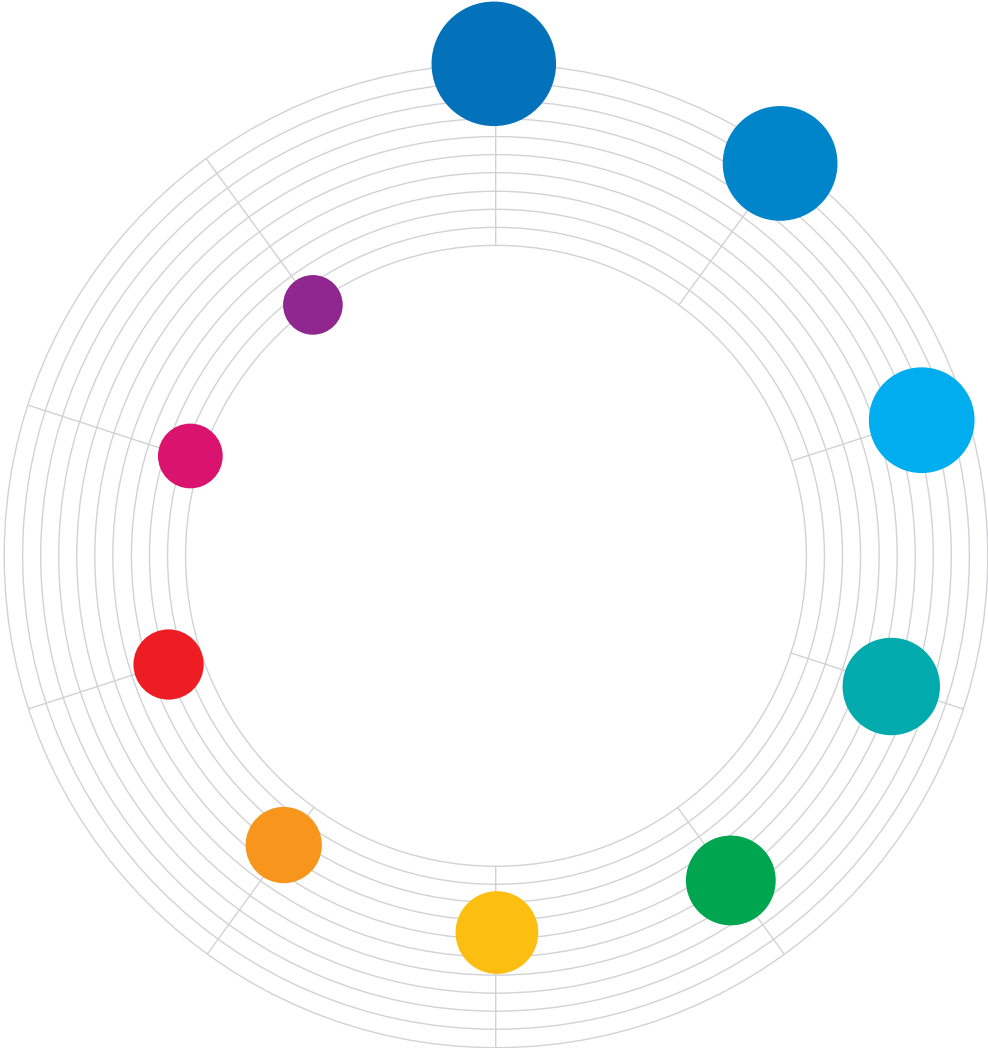
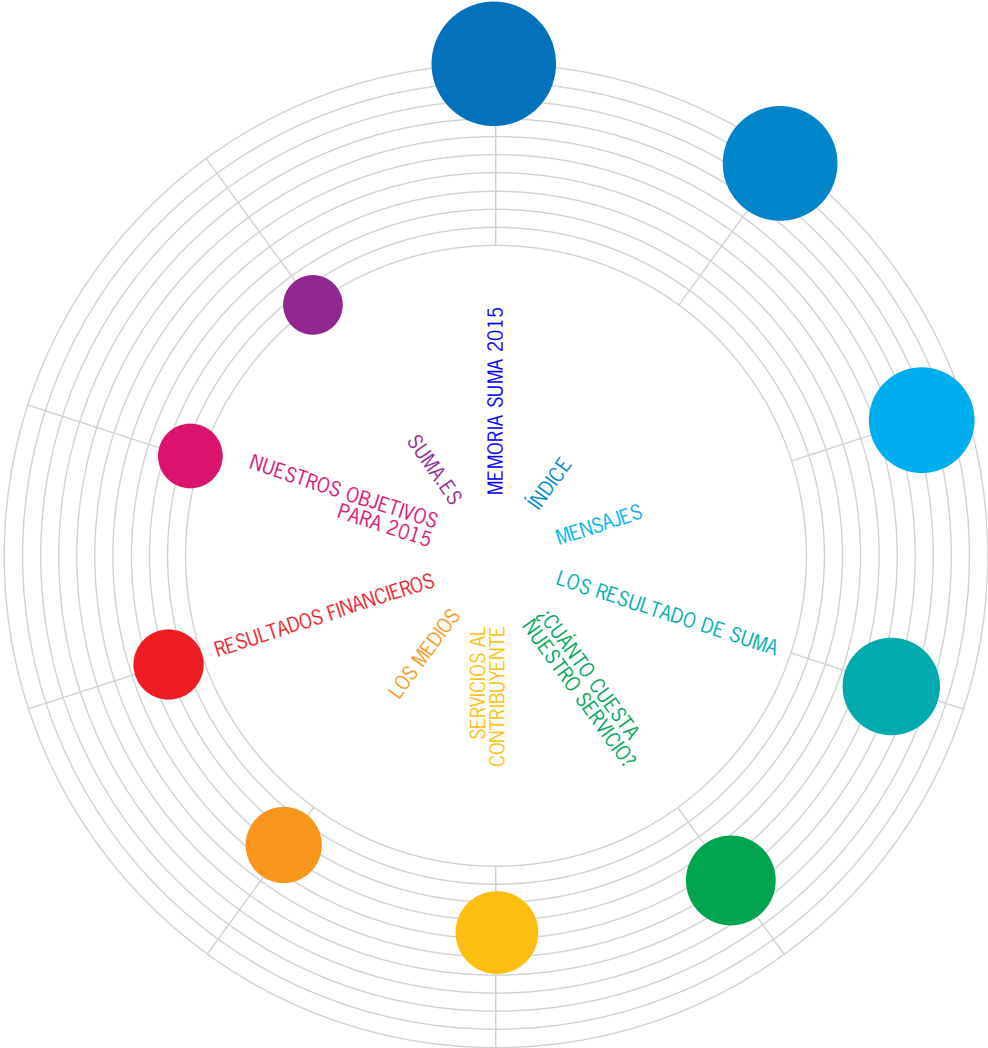


