



GESTIÓN RECAUDATORIA DE CANARIAS, S.A



MEMORIA DE GESTIÓN 2021



C/Profesor Agustín Millares Carló nº 20
35003 – Las Palmas de Gran Canaria
Tfno : 928379000- Fax: 928379032

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



TABLA DE CONTENIDO

I.	Información general de la organización	5
1.	Junta General de Accionistas	5
2.	Consejo de Administración	5
II.	Análisis de los objetivos y acciones para 2021.	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	15
6.	Enajenación de bienes	16
7.	Procedimientos Especiales	16
IV.	Notificaciones	18
V.	Servicios en Materia Tributaria	20
1.	Área de Atención al Ciudadano.	20
2.	Servicio de grabación.	26
3.	Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de las precintas fiscales sobre labores de tabaco.	27
VI.	Gestión de Recursos Humanos	29



VII. Informática y TIC.	32
1. Desarrollo ejecutiva.	32
2. Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación.	35
3. Desarrollo y mantenimiento de servicios en materia tributaria.	37
4. T.I.C.	42



Resumen ejecutivo

Uno de los hechos relevantes durante 2021, fue la contratación, de un nuevo director gerente, tras un riguroso proceso de selección, en el que se valoró que la persona a contratar contase en su perfil profesional con un amplio conocimiento del sector público y del sector tecnológico.

En el servicio de recaudación destacan dos hechos sobre el resto de la gestión, el aumento de importe datado con respecto al ejercicio anterior es uno de ellos, el otro, es el incremento de subastas de bienes inmuebles.

Respecto al área de Atención Tributaria, continuamos mejorando los indicadores de calidad de atención al contribuyente, tanto en la atención presencial como en la que se realiza por teléfono o mediante correo electrónico; otro dato reseñable en esta área, es la disminución de ciudadanos que acuden presencialmente a las oficinas, dato que obedece a la puesta a disposición de nuevos modelos para presentación telemática, a la presentación telemática obligatoria de autoliquidaciones o determinados modelos para personas jurídicas y profesionales, así como a la disponibilidad de medios no presenciales en las consultas.

En el área de Informática hemos establecido un seguimiento semanal de la planificación anual de tareas encomendadas por la ATC, así como una interlocución periódica con la dependencia de informática de dicho organismo, lo que nos ha permitido mejorar la ejecución y entrega de los proyectos encomendados a Greca. En este ejercicio hemos de destacar como proyectos relevantes, la entrega del nuevo modelo 620 y la colaboración que prestamos en la migración de todos los proyectos tributarios desplegados en Cibercentro a servidores ubicados en la ATC.

Por otra parte, hemos procedido a la redacción y aprobación del Plan Estratégico de Greca para los próximos tres años, en dicho documento se identifica la Misión de la empresa, así como los Valores que inspiran su actuación, además de establecer los objetivos estratégicos a cumplir en dicho periodo. Esto nos ha permitido la identificación de dos proyectos prioritarios que tendrán su inicio en 2022; por un lado, la implantación de un nuevo modelo de atención y asistencia al público omnicanal, en el que cobre protagonismo la relación virtual con los contribuyentes y con una clara vocación de proporcionar un servicio con un alto índice de satisfacción para la ciudadanía, y por otro lado, el afianzamiento de Greca como empresa tecnológica que presta servicios de consultoría, así como de análisis, diseño, programación y mantenimiento de aplicaciones informáticas en materia tributaria, administrativa y de recaudación



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. Fermín Delgado García .

1. Junta General de Accionistas

1) Junta General Ordinaria y Universal de 13 de septiembre de 2021.

- Aprobación de las cuentas y de la aplicación de resultados del ejercicio 2020.
- Aprobación de la gestión social de 2020.
- Lectura y aprobación del acta de la sesión.

2 Junta General Ordinaria y Universal de 16 de noviembre de 2021.

- Aprobación de modificaciones estatutarias.

2. Consejo de Administración

1) Consejo de Administración de 11 de marzo de 2021.

- Definición de estrategia de la empresa.
- Cese del director gerente.

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
-



2) Consejo de Administración de 12 de abril de 2021.

- Presentación de modelo de contrato para el nuevo Director Gerente.
- Ruegos y preguntas.

3) Consejo de Administración de 22 de julio de 2021.

- Formulación de cuentas anuales 2020.
- Propuesta de modificación estatutaria.
- Nombramiento de nuevo Gerente.

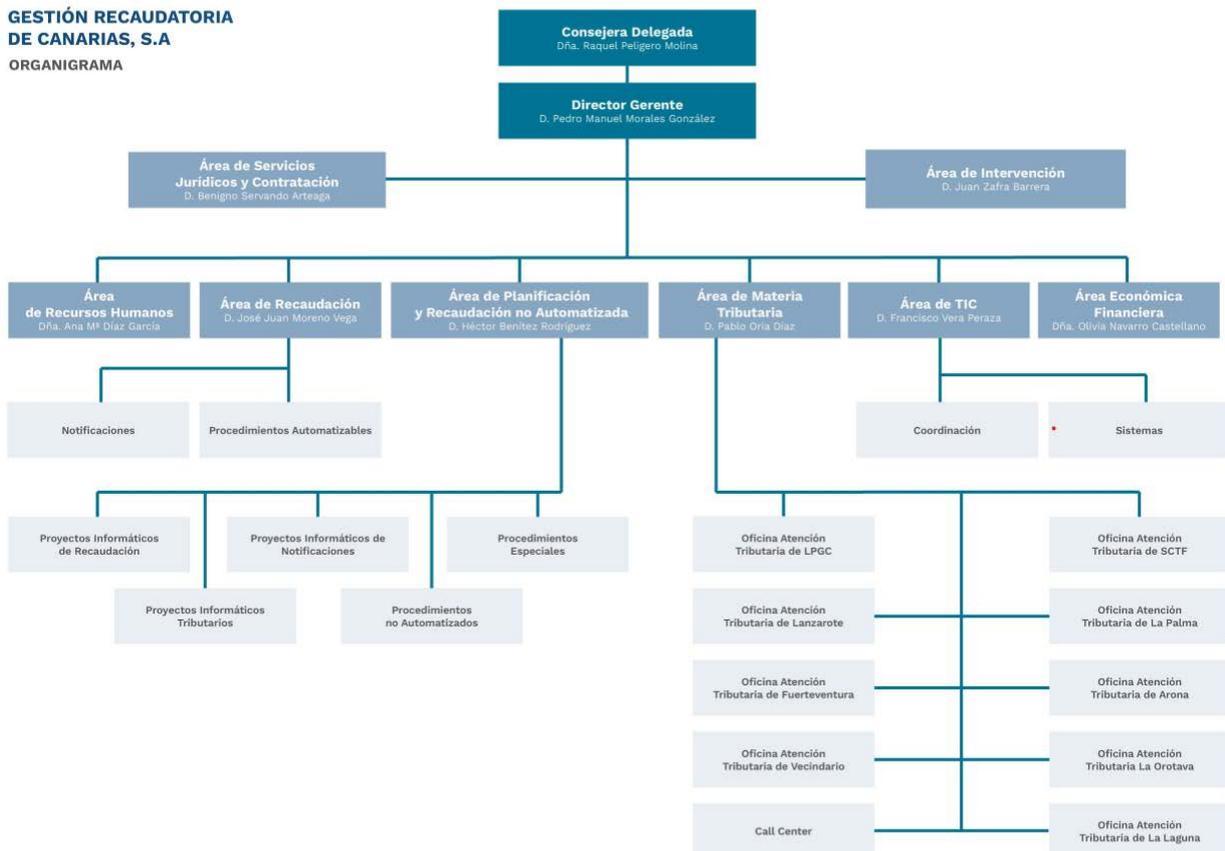
4) Consejo de Administración de 15 de diciembre de 2021.

- Propuesta de cambio de denominación social.
- Plan estratégico 2022-2023.

5) Consejo de Administración de 22 de diciembre de 2021.

- Propuesta de tarifas de encargos a medios propios.

GESTIÓN RECAUDATORIA DE CANARIAS, S.A
ORGANIGRAMA





II. Análisis de los objetivos y acciones para 2021.

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 2020 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 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 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	ASBL	



Lanzarote	
. 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 Economía, Hacienda y Seguridad, ahora Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos.

b.3.) Servicios en Materia Tributaria.

.Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, ahora 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 de la Encomienda de Gestión que Gestión Recaudatoria tiene suscrita 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, actualmente contamos con un apartado en la web de la empresa destinado exclusivamente a aportar la información sujeta a publicación.

Durante el ejercicio de 2021 superamos dicha evaluación con una puntuación de 8,97 sobre 10, aumentando nuestra puntuación en más de 1,5.

Seguimos con nuestro propósito de mejorar, por lo que para 2022 tenemos previsto la puesta en explotación de un nuevo portal de transparencia, en el que incluiremos algunas de las mejoras en las que veníamos trabajando.

- Instalación de un Contador de visitas web.
- Mejora de la accesibilidad del portal de transparencia.
- Inclusión de la Memoria.



- Inclusión del Informe de Transparencia y sus resultados en el portal de transparencia.
- Inclusión de los documentos de planificación de Greca.
- Elaboración, aprobación y puesta en marcha de un protocolo interno de Transparencia para garantizar el adecuado flujo de suministro de información.
- Garantizar que la información del Portal de Transparencia se facilite en datos exportables.



