeo (VAT).
- Nuevo proceso para controlar peticiones de información de la Audiencia de Cuentas.

CONTROL DE CALIDAD

Como parte de la mejora continua de nuestros procesos, destacan las siguientes actuaciones:

- Creación de nuevas alertas para el seguimiento de las notificaciones. Actualmente existe un amplio repertorio de alertas atendiendo a distintos criterios y continuamos refinándolas o creando nuevas para optimizar el seguimiento de las notificaciones.
- Mejoras en el control de incidencias de notificaciones para garantizar que este punto clave del expediente se realiza con todas las garantías.



Para finalizar destacamos aquellos proyectos en los que estamos trabajando para 2020:

- Registro de entrada telemático. En base a la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, GRECASA debe implementar un registro de entrada telemático antes del 2 de octubre de 2020. Para ello debemos abordar el desarrollo de la parte cliente que permita el enlace desde la sede con el actual módulo de registro de entrada en la aplicación ODIN.
- Análisis de procesos internos. Previamente al desarrollo del registro de entrada telemático, se requiere analizar los procesos actuales que se verán afectados por el cambio, tal como se recoge en el artículo 5 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Este análisis afecta especialmente a los procesos internos de los departamentos de Recursos Humanos, Administración, Intervención y a la propia Gerencia.
- Continuar con las mejoras en la aplicación ODIN para el seguimiento de los contratos, pagos y cumplimiento normativo asociado.
- Migración tecnológica de la aplicación EncargosWeb. Esta modernización tecnológica es necesaria para permitir el desarrollo de nuevas funcionalidades y mejoras a nivel de interfaz y usabilidad.

3. Desarrollo y mantenimiento de servicios en materia tributaria.

Durante el periodo 2019 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.

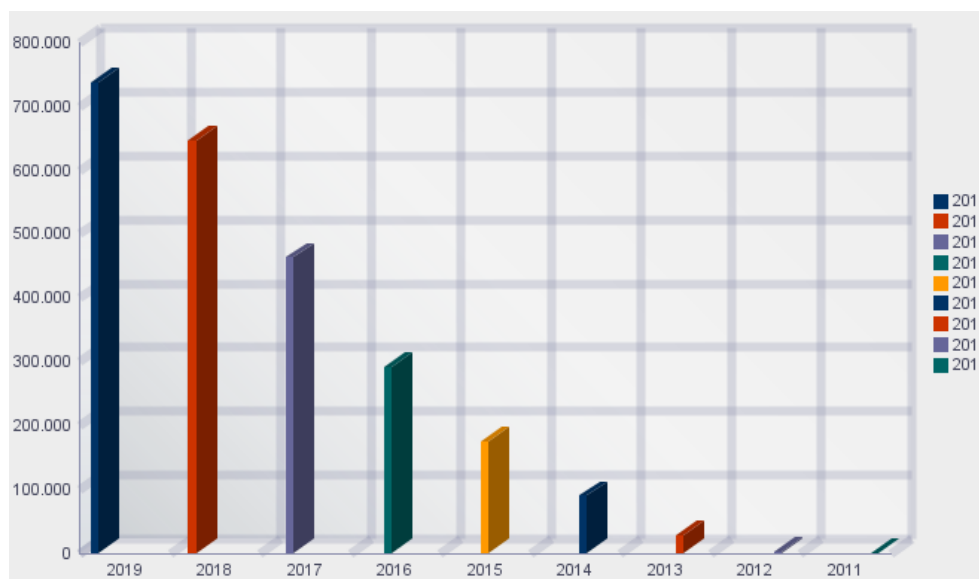
Las actuaciones más destacadas en Sede han sido:

- Se incorpora en la presentación telemática una nueva funcionalidad para no permitir duplicados de presentaciones para ejercicio y periodo si no presentan la opción de declaración complementaria
- Mejora continua de los procesos de presentación para adaptarse al volumen la demanda.
- Mejora continua en relación al almacenamiento de documentos, migrando los documentos generados para certificados masimos a [M@GIN](#).



- Incorporación de consultas pendientes en el SII, envío y consulta de facturas por medio de XML desde la web y mejoras en la paginación de las facturas.
- Se incorpora el trámite para solicitar Informes de Valoración Previa de bienes inmuebles.
- Se incorpora el trámite para dar de alta denuncias tributarias, tanto anónimas como con certificado.
- Migración de la información relacionada con los procesos selectivos a la plataforma SIRHUS para su gestión centralizada.
- Permitir la consulta de documentos adjuntos subidos desde la presentación telemática.
- Como cada ejercicio actualización anual de tasas y precios públicos.
- Se integra a Cajamar como nueva entidad para realizar pagos telemáticos.
- Se incorpora el trámite para consultar las liquidaciones pendientes que tenga el contribuyente, permitiendo imprimir la carta de pago o realizar el pago de forma telemática.
- Se incorporan a la presentación telemática los modelos 045 y 046 relacionados con el impuesto sobre el Juego.
- Cambios evolutivos en el modelo 435 de Devolución de Gasóleo Profesional.
- Se incorpora a la sede un servicio web que alimenta a los programas de ayuda en el momento que sea necesario actualizar tablas sin necesidad de preparar una nueva versión.
- Se actualizan los tipos impositivos correspondientes al ejercicio 2019.
- Adaptaciones diversas del módulo de presentación del modelo 600 para presentación telemática por medio de Ancert.
- Adaptaciones en los procedimientos y servicios debido a actualizaciones en el servicio web del SICAC