MEMORIA SUMA 2015



ÍNDICE



MENSAJE

CÉSAR SÁNCHEZ PÉREZ

Presidente de la Diputación Provincial de Alicante
Presidente del Consejo Rector de Suma.

La Constitución Española regula en sus artículos 137 y 141 la existencia de la Provincia y su autonomía para la gestión de sus intereses, encomendando a las Diputaciones el gobierno y la administración de las provincias.

Aunque el texto constitucional no establece la función de las Diputaciones, la legislación de desarrollo, en especial la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local, sí define esta función y el funcionamiento de los gobiernos provinciales, determinando que deben prestar sus servicios a los ayuntamientos que integran la provincia para garantizar la solidaridad y el equilibrio entre los municipios, prestando mayor atención a aquellos que cuentan con menos recursos para poder cumplir con los servicios de competencia municipal.

Ese marco legal, el compromiso histórico de la Diputación con los pueblos de Alicante y el deseo de ofrecer a todos los ciudadanos de la provincia un servicio de calidad, son el origen de Suma.

La propia denominación de Suma nos habla de integración, de crecimiento, de compartir recursos. El nacimiento de este organismo se basó en el consenso entre las fuerzas políticas de la provincia, con una decidida apuesta por las personas, los medios tecnológicos y la organización. Todo ello con el firme compromiso de mejorar el futuro de los ciudadanos y ayuntamientos.

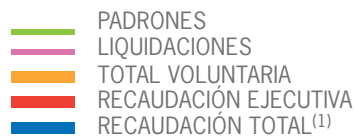
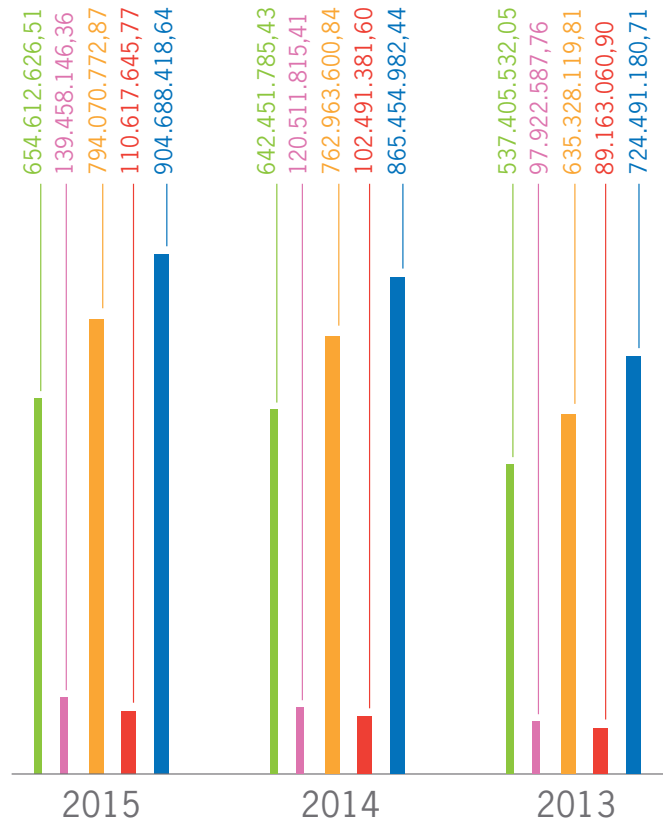
Hoy, casi tres décadas después de su nacimiento, los municipios de la provincia siguen delegando, de forma voluntaria, en Suma la gestión de sus ingresos tributarios. Y si eso es así, se debe a los buenos resultados, a los reducidos costes y a la calidad del servicio que reciben.

Sin duda, todo es mejorable, el trabajo de Suma también y por eso mantenemos una cultura corporativa basada en la mejora continua. Sin embargo, cuando una organización funciona bien, ofrece excelentes resultados y es valorada muy positivamente por sus usuarios, lo que debemos hacer es garantizar su continuidad y procurar que mantenga, al menos, el mismo nivel de calidad.

Este es nuestro compromiso con Suma, que es un compromiso con los ayuntamientos de nuestra provincia y con sus ciudadanos.