III. Recaudación Ejecutiva. III.I Resultados.

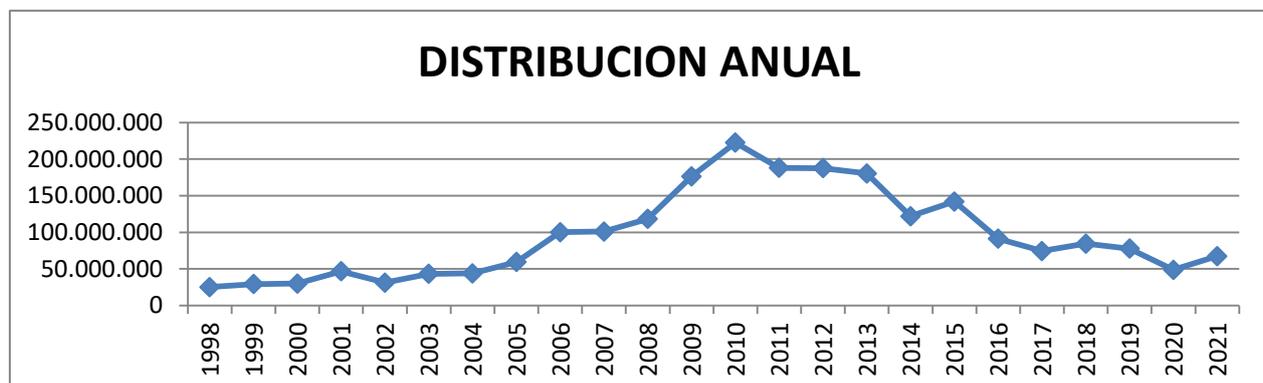
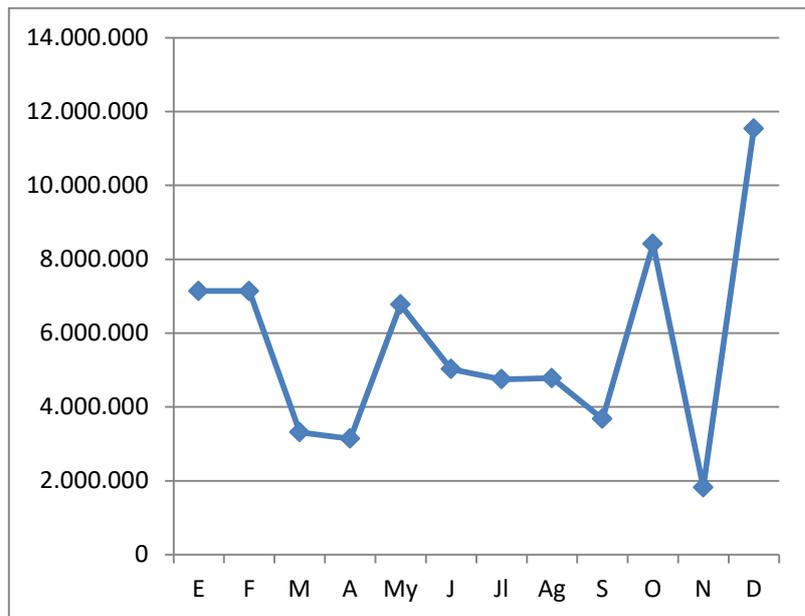
1. Cargos

Durante el ejercicio 2021 han sido cargadas en GRECASA un total de 96.107 providencias de apremio, correspondiendo 42.714 (44,44%) a la provincia de Las Palmas y 48.893 (50,87) a Santa Cruz de Tenerife.

El 70,38% de las providencias de apremio cargadas – 67.638- han sido de organismos distintos a la Agencia Tributaria Canaria (Otros Organismos).

El importe total cargado en este periodo asciende a 67.505.154,66 lo que supone un incremento del 38,86% respecto al importe total cargado durante el ejercicio anterior. De “Otros Organismos” se ha cargado un total 14.845.124,79€ -lo que supone un 21,99% del importe total cargado-.

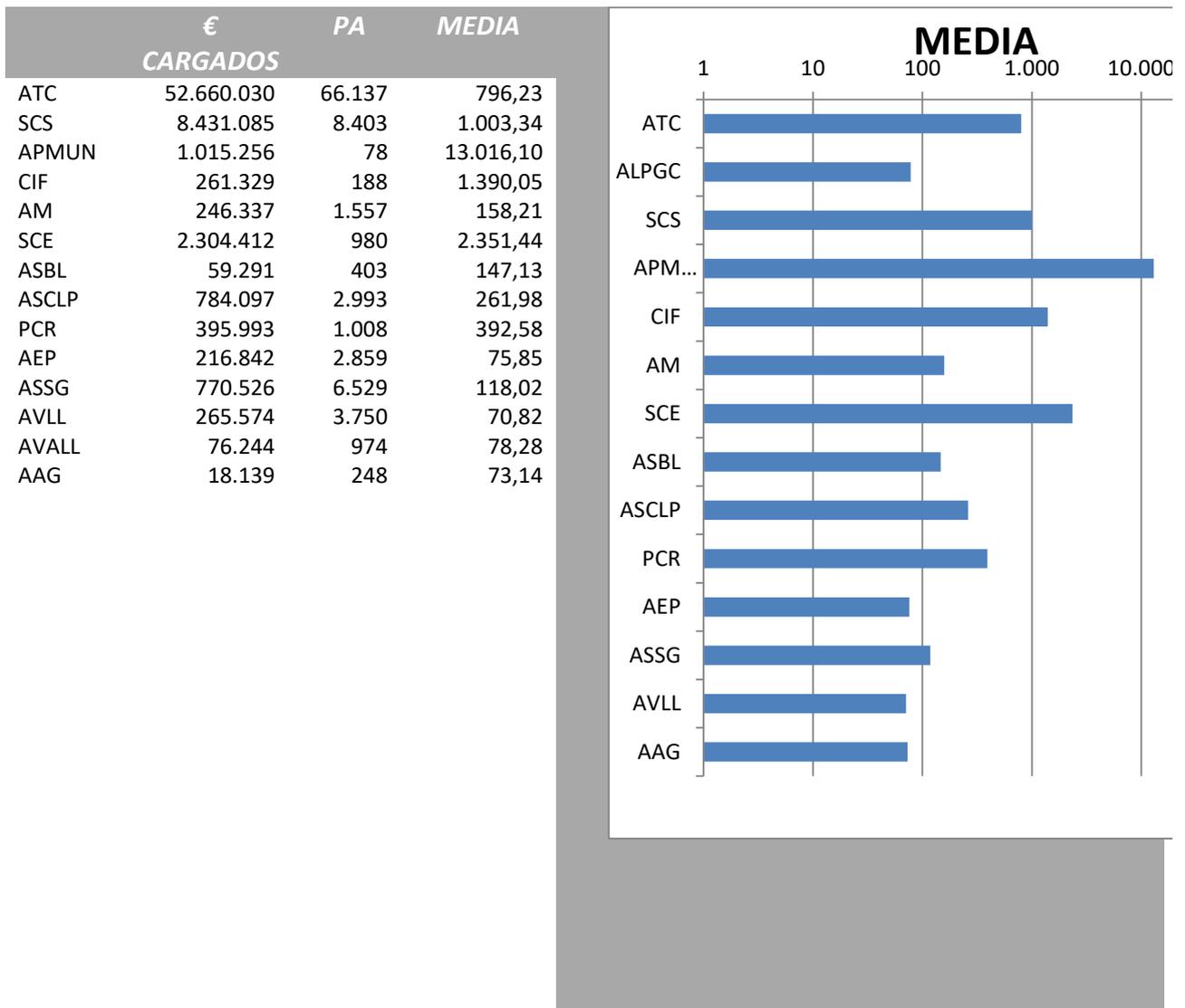
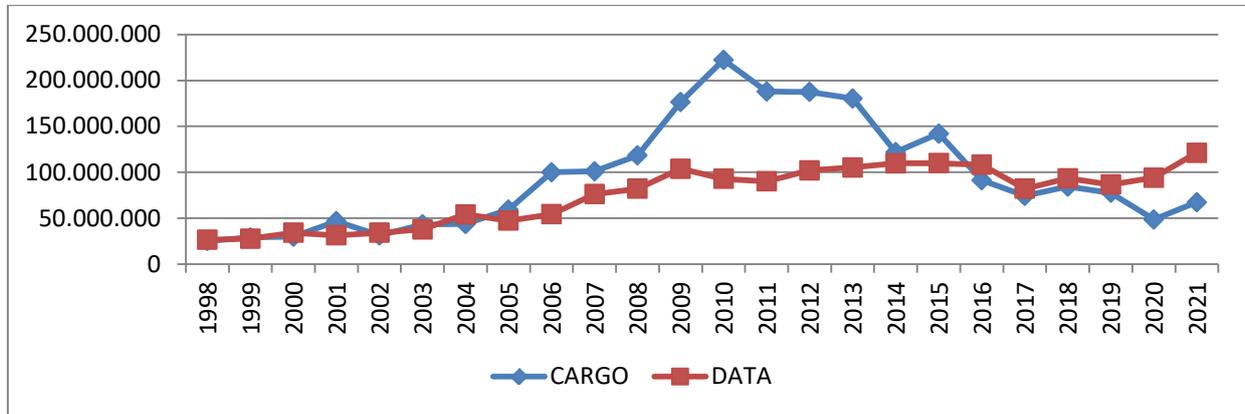
El importe total medio cargado es de 702,40 €.



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



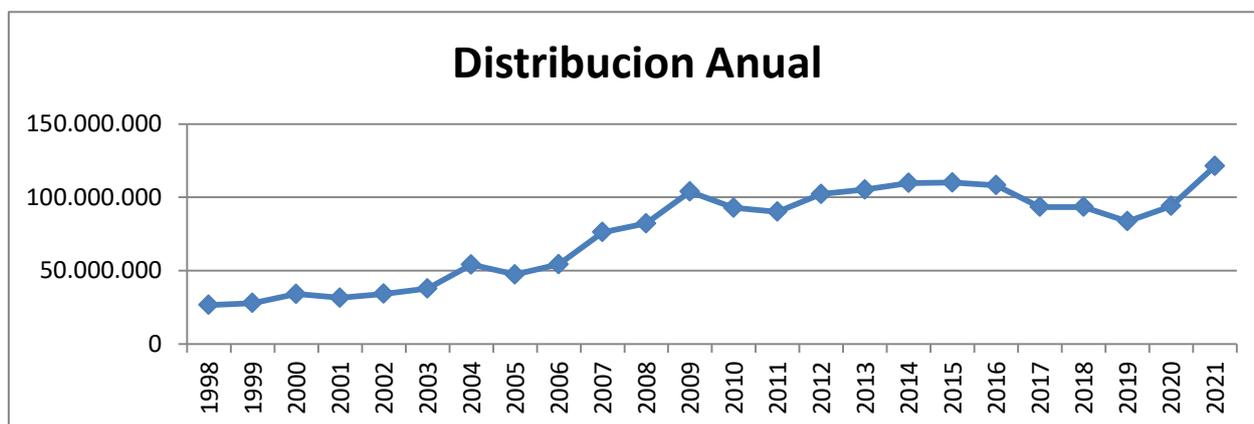
En el gráfico siguiente se refleja la relación entre el importe cargado y el datado en cada ejercicio.