Volumen de presentaciones por año en la sede	
Año	Total
2011	270
2012	2.750
2013	28.901
2014	89.814
2015	174.847
2016	291.896
2017	462.936
2018	645.377
2019	737.473



Total recaudado por año a través de la pasarela de Sede	
Año	Importe
2011	1.061,09
2012	26.908,97
2013	19.792.969,30
2014	130.903.274,66
2015	189.554.241,75
2016	245.627.586,42
2017	337.894.584,54
2018	762.776.245,78
2019	690.212.941,79

Desarrollo de programas de ayuda

- Mantenimiento de los programas de ayuda, generando las nuevas versiones de los modelos del ejercicio 2019.
- Adaptación y mejora del módulo genérico de *aplazamientos y fraccionamientos* para los programas de IGIC.
- Actualización de tipos impositivos para el ejercicio 2019, con los cambios introducidos en la Ley de Presupuestos Generales de la CAC.
- Se incorpora a los programas de ayuda la funcionalidad para actualizar por medio de servicio web alojado en sede, las tablas de los mismos.
- Mejora continua y correcciones de los programas de ayuda motivada por las sugerencias en su uso por parte de las OATs y usuarios.
- Asesoramiento técnico y soporte a la Agencia Tributaria Canaria en el desarrollo del programa de ayuda del modelo 620.
- Generación de la infraestructura para el desarrollo de los programas de ayuda de AIEM, comenzando con el modelo 450.
- Nuevo modelo 420 adaptado al SII.



Portal de la ATC

- Publicaciones de la revista Hacienda Canaria
- Actualización de formularios en PDF y creación de nuevos formularios.
- Publicaciones varias relacionadas con los apartados de transparencia, formación o entidades colaboradoras.
- Desarrollo del calendario del contribuyente para 2019.
- Mejoras y correcciones en el sistema gestor de contenidos
- Reorganización del apartado de modelos tributarios
- Publicación del Bloque de Financiación Canario

Servicios de integración

- Desarrollo de servicio web para integrar con la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Política Territorial y Función Pública
- Desarrollo de servicio para proporcionar consulta ampliada de registro de entrada y repositorio de documentos de la CAC
- 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 de servicio para consulta de máquinas de recreativas de juego

Incidencias Tributarias

- Durante 2019 se han resuelto 5.264 incidencias de técnicas de portal, sede y programas de ayuda.

Los proyectos más importantes previstos para el ejercicio 2020 encomendados por el servicio de informática de la ATC y en los que se está comenzado los trabajos son los siguientes:

- Nueva imagen del Portal de la ATC con integración con ReadSpeaker
- Adaptación a la plataforma java del modelo 450 de AIEM
- Presentación telemática de los modelos de Sucesiones y Donaciones
- Integración en los modelos de Transmisiones Patrimoniales el módulo de aplazamientos y fraccionamientos
- Autenticación y firma electrónica en sede electrónica por medio de [Cl@ve](#)
- Incorporación del trámite de presentación de méritos para procesos selectivos
- Calculadora de plazos para SII



4. T.I.C.

Además de los equipos de desarrollo, Greca cuenta con un departamento de TIC que durante 2019 ha resuelto todo tipo de incidencias tanto de software como de hardware y que son de su competencia, tales como:

- Actualización de los servidores con versiones obsoletas de Linux. Se han creado nuevos servidores con una versión más segura y fiable de Centos 7, migrándose las aplicaciones y servicios a esos nuevos equipos.
- Migración del sistema de control informático a nuevos equipos, actualizando los componentes y las Bases de datos a nuevas versiones.
- Instalación y configuración dos nuevos servidores para la Gestión de Proyectos con Jira y Confluence
- Sustitución de los cortafuegos de la oficina de Imeldo Serís
- Instalación de la oficina de la Orotava
- Migración de la oficina de 3 de Mayo
- Instalación de la oficina de San Bartolomé de Tirajana
- Actualización del parque informático a Windows 10
- Migración de la telefonía VOIP a una nueva centralita
- Pruebas para la implementación de nuevos Kioskos, mediante virtualización del escritorio, para el público de las Oficinas de atención tributaria.
- Colaboración en migración de cabina de almacenamiento de la ATC.
- Cambios de versión del aplicativo MAGIN.
- Gestión de usuario de las aplicaciones de Greca.
- Gestión del Control de presencia.