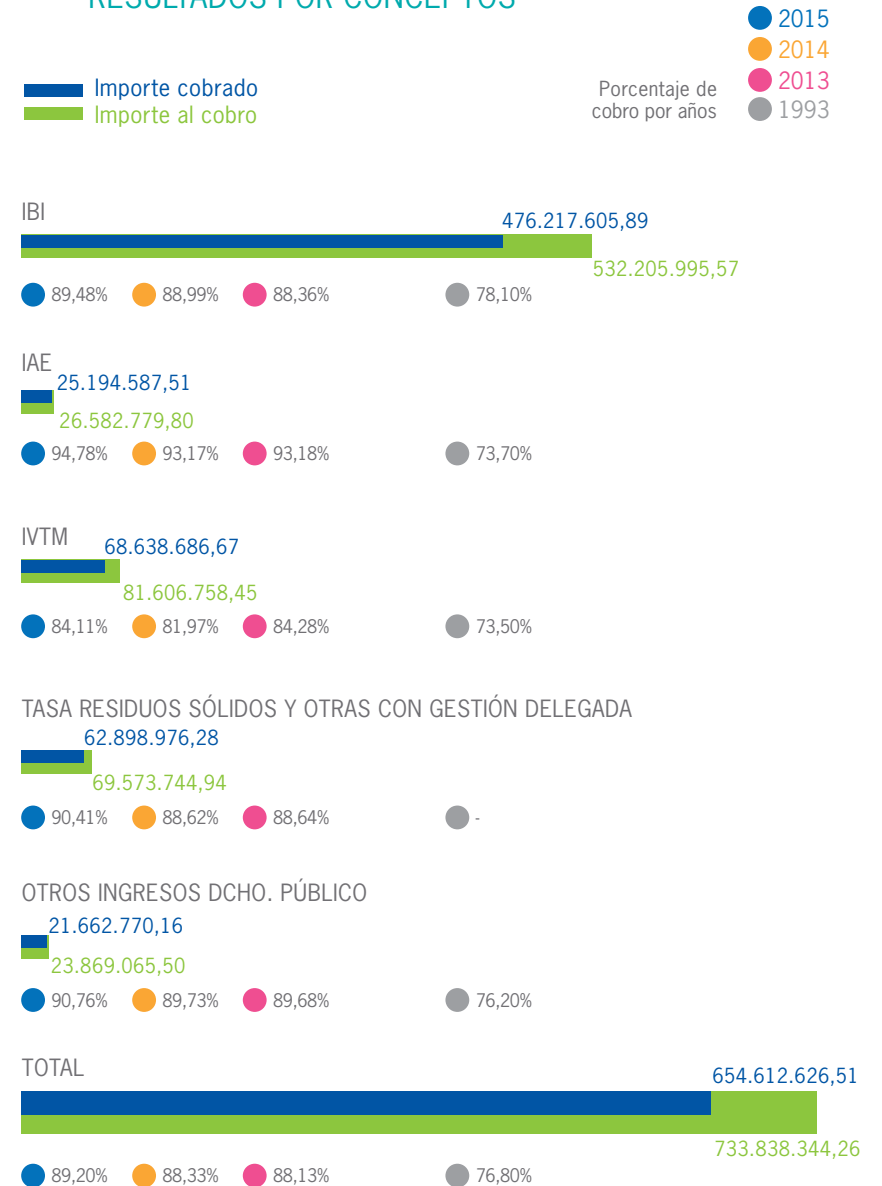
2 LOS RESULTADOS DE SUMA

VOLUMEN TOTAL RECAUDADO DURANTE EL EJERCICIO.



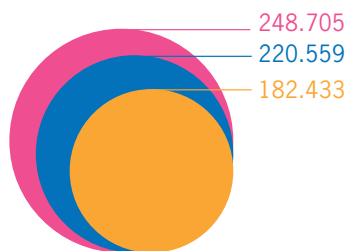
(1) Incluye Recargo de apremio e intereses de demora. No incluye costas ni ingresos no aplicados.

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA DE PADRONES RESULTADOS POR CONCEPTOS

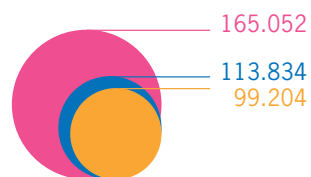


DATOS SOBRE GESTIÓN TRIBUTARIA, CATASTRAL, CENSAL Y OTRAS

La gestión tributaria genera un amplio trabajo de tramitación de expedientes y documentos de todo tipo. Buena parte del trabajo de nuestro equipo humano se vincula diariamente a esta actividad, y la forma de constatarlo es analizar la evolución del número de expedientes tramitados.



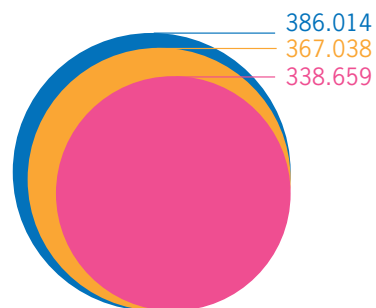
GESTIÓN TRIBUTARIA
(RECURSOS, SOLICITUDES Y DEVOLUCIONES)