2. Datas

El importe de las providencias de apremio datadas durante 2021 ha sido de 121.225.128,76 € frente a los 94.088.249,33 €, lo que supone un incremento del 28,84 %.



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

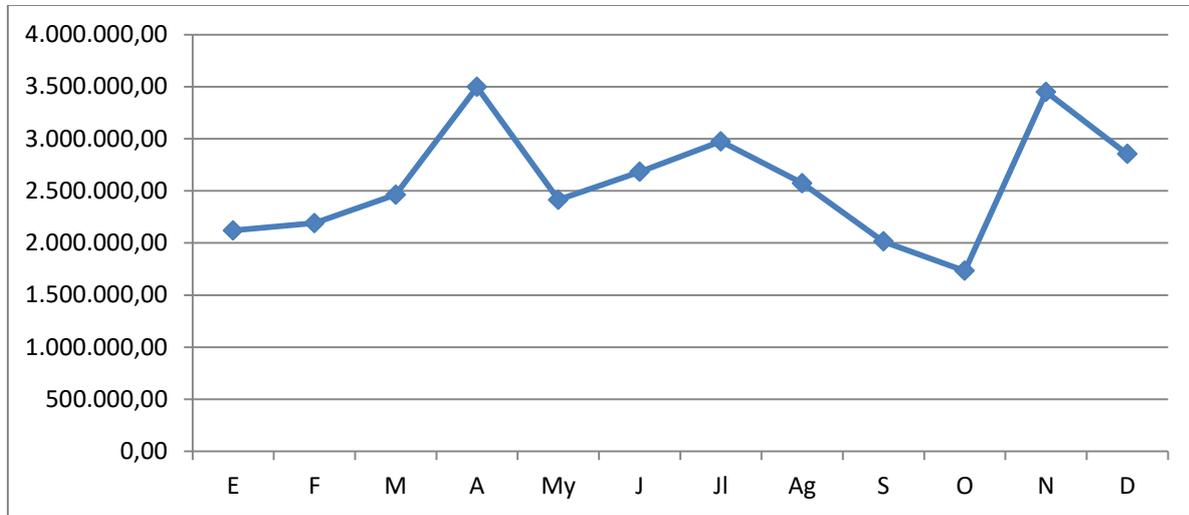
	<i>INGRESO</i>	<i>VAR. %</i>	<i>BAJA</i>	<i>VAR.</i>
PA	129.053	-43,93 %	220.250	488,16 %
€	31.904.206,14 €	-30,06 %	89.320.922,62	297,93 %

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 2021, 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).

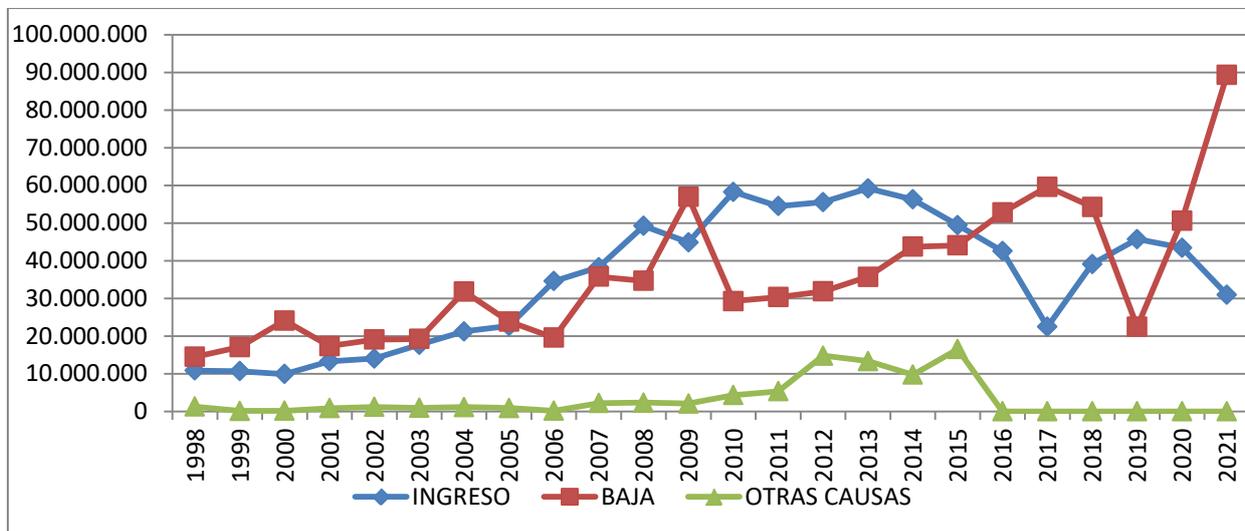
Además durante dicho período se ha recaudado la cantidad de 5.608.648,28 € correspondientes a recargos y 2.211.789,50 € correspondiente a intereses.



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 el intercambio de ficheros a través de procedimientos electrónicos.

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

	2020	2021	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	399.772	226.991	-172.781	-43,22 %

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 220.516 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 3.532 actuaciones frente a las 11.753 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 1.222, mientras que el ejercicio de 2020 se realizaron 1.479 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 3.266 diligencias frente a 4.222 diligencias que se realizó en el ejercicio pasado.

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

	2020	2021	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	385.954	268.247	-117.707	-30,50 %

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 incremento en el número de actuaciones, tal y como se se señala a continuación.

	2020	2021	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	2.218	5.486	3.268	147,34 %

4. Embargo de Inmuebles

	2020	2021	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	95	92	-3	-3,16 %

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.

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.



	2020	2021	VAR.	VAR. %
Diligencias de embargo	476	12.697	12.221	2.567,44 %

6. Enajenación de bienes

En este procedimiento la dificultad estriba en identificar bienes susceptibles de ser enajenados, ya que gran parte de los inmuebles embargados están gravados con cargas previas a las anotaciones preventivas de embargo de la ATC y en muchas ocasiones estas cargas son superiores al valor de los inmuebles.

Durante el ejercicio 2021 se han subastado 36 lotes, correspondiendo a bienes con Anotación Preventiva de Embargo.

	2018	2019	2020	2021
Nº subastas	2	2	8	36
Inmuebles	40	40	8	35
Mercancías	0	0	0	1
Bienes ejecutados	40	40	8	36
Importe recaudado*	1.135.717,94	1.252.106,35	345.427,46	249.945,66

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 2021 se han detectado 76 deudores declarados en proceso concursal sobre los que hemos emitido certificado de deuda prosiguiendo con el resto de las actuaciones, además se elaboraron certificados de continuación de deuda sobre 54 expedientes.

Por otro lado se han marcado 771 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 2021 se han realizado 256.390 notificaciones, lo que supone un decremento del 20,90% respecto a las del ejercicio anterior en el que se tramitaron 339.626. Por otro lado, hemos realizado 17.998 comunicaciones no certificadas de menor cuantía a través de diversas campañas, en este caso realizamos recordatorios de pago que carecen de valor administrativo.

Notificaciones

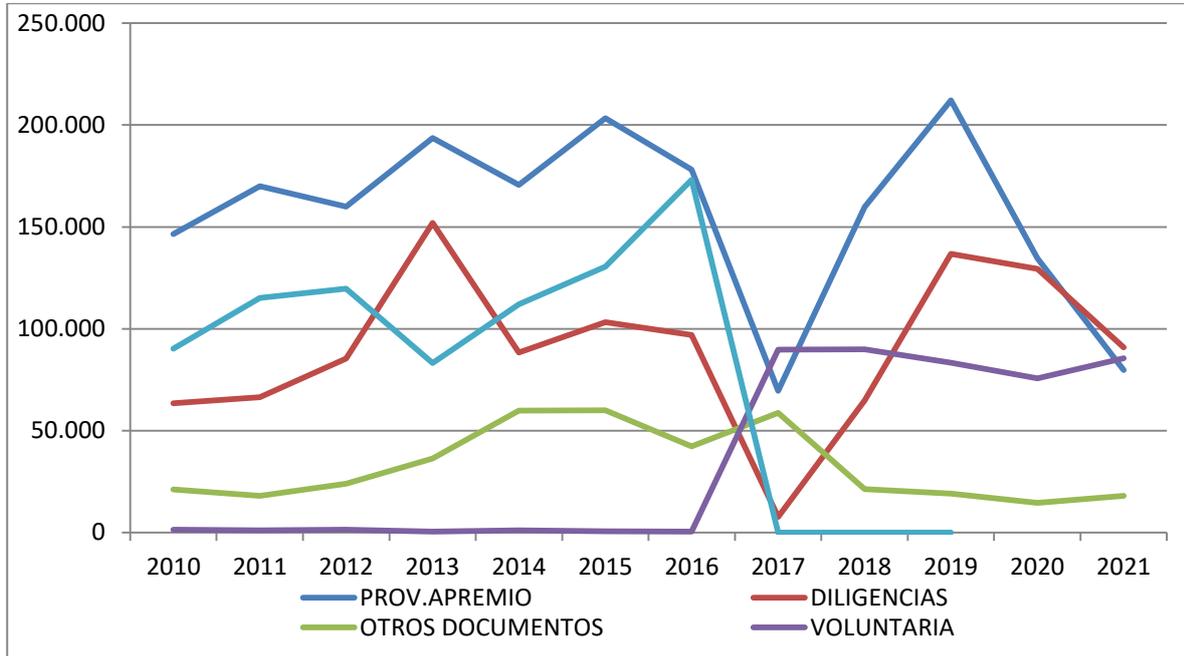
Durante el ejercicio 2021 se han realizado un total de 256.390 notificaciones y 17.998 comunicaciones.