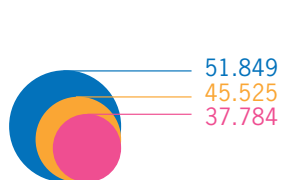
GESTIÓN CATASTRAL



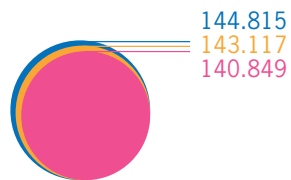
GESTIÓN CENSAL IAE



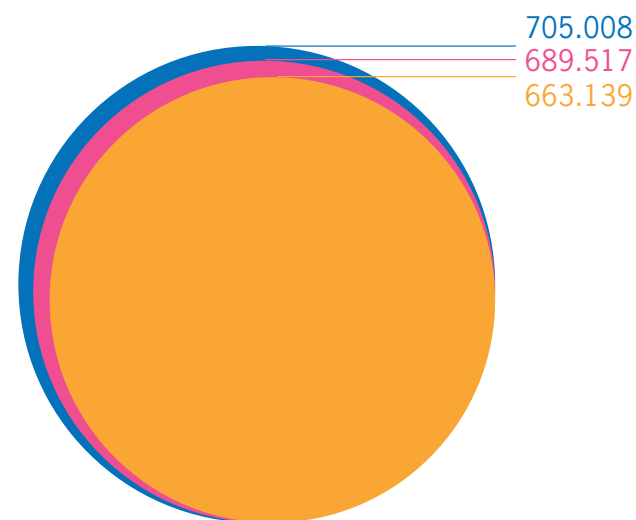
GESTIÓN PADRÓN IVTM



GESTIÓN PADRONES
T.R.R.S.U, ALCANTAR. Y VADOS



GESTIÓN SANCIONES
INFRACCIONES LEY TRÁFICO



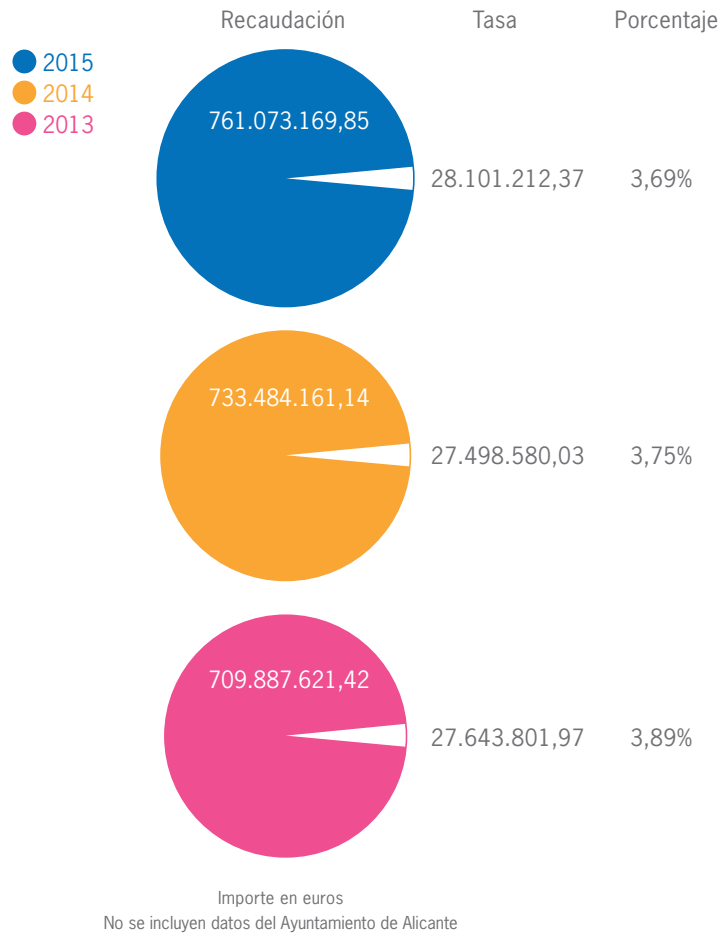
TOTAL EXPEDIENTES
TRAMITADOS

3 ¿CUÁNTO CUESTA NUESTRO SERVICIO?

COSTE DEL SERVICIO PARA LOS AYUNTAMIENTOS

Ofrecer la máxima calidad a los ciudadanos y los mejores resultados para los ayuntamientos, y hacerlo con el menor coste posible, es la regla que cada día marca nuestra actividad.

Por ese motivo, cada año nos esforzamos por ajustar el coste global del servicio que repercutimos a los ayuntamientos. Concretamente en el ejercicio 2015 este coste ha disminuido, otra vez respecto del año anterior, situándose el porcentaje medio sobre lo recaudado de un 3,69%.