<i>PROVIDENCIAS APREMIO</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	190	122	312
Correo	14.686	17.725	32.411
Boletín	9.182	10.486	19.668
Telemática	15.177	12.154	27.331
TOTAL	39.235	40.487	79.722

<i>VOLUNTARIA</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	269	423	692
Correo	28.980	17.937	46.917
Boletín	6.706	8.722	15.428
Telemática	12.121	10.656	22.777
TOTAL	48.076	37.738	85.814

<i>DILIGENCIAS Y OTROS DOCUMENTOS</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Personal	251	272	523
Correo	15.948	17.528	33.476
Boletín	11.248	14.536	25.784
Telemática	15.627	15.444	31.071
TOTAL	43.074	47.780	90.854

<i>COMUNICACIONES</i>	<i>LAS PALMAS</i>	<i>S.C.TENERIFE</i>	<i>TOTAL</i>
Correo	3.976	10.259	14.235
Telemática	775	2.988	3.763
TOTAL	4.751	13.247	17.998





V. Servicios en Materia Tributaria

1. Área de Atención al Ciudadano.

Durante el ejercicio 2021 se prestó el servicio de información y asesoramiento técnico a los contribuyentes, tanto en la modalidad presencial, con cita previa, así como telefónica y telemática (respuesta a solicitudes recibidas por correo electrónico).

Los servicios prestados 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.

A. Asistencia presencial.

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 (INDICADORES DE CALIDAD):

Total atenciones 2021				
Oficina	Clientes atendidos	Tiempo medio espera / cliente	Tiempo medio atención / cliente	Total tiempo estancia / cliente
Las Palmas de G.C.	26.288	0:13:51	0:15:08	0:28:59
San Bartolomé Tirajana / Vecindario	8.753	0:03:16	0:14:09	0:17:25
Arrecife	10.264	0:02:54	0:12:41	0:15:35
Puerto del Rosario	9.420	0:03:40	0:12:02	0:15:42
Santa Cruz de Tenerife	24.954	0:10:56	0:16:08	0:27:04
La Laguna	12.064	0:02:28	0:10:18	0:12:46
La Orotava	8.652	0:04:59	0:17:44	0:22:43
Arona	12.237	0:06:46	0:13:35	0:20:21
Santa Cruz de La Palma	7.338	0:08:36	0:15:16	0:23:52
TOTALES	119.970	0:07:55	0:14:22	0:22:17

Total atenciones 2020				
Oficina	Clientes atendidos	Tiempo medio espera / cliente	Tiempo medio atención / cliente	Total tiempo estancia / cliente
Las Palmas de G.C.	33.842	0:17:37	0:12:43	0:30:20
San Bartolomé Tirajana	9.550	0:03:26	0:11:51	0:15:17
Arrecife	11.127	0:13:48	0:10:30	0:24:18
Puerto del Rosario	9.959	0:23:51	0:12:33	0:36:24
Santa Cruz de Tenerife	33.770	0:17:58	0:13:42	0:31:40
La Laguna	15.054	0:09:11	0:09:19	0:18:30
La Orotava	10.344	0:10:05	0:15:49	0:25:54
Arona	13.879	0:11:59	0:12:14	0:24:13
Santa Cruz de La Palma	5.115	0:09:34	0:13:44	0:23:18



TOTALES	142.640	0:14:37	0:12:34	0:27:11
---------	---------	---------	---------	---------

Fuente de datos: programa gestor de colas Q-Matic

Es importante resaltar que la Agencia Tributaria Canaria encomienda a Grecasa la gestión íntegra de la O.A.T. Vecindario a partir del 4 de octubre, determinando además el 18 de octubre el cierre definitivo de la O.A.T. San Bartolomé de Tirajana.

En los datos mostrados no figuran las atenciones realizadas entre el 4 de octubre y 9 de noviembre en Vecindario, por inoperatividad del gestor de colas en dicha oficina.

Respecto al ejercicio anterior se reduce el número de atenciones un 16%. La razón principal obedece a la presentación telemática obligatoria de autoliquidaciones o determinados modelos para personas jurídicas y profesionales. Asimismo, como se indicará a continuación, el número de trabajadores en la atención presencial se reduce como consecuencia de la modalidad de teletrabajo, para la atención telefónica y asistencia en la modalidad electrónica.

Resaltar además, como indicador de calidad, la caída significativa en el tiempo medio de espera respecto al ejercicio anterior, especialmente en las oficinas de atención periféricas, consecuencia de la implementación del sistema de atención por cita previa.



Si atendemos a los datos ofrecidos por el programa de citas, a modo de resumen resulta:

CITAS 2021						
Trámite	Total citas abiertas	Citas libres	Citas ocupadas	Anuladas	No asistieron	Tramitadas
Presentación modelo 600 (máximo 5 modelos por cita)	22.502	4.112	18.390	1.049	2.962	14.459
Presentación modelo 620 (máximo 5 modelos por cita)	25.161	9.413	15.748	915	2.950	11.933
Información recaudación ejecutiva: cartas pago, fraccionamientos, embargos, derivación responsabilidad (máx 3 exptes)	18.681	3.070	15.611	640	3.595	11.441
Elaboración modelo 600 (personas físicas, un documento notarial o privado por cita)	17.741	3.833	13.908	690	1.655	11.625
Presentación Sucesiones 660-650 (máximo 10 modelos por cita)	13.744	2.836	10.908	743	1.750	8.467
Elaboración modelo 620 (personas físicas, una compraventa por cita)	13.202	4.116	9.086	597	1.760	6.759
Presentación Gestorías (máximo 5 modelos)	9.897	3.152	6.745	412	1.444	4.918
Información recaudación voluntaria: emisión cartas de pago, fraccionamientos (máx 3 expedientes)	9.912	3.220	6.692	416	1.262	5.040
Presentación modelo 400 (máximo 5 modelos por cita)	14.604	9.041	5.563	480	821	4.267
Certificados: estar al corriente, situación tributaria, revendedores, presentación declaraciones, actividades y locales	9.229	3.870	5.359	456	1.283	3.639
Cumplimentación Sucesiones 660-650 (máximo 10 herederos, 10 bienes, 1 documento notarial o privado)	6.799	1.966	4.833	397	697	3.783
Presentación Donaciones 651 (máximo 5 modelos por cita)	7.124	3.435	3.689	298	533	2.874
Elaboración modelos 420/421/425 (pers. físicas - arrendadores/taxistas/transportistas o REPEP)	7.623	4.109	3.514	32	27	161
Cumplimentación Donaciones 651 (máximo 2 donantes, 5 donatarios, 5 bienes)	5.913	2.879	3.034	285	306	2.454
Presentación Gestorías (más de 5 modelos)	5.026	2.110	2.916	208	588	2.123
Elaboración modelo 400 (personas físicas - máximo 2 modelos por cita)	10.332	7.657	2.675	218	305	2.154
Modelo 040 (Régimen de Viajeros - máximo 3 por cita)	5.102	2.749	2.353	219	305	1.840
Elaboración modelos 420/421/425/415 (pers. físicas - arrendadores/taxistas/transportistas o REPEP)	4.850	3.564	1.286	287	514	3.799
Cumplimentación Seguros de Vida 652 (máximo 2 tomadores, 5 beneficiarios, 5 pólizas)	3.496	2.951	545	36	54	456
Presentación Seguros de Vida 652 (máximo 5 modelos por cita)	3.451	2.979	472	33	69	370
Presentación para mensajería privada con retorno (máximo 10 expedientes)	1.024	744	280	21	80	181
TOTALES	215.413	81.806	133.607	8.432	22.960	102.743
		38%	62%	6%	17%	77%

De los datos expuestos debemos atender especialmente a las citas ocupadas, *indicador de los trámites más demandados por los contribuyentes*, al número de contribuyentes que no asistieron, que representan el 17% y a las citas tramitadas (77%).

Como en ejercicios anteriores *la presentación de documentos* fue el servicio o trámite más demandado (48%), seguido del servicio de información y asistencia en la elaboración de declaraciones (36%) y ejecutiva (12%).

Si comparamos el dato de clientes atendidos con las citas tramitadas resulta una diferencia de 17227 contribuyentes. Esta diferencia se debe al registro en el programa de direccionamiento



de clientes o gestor de colas Q-Matic de aquellos contribuyentes que asisten sin cita, solicitando cartas de pago, o acuden con su cita para cumplimentación y vuelven de nuevo el mismo día una vez realizado el pago para realizar la presentación (sin cita).

Otro dato de interés, como indicador de la carga que soportan los trabajadores, *son las citas que deben generarse por día y trabajador*, estimando como carga razonable, a la hora de elaborar el calendario, entre 20 y 25. A continuación se muestra el resultado de las *citas tramitadas por día y trabajador*:

Oficina	Ratio citas tramitadas / día / trabaj.
Oficina de Atención Tributaria de San Cristóbal de La Laguna	17
Oficina de Atención Tributaria de Vecindario	16
Oficina de Atención Tributaria de Arona	15
Oficina de Atención Tributaria de Arrecife	14
Oficina de Atención Tributaria de San Bartolomé de Tirajana	13
Oficina de Atención Tributaria de Las Palmas de Gran Canaria	13
Oficina de Atención Tributaria de Puerto del Rosario	13
Oficina de Atención Tributaria de S/C de Tenerife	13
Oficina de Atención Tributaria de La Orotava	12
Oficina de Atención Tributaria de La Palma	12

B. Asistencia telefónica (Call-Center).

La asistencia telefónica se prestó todos los días laborales de 8:00 a 14:00 horas.