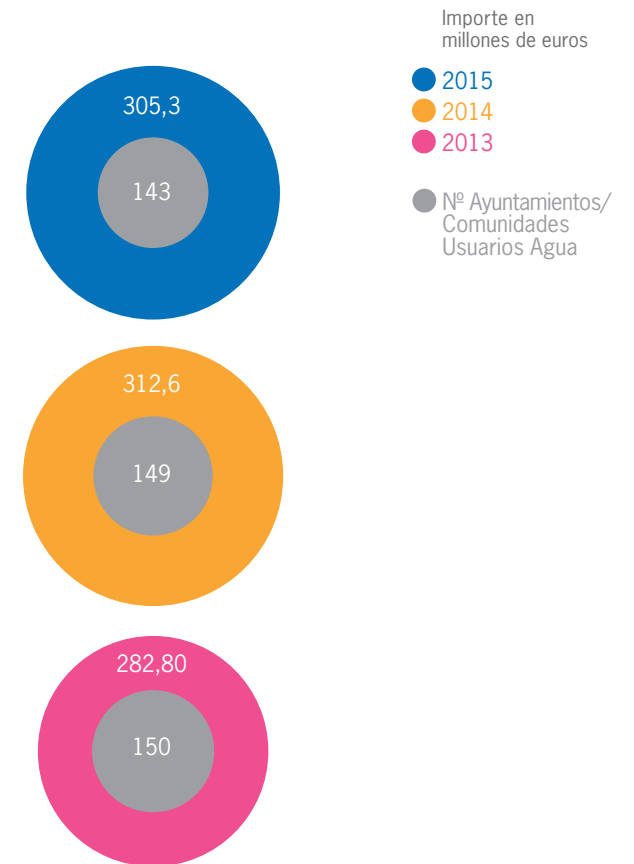


ANTICIPOS FINANCIEROS A LOS AYUNTAMIENTOS Y COMUNIDADES DE USUARIOS DEL AGUA

En el marco establecido por la legislación, Suma desarrolla un programa de anticipos financieros a cuenta de la recaudación voluntaria de cada ejercicio destinado a los organismos que así lo soliciten.

En el ejercicio 2015 se han concedido anticipos a un total de 129 Ayuntamientos y 14 Comunidades de Usuarios del Agua, por un importe superior a los 305 millones de euros.

El importe total de estos anticipos y su comparación con el de ejercicios anteriores es el siguiente:



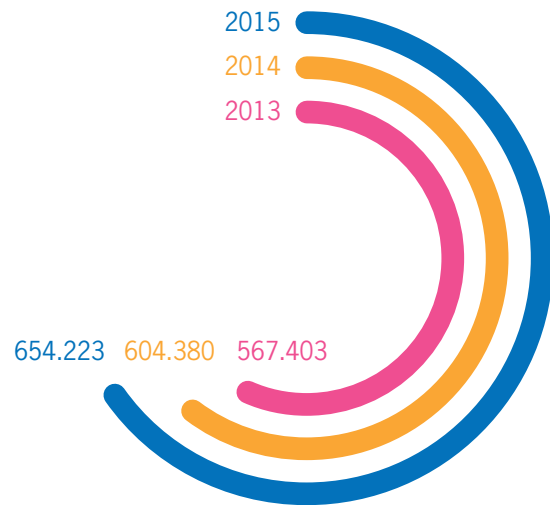
4 SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE

ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OFICINAS TRIBUTARIAS PROGRAMA NO COLAS

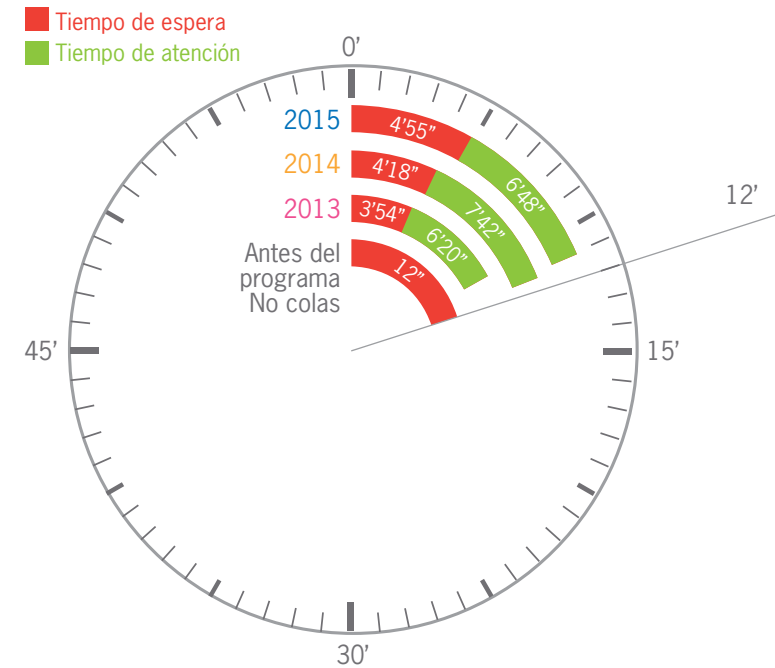
En 2015 se ha sustituido el sistema informático de control de esperas con el fin de modernizarlo y mantener unos tiempos adecuados, permitiendo además la obtención de una serie de datos estadísticos sobre el número de contribuyentes atendidos, los tiempos de espera y los tiempos de atención.

Este aplicativo informático se encontraba implantado en las 8 Oficinas de Suma con mayor personación de contribuyentes y durante el ejercicio 2015, además de ultimar la renovación del mismo, se ha implantado en 9 nuevas oficinas dónde el número de visitas de contribuyentes había aumentado considerablemente.

Nº atenciones por personación



La valoración de los Tiempos de Espera y de Atención es la siguiente:



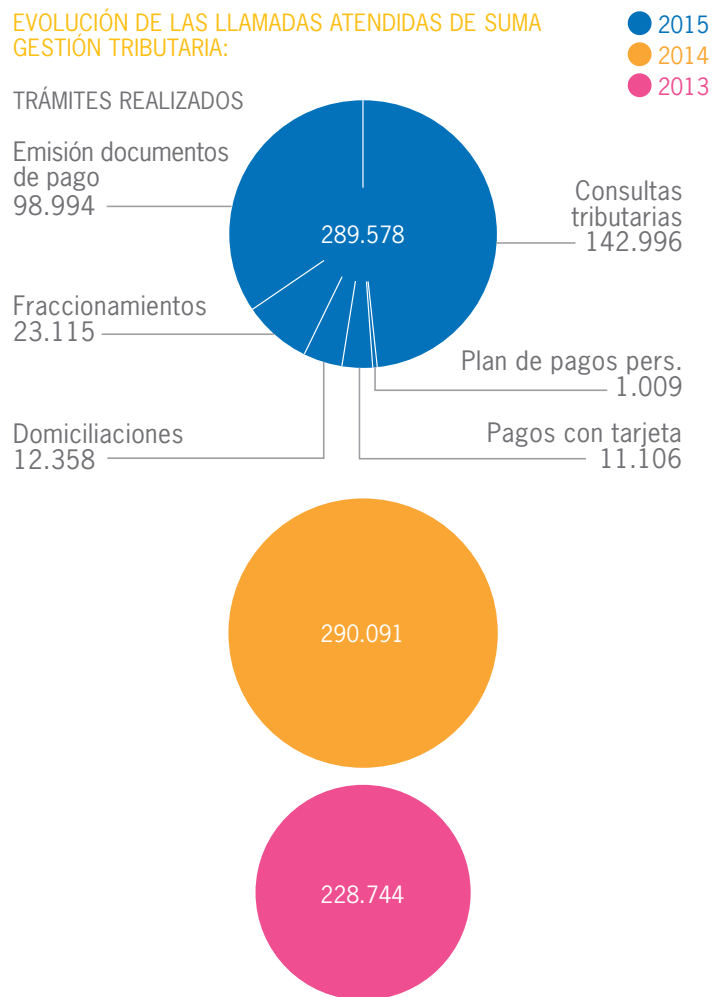
El incremento de los tiempos de espera y de atención en los últimos 2 años, se debe a dos factores, de un lado, el incremento de personas que acuden a las Oficinas y por otro lado, con el incremento producido en la atención presencial vinculado a la tramitación y aprobación in situ de algunas solicitudes y recursos, lo que incide en la prolongación de los tiempos de atención, aunque evita la necesidad de repetir la visita.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante este ejercicio se ha dispuesto de un total de 48 puestos de atención, que se han incrementado en los momentos de mayor afluencia de llamadas, como son los periodos de cobro voluntario.

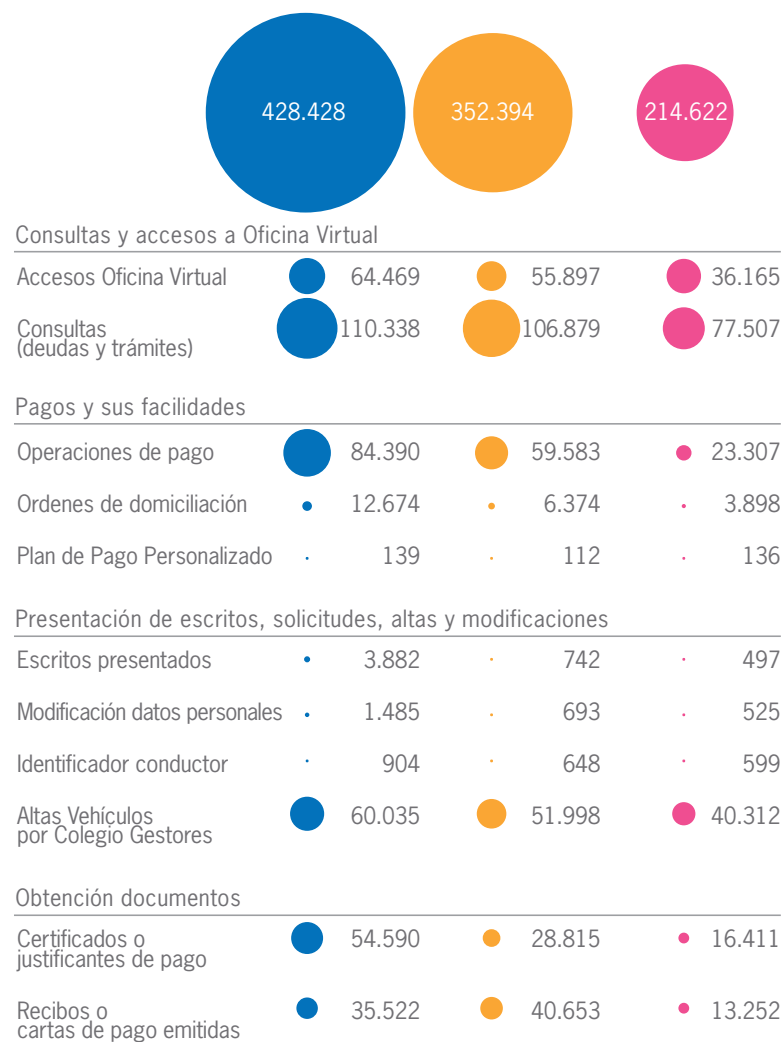
En cualquier caso, se garantiza la capacitación de los agentes con un riguroso proceso de selección, con una extensa formación inicial y con formación mensual de reciclaje.

EVOLUCIÓN DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS DE SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA:



EL PORTAL DE SUMA EN INTERNET

Internet es un medio de comunicación cada vez más utilizado. También lo es para las Administraciones Públicas, y por supuesto para Suma. Su empleo por parte de nuestros usuarios es creciente, como lo demuestran los datos. A continuación se facilitan algunas cifras sobre el uso del portal, incluyendo tanto trámites realizados a través de la Oficina Virtual como los accesos con certificado de firma electrónica.



SERVICIO SUMA RESPONDE

Se trata de un soporte de comunicación que también se desarrolla en el entorno de Internet y que permite al ciudadano realizar consultas tributarias a través del correo electrónico, tanto en castellano como en otros idiomas. Se han atendido 2.019 consultas con un plazo medio de respuesta de 0,6 días.