A continuación se muestra cuadro resumen y detalle mensual de las llamadas gestionadas en el servicio Call-Center:

	2020	2021	Variación %
Total Llamadas recibidas	105.880	109.862	4%
Total Llamadas atendidas	65.195	83.616	28%
Total Llamadas sin atender	40.685	26.246	-35%



Detalle 2021	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	Totales
Llamadas atendidas	6221	6654	7.465	7.916	7.922	9.029	7.062	6.181	6.862	6.213	6.561	5.530	83.616
Media operadores / día	9	9	10,4	11,7	11,5	10,6	7,4	6,6	6,8	6,5	8,0	5,8	
Duración media / llamada	0:04:18	0:04:24	0:04:24	0:04:48	0:03:52	0:03:56	0:03:42	0:03:40	0:03:41	0:03:49	0:03:43	0:03:57	
Espera media / llamada	0:04:36	0:01:36	0:00:42	0:00:18	0:00:21	0:00:41	0:00:38	0:00:38	0:00:28	0:00:59	0:00:19	0:01:12	
Llamadas sin atender	1928	2563	1.088	1.164	1.479	3.583	2.044	2.027	1.480	3.748	814	4.328	26.246
Espera media antes de abandono	0:04:48	0:01:54	0:01:00	0:00:30	0:00:40	0:00:51	0:00:52	0:00:54	0:00:47	0:01:02	0:00:42	0:01:16	
Posicion Final Media en Abandono:	6	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	
Posicion Inicial Media en Abandono:	8	7	5	3	4	5	4	4	3	5	3	4	
Totales	8.149	9.217	8.553	9.080	9.401	12.612	9.106	8.208	8.342	9.961	7.375	9.858	109.862
% perdidas	24%	28%	13%	13%	16%	28%	22%	25%	18%	38%	11%	44%	24%
% atendidas	76%	72%	87%	87%	84%	72%	78%	75%	82%	62%	89%	56%	76%

Si atendemos al motivo de las llamadas resulta:

RESULTADO DE LA ATENCIÓN	
ASESORAMIENTO / INFORMACIÓN	48%
CONCERTAR CITA	43%
OTROS ORGANISMOS	7%
SOLICITUD CARTAS DE PAGO	1%
REENVÍO A OTRAS ÁREAS	1%

C. Asistencia vía electrónica.

En la modalidad de asistencia electrónica, esto es, dar respuesta a solicitudes recibidas por correo electrónico, se registraron un total de 12653 atenciones, según el siguiente desglose:

RESULTADO DE LA ATENCIÓN		
ASESORAMIENTO / INFORMACIÓN	5.835	46%
SOLICITUD CARTAS DE PAGO	5.355	42%
REENVÍO A OTRAS ÁREAS	1.249	10%
OTROS ORGANISMOS	100	1%
CONCERTAR CITA	114	1%
TOTALES	12.653	



Con los efectivos disponibles, la planificación y coordinación han permitido, mediante un sistema de rotaciones, atender a los contribuyentes de forma presencial, telemática y telefónica, resultando un total de 216.239 atenciones en 2021.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Reclamaciones: 30
Sugerencias: 1
Agradecimientos: 3

Oficina	Por la atención recibida	Excesivo tiempo de espera	Falta o escasa información	A otras oficinas de atención	Instalaciones	Falta de medios o mal funcionamiento de programas	otras	TOTALES
O.A.T. Las Palmas de G.C.	1	3	1	2	1	3	7	18
O.A.T. San Bartolomé de Tirajana	1						2	3
O.A.T. Arrecife								0
O.A.T. Puerto del Rosario			1					1
O.A.T. Santa Cruz de Tenerife	1					2		3
O.A.T. La Laguna	1							1
O.A.T. La Orotava							1	1
O.A.T. Arona	1	1					1	3
O.A.T. Santa Cruz de La Palma								0
TOTALES	5	4	2	2	1	5	11	30

Con el término “Otras” nos referimos en su mayoría a reclamaciones presentadas contra entidades colaboradoras u otros servicios de la ATC, pero que en definitiva nada tienen que ver con la gestión de nuestras oficinas.

2. Servicio de grabación.

La grabación de declaraciones y otros documentos tributarios es un servicio que tenemos externalizado.

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.

El incremento significativo en el volumen de grabación de tributos cedidos obedece a la interrupción del servicio de grabación en septiembre de 2020, por extinción del contrato con la mercantil Insforcan, S.L. y su reanudación en enero de 2021 por la actual empresa, Betansa, S.A., asumiendo esta la grabación de todos los documentos presentados en el último trimestre de 2020. Estimamos que entre un 30% y 40% de documentos tributarios que fueron presentados en 2020 quedaron pendientes de grabar y digitalizar.

Asimismo, el decremento en la grabación de IGIC se debe a la proliferación de la presentación telemática de estas declaraciones (obligatoriedad de presentación telemática para profesionales y/o personas jurídicas).



CÓDIGO	2.018	2.019	2.020	2.021	2021 / 2020
410	1.085	40		2	
411	30	1		51	
412	418	327	437	102	-77%
415	14.635	10.074	10.912	3.929	-64%
416	1			1	
418	71				
419	32		72	1	-99%
420	70.052	25.419	20.532	11.768	-43%
421	6.468	3.924	3.062	1.310	-57%
425	86.413	32.560	30.763	13.473	-56%
430	98				
433	9	3			
450	5	2			
451	2	2			
455	8	2			
460	43	5	6	8	33%
461	127	5	5	8	60%
600	99.342	91.124	44.927	78.097	74%
620	103.057	98.521	27.896	42.612	53%
650	50.024	52.917	28.282	75.217	166%
651	10.099	11.731	9.561	14.447	51%
652	1.163	1.114	660	1.581	140%
653	1.593	1.615	1.048	2.674	155%
660	15.622	16.533	9.035	23.463	160%
TOTALES	460.397	345.919	187.198	268.744	44%

3. Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de las precintas fiscales sobre labores 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.

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 2021:



VENTAS A CLIENTES (SALIDAS)			
TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR (€)	Variacion % respecto a 2020
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 16X32-EFECTO	140.601.687	147.631,77	2%
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 20X44-EFECTO	12.000	13,20	-100%
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 16X32-EFEC	2.020.500	2.121,53	-60%
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 20X44-EFEC	1.692.999	1.862,30	-13%
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 16X32MM	11.549.008	12.126,46	19%
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 20X44MM	240.000	264,00	0%
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS (NEGRO) 16X32-EFECTO	16.224.000	17.035,20	
TOTALES	172.340.194	181.054,45	-1%

VENTAS A CLIENTES (ENTRADAS)			
TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR (€)	Variacion % respecto a 2020
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 16X32-EFECTO	98.350.944	103.268,49	-36%
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 20X44-EFECTO	19.101.758	21.011,93	-68%
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 16X32-EFEC	2.323.999	2.440,20	-79%
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 20X44-EFEC	480.000	528,00	
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 16X32MM		0,00	-100%
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 20X44MM		0,00	-100%
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS (NEGRO) 16X32-EFECTO	19.200.000	20.160,00	
TOTALES	139.456.701	147.408,62	-48%

Resaltar:

- 1) La caída de las ventas de la precinta cigarrillo 44x20: las operadoras del sector tabacalero dejan de comprar esta categoría.
- 2) La aparición de la nueva precinta de cigarrillo para tabaco negro.



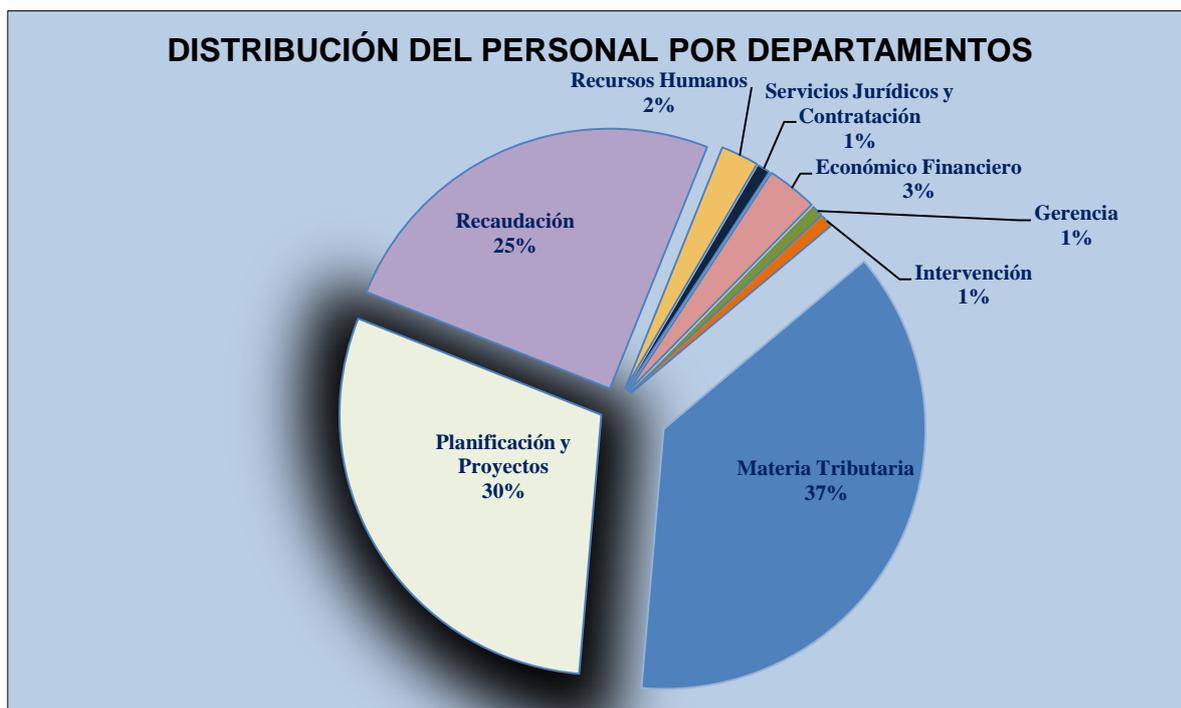
VI. Gestión de Recursos Humanos

Durante el año 2021, fue un año marcado por la continuación de la pandemia mundial por Covid – 19, si bien con la aplicación de las medidas adaptadas para evitar contagios en la empresa. Fundamentalmente el teletrabajo se estableció por turnos semanales entre presencia y teletrabajo.

La judicialización sigue persistente y los juicios sobre la reclamación judicial de la mayoría de la plantilla, en los años 2019 y 2020, sobre el concepto de antigüedad establecida en convenio, se siguieron sucediendo durante todo el año, y se produjeron numerosas sentencias que fueron recurridas, llegando el fallo de las primeras sentencias firmes con resultando favorables a los trabajadores.

En el año 2021 se produjo el impulso del plan de Igualdad, para la implantación del mismo.

El total de trabajadores en la empresa a 31 de diciembre de 2021 era de 135. Se expone la distribución de la plantilla definida por departamentos según el gráfico.



Como consecuencia de la situación ocasionada por la pandemia en 2021, la baja de personal o en el área informática, y la necesidad de agilizar los procesos telemáticos, se contrató de un grupo de programadores.