En 2015 se ha implantado un formulario para realizar consultas a través de **www.suma.es** (Suma Responde). Las respuestas se remiten al correo electrónico especificado y en el idioma elegido por el ciudadano (castellano, valenciano, inglés, francés y alemán) Esta nueva funcionalidad permite agilizar las respuestas, dado que estas consultas están integradas en el aplicativo informático.

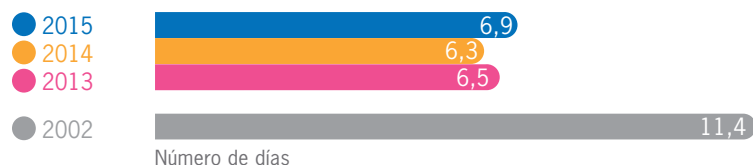
CAMPAÑA OPINA

El Programa Opina es uno de los canales de la comunicación con los contribuyentes. Su objetivo básico es permitirnos escuchar sus opiniones, quejas o sugerencias a través de distintos canales puestos a su disposición.

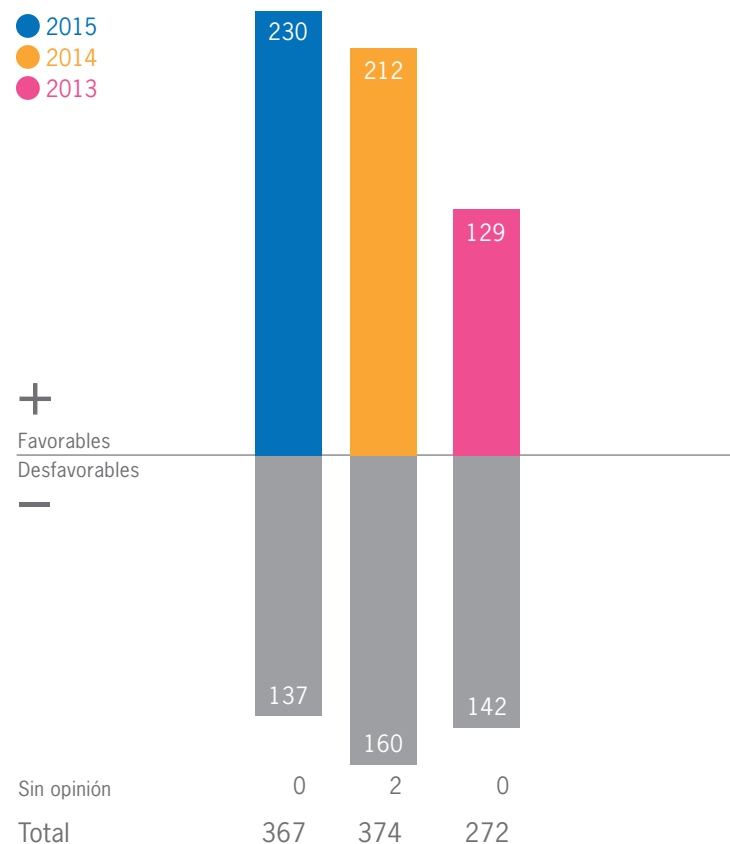
Este sistema, que parte de la idea de que la queja es una oportunidad para mejorar, nos permite recoger las opiniones y propuestas de los usuarios a través de varios canales: Libro de Quejas y Sugerencias, Buzón de Opiniones, Internet, Teléfono, correo y fax, siendo la sencillez en la presentación y la agilidad en su tramitación sus características más relevantes.

Existe un objetivo interno de responder a las quejas en un plazo máximo de 10 días, no sobrepasando ninguna el plazo de 20 días.

PLAZO MEDIO RESPUESTA



LA EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS SE RECOGE EN EL CUADRO SIGUIENTE:

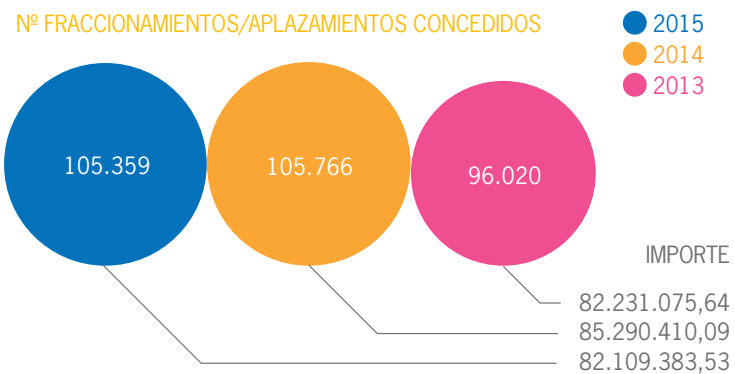


Desde la puesta en marcha de este programa, se ha producido una tendencia permanente de ascenso en el número de opiniones favorables emitidas en nuestras oficinas, que se ha incrementado sensiblemente en 2015. De igual forma se produce un incremento progresivo de Internet como medio utilizado por los contribuyentes para expresar sus opiniones.