Los trabajadores que causaron baja en la empresa durante 2021, se relacionan a continuación con la causa y fecha de finalización:



DEPARTAMENTO	CATEGORÍA	FECHA	CAUSA
Gerencia	DIRECTOR/A GERENTE	12/03/2021	Cese empresarial voluntad
Materia Tributaria	ADMINISTRATIVOS	31/07/2021	Baja voluntaria
Materia Tributaria	AUXILIARES	22/11/2021	Incapacidad permanente
Materia Tributaria	ADMINISTRATIVOS	14/12/2021	Baja voluntaria
Materia Tributaria	ADMINISTRATIVOS	12/11/2021	Excedencia voluntaria
Materia Tributaria	ADMINISTRATIVOS	16/12/2021	Finalización contrato
Planificación y Proyectos	JEFE DE PROYECTOS	04/10/2021	Excedencia voluntaria
Planificación y Proyectos	JEFE DE PROYECTOS	31/07/2021	Excedencia voluntaria
Planificación y Proyectos	PROGRAMADOR	31/05/2021	Finalización contrato
Planificación y Proyectos	ANALISTA SUPERIOR	31/12/2021	Excedencia voluntaria
Recaudación	ADMINISTRATIVOS	20/12/2021	Jubilación

Relación con detalle de empleados dados de alta en GRECASA en el ejercicio 2021:

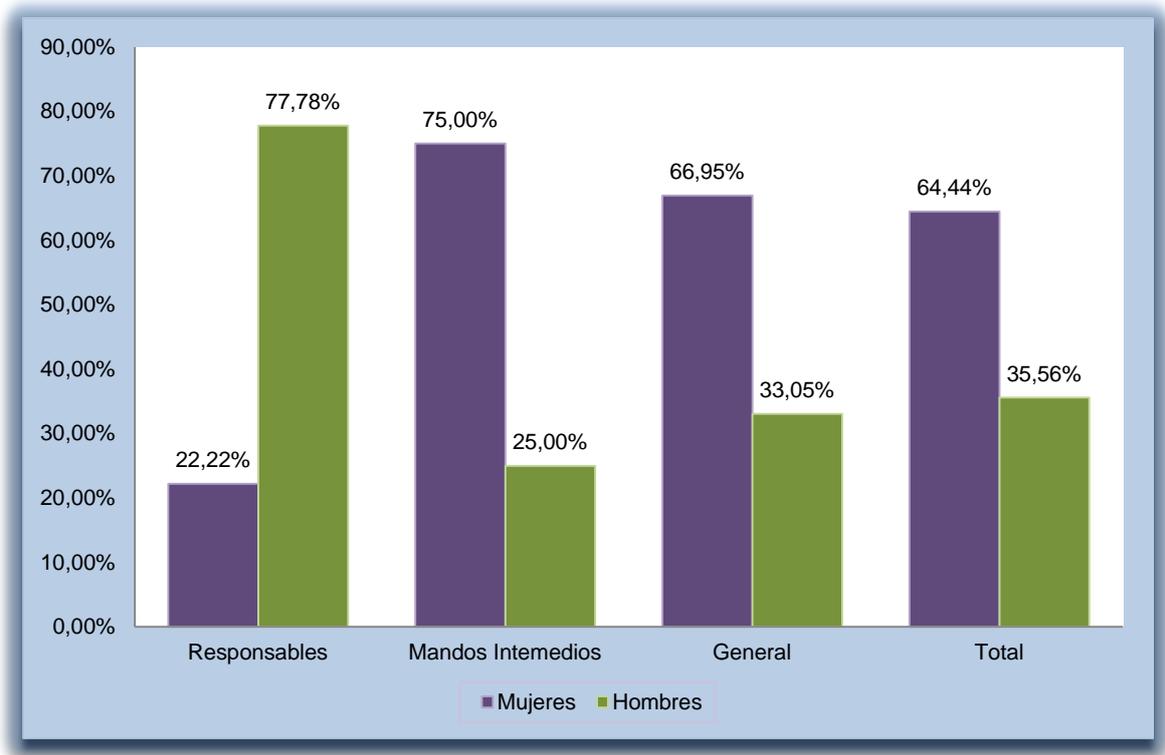
DEPARTAMENTO	CATEGORÍA	FECHA	CAUSA
Gerencia	DIRECTOR/A GERENTE	02/08/2021	Vacante
Materia Tributaria	ADMINISTRATIVOS	02/08/2021	Refuerzo tributaria atención
Materia Tributaria	ADMINISTRATIVOS	02/08/2021	Refuerzo tributaria atención
Materia Tributaria	ADMINISTRATIVOS	14/12/2021	Refuerzo tributaria atención
Materia Tributaria	ADMINISTRATIVOS	01/09/2021	Refuerzo tributaria
Planificación y Proyectos	PROGRAMADOR	02/08/2021	Refuerzo progr. modelos tributarios
Planificación y Proyectos	PROGRAMADOR	10/08/2021	Refuerzo progr. modelos tributarios
Planificación y Proyectos	ANALISTA	05/10/2021	Refuerzo progr. modelos tributarios
Planificación y Proyectos	PROGRAMADOR	10/11/2021	Refuerzo progr. modelos tributarios
Planificación y Proyectos	PROGRAMADOR	13/12/2021	Refuerzo progr. modelos tributarios

En 2021, la acción formativa realizada se vio afectada por la situación derivada de la pandemia mundial, y por el cambio de dirección en el empresa. Se realizó una acción formativa en la que han participado 5 trabajadores – lo que supone el 4,44% de la plantilla. El plan formativo para los años 2021 y 2022 se desechó y quedó sin efecto.



En materia de política de igualdad, durante el año se ha avanzado en la elaboración del plan de igualdad.

De acuerdo con los datos mostrados en el gráfico, podemos constatar que en GRECASA que el 64,44% de sus efectivos reales son mujeres. En puestos de responsabilidad se observa que el porcentaje mayoritario de personal es masculino, un 77,78% frente al 22,22% femenino, si bien en los puestos intermedios el porcentaje mayoritario es femenino, 25,14% hombres, frente al 75,00% de mujeres.





VII. Informática y TIC.

El área informática está compuesta por un activo de 34 trabajadores cuya misión es el desarrollo y la asistencia tecnológica en las tres principales actividades que presta Greca: Notificaciones, Recaudación Ejecutiva y Servicio de Asistencia en Materia Tributaria; así como la prestación de servicios informáticos en materia tributaria requeridos por la ATC.

Durante 2021, se inicia un nuevo modelo de trabajo orientado a agilizar la entrega de las tareas que figuran en el plan anual de la ATC y que le son asignadas a Greca, para ello se realizan reuniones semanales con la participación del jefe del área, los tres jefes de proyecto y el Director Gerente, esto permite un seguimiento pormenorizado de las tareas que se llevan a cabo, una priorización de las mismas y propicia la colaboración entre los distintos equipos de informática.

Los proyectos más importantes acometidos en el 2021, 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 marcha de los distintos procesos, así como en la detección, análisis y reporte de las incidencias que se van localizando en los mismos.

Soporte en M@gin

- Seguimiento y verificaciones de los SAUs que se van registrando desde este área.
- Seguimiento de la actualización de código de M@gin en el repositorio GIT de la ATC.
- Pruebas y verificaciones de lo realizado en SAUS de M@gin Ejecutiva a demanda de ATC.
- Scripts de Modificaciones de datos en Magin a demanda de ATC.
- Listados/informes y tratamiento de datos de Magin a demanda 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 Greca.
- 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 datos de Ejecutiva de las EELL para poder grabarlos manualmente en M@gin.
- Generación mensual de los ficheros de ingresos para las EELL y OOAA.
- A demanda de Recaudación ATC, asistencia en el procedimiento de las deudas enviadas a la AEAT para su apremio por fuera de ámbito:
 - Transformar fichero que genera Magin para que el usuario pueda incluir la información adicional y poder enviar fichero resultante a la AEAT.
 - Traducir el fichero respuesta de la AEAT al fichero enviado.
 - Traducir a listados los ficheros de ingresos y otras datas que entrega la AEAT con la



información de su gestión.

- Sesiones de transferencia de conocimiento de aspectos de Desarrollo en infraestructuras M@gin de Minsait con la ATC y GreCasa.
- Acciones para los equipos de desarrollo de personal de GreCasa en la empresa y en el entorno ATC, conjuntamente con Sistemas ATC.

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

Puesta en Explotación en 2021

- Integración con Atlante de la Dirección General de Justicia por servicios web en el Sistema de Proceso de embargos de créditos de la CAC (EMX). Instalados los módulos de la Dirección General del Tesoro en Cibercentro, a expensas del desarrollo en Atlante para su activación.
- Traslado a Gestión compartida de la aplicación embargosAAPP de la Consejería de Hacienda ubicada en Cibercentro, requisito para la implantación de la integración EMX-Atlante.
- Migración a la nueva Base de datos en SQL server 2017, dedicada en exclusiva para el sistema de pagos de la CAC SFCOMEMX.
- Ampliaciones en GREma-Facturación, destacando entre otras:
 - Alta de facturas sin operaciones asociadas.
 - Cambios en modelo factura y resumen.
 - Cambio de firmante de facturas emitidas.
 - Incorporación de avisos en cuadro de mandos.
 - Nueva acción Listado de excesivos para las EELL/OOAA en resumen de ingresos.
 - Nueva acción Listados detalle de ingresos en origen.
 - Generación de los Ficheros de ingresos por compensaciones formato Piccac y Taro.

Y en el tratamiento de factura mediante scripts:

- Apartar los valores con providencia de apremio generada cuya vía de notificación este vacía y se hayan enviado a notificar, dejándolas en suspenso hasta que se obtenga su fecha de notificación.
 - Cobro por parte de GreCasa de ingresos a partir del cargo incluyendo el mismo día.
- Dentro del proceso de datos mensual de memoria y factura, la asignación de indicadores de ejecutiva se realiza mediante script dentro del tratamiento de datos factura. Se han fijado y asignados todos los indicadores de Ejecutiva.

En proceso durante 2021.

- Aplicación de Atención al Público. Se trata de una aplicación de registro y gestión de las atenciones realizadas al contribuyente.
- Cuadro de mandos de Ejecutiva en GREma - Consulta de indicadores con formato de evolutivo, para la emisión de los informes de gestión de Recaudación Ejecutiva.
- Tratamiento para registro de indicadores de gestión de GreCasa sobre la Recaudación Ejecutiva, a partir de las operaciones obtenidas de M@gin. Se han definido los



indicadores para cualquier informe que pueda ser solicitado por el cuadro de mandos, sea Resumen de datos, Memoria de gestión o cualquier tipo de informe de resultados.

- Otras ampliaciones en GREma - Facturación, a destacar entre otras:
 - Modificaciones en factura Fecha emisión y Fecha devengo
 - Consulta de Rastreo de datos de factura
 - Consulta detalle de un concepto de factura
 - Numeración automática de facturas
 - Alta masiva de facturas de un conjunto
- Se incorporaron al GREma todas las facturas realizadas de forma manual desde la migración de Ejecutiva a Magin (noviembre 2016), hasta el arranque de la aplicación Grema, de modo que queda disponible por esta aplicación, toda la información de la facturación de GreCasa por la encomienda de Recaudación, con el nuevo modelo de facturación desde Ejecutiva-Magin.
- Nueva versión de GREsto y GreWeb, para suplir con esta combinación de aplicaciones web las consultas que se siguen necesitando del sistema GRE. Paso previo a la retirada definitiva de las aplicaciones de escritorio del GRE.

Sistemas de gestión propios de GreCasa

- Ampliaciones en GREma web:
 - Certificado de facturación por el jefe de departamento
 - Facturas de Regularización y de otros conceptos no habituales
 - Automatización procesos de tratamiento de operaciones de factura
 - Añadir en consulta de rastreo donde se ha incluido una operación de Magin
 - Comprobación de documentos de factura registrados
 - Acumulado de cargos, ingresos y bajas por periodo
 - AEAT apremios fuera de ámbito: diversas opciones para habilitar al usuario ATC los tratamientos manuales que se nos piden desde ATC en esos ficheros.
- Regularizaciones diversas realizadas en Facturación de Ejecutiva, debidas a errores previos, periodos anteriores a implementar operativa, bajas e ingresos en suspenso por deuda pendiente de notificar, etc.
- Procesos de barridos y detección de casos a regularizar, dentro del tratamiento actual de factura mediante scripts.
- Ampliaciones en GREsto web:
 - Medio para imprimir copia de documentos de PAs, diligencias y liquidaciones de intereses antiguas, con el modelo de impreso vigente en su momento.
- Ampliaciones en APublico
 - Modificar nombre persona
 - Aumentar tamaño del campo email y mostrarlo en pantalla

Encomendados por ATC

- Adaptación en servicios que consumen el middleware interno ATC por su traslado a servidor propio:
 - Consulta deuda pendiente para Seflogic, implicando obligado cambio de plataforma.
 - Servicio de recogida de firma para las notificaciones de AF Voluntaria desde



Grema

- Servicio web VEXCAN para intercambios de información con la AEAT.
- Punto Neutro de Embargos
 - Análisis preliminares para propuesta de solución como ente pagador
 - Pruebas de conectividad con la AEAT con el certificado de ATC
- Automatización de indicadores de actividad, realizando estudio y revisión de los scripts de extracción de los distintos indicadores, y autoformación en herramientas SAS (Enterprise Guide, Visual Analytics) con el objeto de usarlas con esos indicadores, hasta donde se ha podido acceder desde GreCasa, problemática con los permisos.
 - GRUPO 7: Agilización de la tramitación tributaria
 - GRUPO 6: Indicadores de GreCasa
- Jornadas de traspaso de conocimiento del BI de Minsait con la ATC y GreCasa.
- Colaboración en las tareas de extracción y cuadro de las deudas de Piccac en Magin para depuración de saldos pendientes en ambos sistemas, previo a la parada de Piccac que implica migración de sus sir a Magin y el otro sistema dentro de seflogic.

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 este 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.
- Procedimiento de compensaciones - Interfaz Seflogic-GreCasa-Magin
- Servicios web de consulta de deuda pendiente desde Seflogic (deuda gestionada por la ATC y embargos de otras AAPP).
- Mantenimiento de las aplicaciones propias de GreCasa para las gestiones de Recaudación y otras encomiendas: GREma, Gresto, Greweb, Apublico.

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 dentro de la misma. Durante este ejercicio se ha iniciado una nueva línea de trabajo con la ATC, colaborando en el análisis y desarrollos de algunas aplicaciones de la misma.

Se ha continuado con las notificaciones de inclusión en DEH, teniendo a 31 de diciembre un total de 86.025 obligados frente a los 82.943 del ejercicio anterior. Durante 2021 se han enviado telemáticamente 81.975 notificaciones y 3.763 comunicaciones.



NOTIFEXWEB

En la aplicación interna de notificaciones NOTIFEXWEB hemos realizado las siguientes mejoras:

- Durante el año 2021 nos hemos adaptado al sistema Lince de comunicación de respuestas con correos, dejándose de usar el sistema de comunicación con el formato SICER.
- Se ha continuado con adaptaciones en la detección de incidencias y automatización de alertas para garantizar el correcto funcionamiento de los envíos con el sistema de prueba de entrega electrónica (PEE)
- Se completa el cuadro de mandos en Notifex para proporcionar estadísticas entre fechas.
- Se adapta los envíos de remesas de notificaciones a correos por organismo, permitiendo hacer envíos de remesas a nuevos organismos y facturar de forma independiente.

ENCARGOSWEB

La aplicación ENCARGOSWEB es la que utilizan los emisores de las notificaciones para enviar a notificar o consultar su estado. Durante este año hemos continuado con la migración tecnológica para modernizar la interfaz de usuario. La nueva versión está actualmente en fase de pruebas para en breve ser utilizada de forma extensiva.

REGISTRO

Se ha añadido la opción para poder adjuntar justificante de entrega al realizar el registro de salida. Actualmente está en fase de pruebas pendiente de poner en el entorno de producción.

COLABORACIÓN ATC

- Evaluación de herramientas para robotización de tareas repetitivas.
- Migración de documentos en M@gin escaneados en pdf sin capa de texto y documentos en TIF a documentos PDF con capa de texto para permitir realizar búsquedas.
- Colaboración para el uso de herramientas para la generación de indicadores de actividad.
- Colaboración en desarrollo M@gin instalando el gestor documental y evaluando herramientas de escaneo para independizar de IE.
- Colaboración en la estandarización de GIT en el desarrollo de M@gin.

COLABORACIÓN PORTAL Y SEDE.

- Desarrollo en sede del proceso de inscripción de listas de empleo.
- Evaluación de varias herramientas de diseño de chat bots para implantar inicialmente la ayuda del modelo 620. Se ha optado por usar el chat bot que ofrece IBM, Watson Assistant, por ser más sencillo e intuitivo a la hora de diseñar los diálogos y ofrecer herramientas para permitir de forma fácil el aprendizaje y corrección de respuestas erróneas.



PREVISIÓN PARA 2022

Nuestra planificación para el año 2022 recoge las siguientes tareas:

- Colaboración para conseguir la independencia de IE del aplicativo M@gin.
- Desarrollo de aplicación de gestión y subsanación de listas de empleo.
- Desarrollo de servicios para permitir la integración de aplicación de procesos selectivos con el registro en platino.
- Colaboración en la implantación del nuevo sistema DIGIC para devolución del IGIC a viajeros.
- Adaptar Notifex y la sede electrónica para permitir la notificación en sede cumpliendo con la normativa PACAP.
- Módulo horizontal para permitir el envío de sms/mail incluyendo formulario de suscripción para permitir el envío de avisos por sms.
- Iniciar adaptaciones para migrar de DEH a DEHú

3. Desarrollo y mantenimiento de servicios en materia tributaria.

El año 2021 destacó por la existencia de muchos objetivos en materia tributaria, siendo uno de los objetivos más ambiciosos y del que hacemos una particular reseña, **la migración de todos los proyectos tributarios desplegados en Cibercentro a servidores ubicados en la ATC.**

Dicha migración aunque fue orquestada desde la Agencia Tributaria Canaria, se desarrolló en gran medida por nuestro equipo dada la necesidad de adaptar el código y la configuración de todos los proyectos a las nuevas máquinas donde serían finalmente desplegados. Esta ardua labor comenzó en octubre de 2021, siendo finalizada en enero de 2022 a falta aún de algunos detalles.

El resto de tareas realizadas por el grupo de Tributaria durante el ejercicio 2021, y clasificado por proyecto, es el siguiente:

Gestión de Cita Previa:

- Se permite la posibilidad de añadir slots de tiempo en días en los que previamente ya se haya obtenido una cita.
- Se crea un nuevo estado en Cita Previa (“no asiste”) y se modifica la gestión para cambiar el estado de aquellas citas que en el día no hayan sido tramitadas.
- Se incorpora el teléfono y el correo electrónico en la exportación de datos de citas previas a formato Excel y/o pdf.
- Establecimiento de un filtro en el campo “Nº de expediente” al crearse una cita previa en la web de la ATC para determinados trámites.
- Creación de un nuevo rol que permite al personal de las OATs de GreCasa consultar las citas de cualquier servicio de la ATC, Delegaciones Tributarias Insulares y cualquier oficina de atención. Asimismo, dicho rol permite también a los usuarios de las OATs poder anular citas cuando así lo solicite un contribuyente.



- Posibilidad de crear citas previas el mismo día que se tramita la solicitud, si existiera disponibilidad en el calendario, por parte de las OATs gestionadas por GreCasa.

Portal de la ATC

- Cambio de URL del gestor de contenidos del portal de la ATC
- Se actualiza el calendario del contribuyente 2021.
- Se actualiza el menú de los apartados *La Agencia y Transparencia*.
- Una opción de “Carta de Servicios” en el portal de transparencia de la ATC.
- Se actualizan las estadísticas Resumen Anual 2021 y 2020.
- Se actualizan las estadísticas de la cuenta general CAC 2020.
- Se actualizan las estadísticas PDF bloque REF y Cedidos 2021.
- Se actualizan las cuentas anuales 2020.
- Se actualizan los modelos tributarios.
- Se actualizan las entidades bancarias colaboradoras.
- Se suben los nº 55 y 56 de la Revista Hacienda Canaria.
- Se realizan mejoras en los procesos selectivos.
- Modificación PDFs de Sede/Portal para que apunten al nuevo dominio de la Sede.
- Se actualizan los servicios y procedimientos de Transparencia.
- Se mejora el menú de información del COVID-19.
- Se modifica el formulario de aplazamiento/fraccionamiento.
- Se actualiza el apartado de formación de la ATC.
- Se modifican las URLs de acceso al portal de la ATC en los PDFs publicados.
- Se modifica la página de Subastas Públicas para que sea administrable.
- Se crea el Plan Acción Anual 2021.
- Se actualiza el apartado de Asistencia al Contribuyente.
- Se generan formularios PDF de Solicitud de aplazamiento de deudas fraccionadas.
- Se genera un modelo de solicitud de suspensión en el ISD y solicitud de fraccionamiento/aplazamiento.
- Se modifica el formulario de solicitud de reconocimiento de tipo reducido 3%.
- Se revisan los PDFs que no son compatibles con el ReadSpeaker.
- Se hacen mejoras en el apartado del SII.

Servicios Telemáticos:

- Se realizan distintas tareas de mantenimiento (cambio de certificados, claves de acceso, etc...).
- Se añadió al servicio web de Registro el método *ConsultaAsientoAmpliada*.
- Se actualiza el certificado de los dominios *.dgt.gob.es
- Se amplía la ficha notarial ANCERT.
- Adaptación a la nueva versión del SW de solicitud de copias electrónicas de escritura a ANCERT.
- Adaptación al nuevo SW de la DGT de consulta de datos de un vehículo.
- Modificación del SW de descarga de documentos del gestor documental para añadir el tipo de archivo.



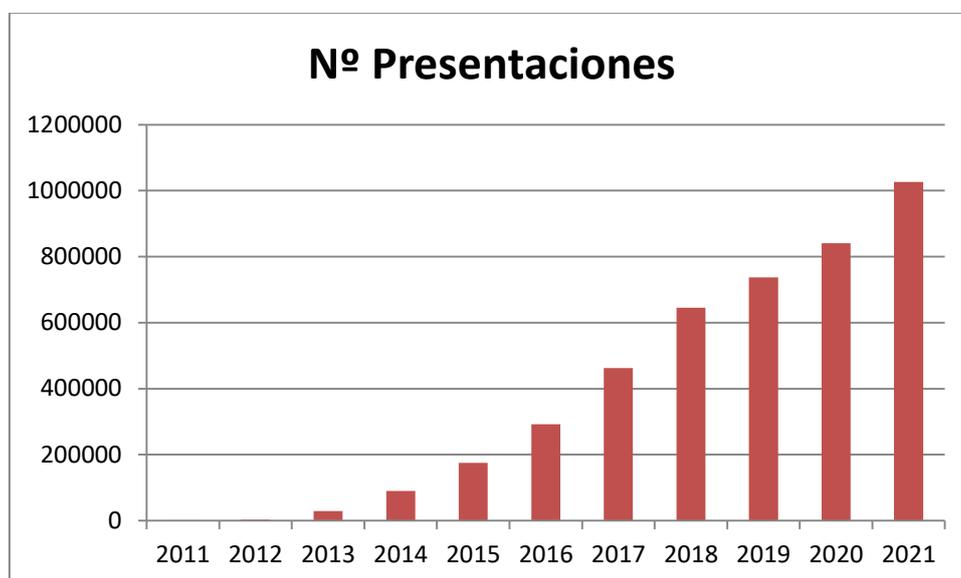
Sede Electrónica:

- Se incorpora la presentación telemática del modelo 468.
- Se desarrolla la presentación telemática de los modelos de sucesiones y donaciones, incluyendo la solicitud de documentación obligatoria en el caso de que se cumplan ciertas características de la presentación.
- Se realizan nuevas modificaciones con motivo de la erupción volcánica de La Palma, como modificaciones en las tasas de las máquinas recreativas, incluida que dichas tasas se pudiesen definir en función del municipio en el que se encuentra instalada la máquina, modificaciones en el módulo de Ancert, aumento del plazo de domiciliación de las presentaciones telemáticas con forma de pago de domiciliación bancaria, etc.
- Se lleva a cabo también modificaciones en la Sede para adaptarla al cambio de dominio de sede.gobcan.es a **sede.gobiernodecanarias.org**.
- Se desarrollan los formularios para la aportación de documentación y requerimiento de documentación de las pruebas selectivas.
- Se desarrolla el formulario de solicitud de aplazamiento / fraccionamiento, incluyendo su presentación telemática.
- Se desarrolla el formulario online del modelo 620 para vehículos usados, tanto para la generación del documento oficial como de su presentación telemática.
- Se desarrolla el formulario online del modelo 414 para su presentación telemática.
- Se realiza mantenimiento correctivo general de la Sede en relación a errores reportados por los contribuyentes y del personal de la Agencia Tributaria Canaria.
- Se realizan tareas para la corrección de pagos derivada de errores ocurridos en la pasarela de pagos de PLATINO, así como el impulso y corrección de presentaciones telemáticas no finalizadas por problemas en el sistema de información M@GIN, tanto generales como asociadas a ANCERT.
- Se actualizan las tasas y precios públicos (modelo 700 y 800, respectivamente) de acuerdo a la ley Anual de Presupuestos. A su vez, se actualizan las operaciones frecuentes y se ajustan los porcentajes para permitir la generación de documentos correspondientes a las tasas del ejercicio anterior.



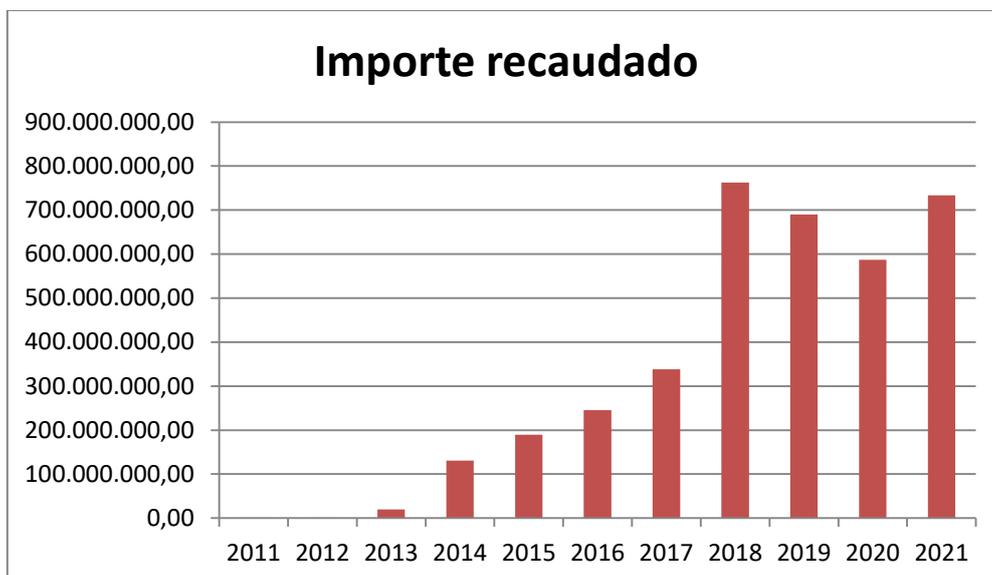
La evolución de presentaciones realizadas en la Sede, así como de los importes ingresados es la siguiente:

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	737.478
2020	841.213
2021	1.026.168





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	690.212.958,10
2020	586.804.868,44
2021	733.254.756,90



Programas de Ayuda:

- Se asesora y se orienta al personal de la Agencia Tributaria Canaria en cuestiones detalladas del desarrollo de los Programas de Ayuda de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- Se generan a demanda las distribuciones solicitadas de los Programas de Ayuda del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, y se lleva el control de versiones de los mismos.
- Se analizan y revisan posibles casos de error de los Programas de Ayuda y Módulos de Impresión reportados por los contribuyentes y empresas desarrolladoras de software, el personal de la ATC y el de las OAT's, informando del resultado de dichas comprobaciones.



- Se mantienen los Programas de Ayuda y los Módulos de Impresión de acuerdo a los cambios solicitados respecto a la normativa y la funcionalidad, generando en último lugar los instalables para los usuarios.
- Se realizan modificaciones debido a las medidas relativas a la erupción volcánica de La Palma en los modelos de IGIC 421 y 425.
- Se adaptan los modelos de Sucesiones y Donaciones para modificar la generación de nubes de puntos desde texto plano a XML.
- Se desarrolla la presentación telemática de los programas de Sucesiones y Donaciones.
- Se modifican determinados modelos tributarios para que solamente se permita la presentación telemática de dichos modelos. En algunos de ellos se hace obligatoria dicha presentación solamente para un determinado conjunto de NIF/CIF.
- Se añade una nueva forma de pago de Domiciliación aplazada COVID en la mayor parte de los modelos tributarios.
- Se convierten los modelos 451, 452 y 455 desde el lenguaje de programación Visual Basic a Java.

Durante el ejercicio también se han atendido desde el área de Tributaria un total 7.0550 incidencias reportadas por los usuarios de la Sede, del Portal y de los Programas de Ayuda. , quedando resueltas en dicho periodo un total de 6.612.

4. T.I.C.

Además de los equipos de desarrollo, Grecasa cuenta con un departamento de TIC que durante 2021 ha resuelto todo tipo de incidencias tanto de software como de hardware que son de su competencia, tales como:

- Mudanza de la OAT de San Bartolomé de Tirajana a la OAT de Vecindario.
- Mudanza OAT de Agustín Millares al Múltiples II por la campaña de la Renta.
- Mudanza OAT de Múltiples II a Agustín Millares por la campaña de la Renta.
- Modificación de las conexiones en algunas sedes. Se eliminan los túneles GRE en las comunicaciones.
- Migración del servidor de SQL pre.
- Conexión de sedes por FFTH usando VPNs, en las oficinas donde no había conexión MPLS (Fuerteventura y pendiente Lanzarote)
- Implementación del UDS como acceso a escritorio remoto posibilitando el acceso a teletrabajo a todo el personal de Grecasa.
- Instalación del software de gestor de certificados.
- Instalación de las licencias del Zoiper y del Asternic Call Center stats pro: El primer software es para permitir utilizar la línea de teléfono del trabajo en el ordenador desde donde se teletrabaja y el segundo es el que se utiliza para sacar los informes, y también para saber en tiempo real cómo se está gestionando el servicio de Call Center, independientemente de si el personal está en la oficina o teletrabajando.
- Atención tareas de la ATC, especialmente: Editran y pases de Magin.