FACILIDADES DE PAGO

APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS

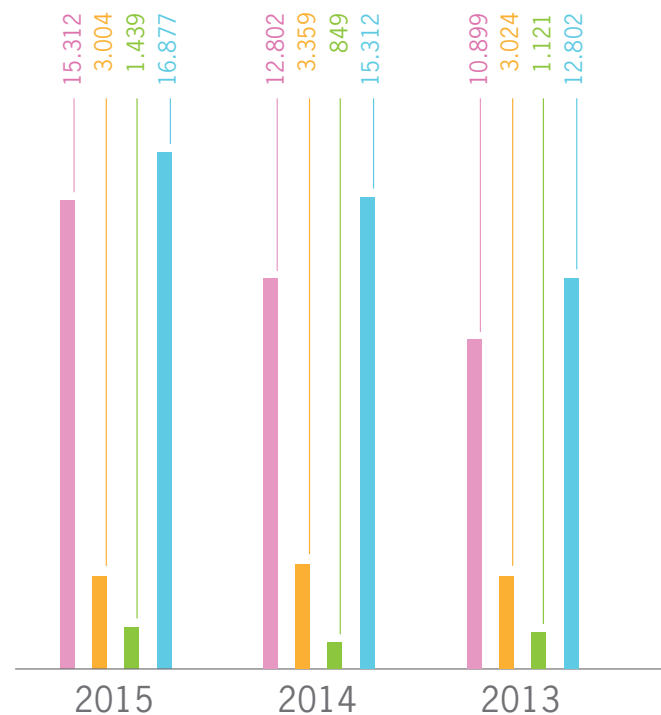
Facilitar el pago de los Impuestos es fundamental para que los contribuyentes puedan atender al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Durante los últimos años, estas facilidades han sido muy demandadas por los ciudadanos, aunque en este último año su utilización ha comenzado a remitir. A continuación se detalla la evolución de los aplazamientos / fraccionamientos concedidos, así como el importe cuyo pago ha sido aplazado.



El número de fraccionamientos que en 2015 fueron concedidos vía telefónica asciende a 23.115

PLAN DE PAGO PERSONALIZADO

El Plan de Pago Personalizado es un sistema de pago que permite al ciudadano planificar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias locales. Los ciudadanos van incorporándose progresivamente al uso de este sistema de pago. En 2015, han sido 15.312 contribuyentes los que se han beneficiado de esta forma de pago, con 49.419 recibos pagados por un importe de más de 10 millones de euros.

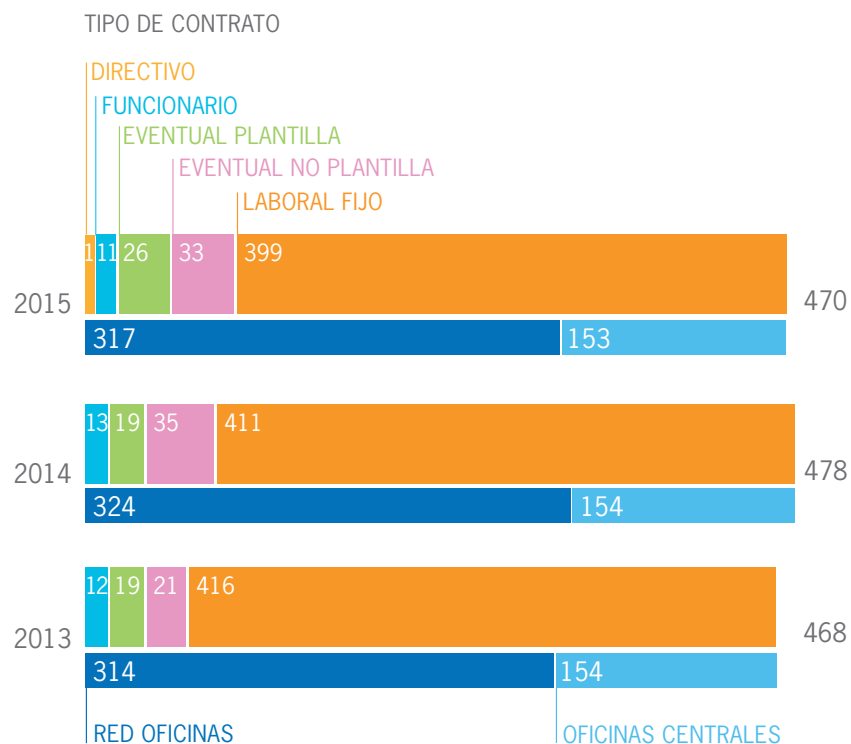


- EN VIGENCIA AL INICIO DEL PERÍODO
- SUSCRITOS
- BAJAS
- EN VIGENCIA A FIN DEL PERÍODO

5 RECURSOS Y MEDIOS

RECURSOS HUMANOS

La evolución, composición y distribución territorial de la plantilla por categorías, se recoge en el cuadro siguiente:



Nota: Incluye contratos por situaciones eventuales (programas de fomento de empleo), pero no becarios ni prácticas profesionales.

RECURSOS TÉCNICOS Y AVANCES TECNOLÓGICOS

	2015	2014	2013
PRINCIPALES PARÁMETROS			
Número de Programas	12.537	13.882	12.503
Número de Líneas	7.398.276	7.654.149	6.842.476
Disponibilidad Sistema Central	99,56%	99,85%	99,91%
Transacciones por jornada	1.916.084	1.731.336	1.614.258
EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS			
Ordenadores Personales (PC)	929	914	948
Ordenadores Personales Renovados	11	274	164
Redes Locales	49	49	49
Periféricos renovados	50	277	97
Oficinas tributarias	48	47	45

APLICACIONES DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y TECNOLOGÍAS

Este año se ha trabajado en las siguientes líneas:

Mantenimiento del aplicativo actual de Gestión Tributaria:

Introduciendo modificaciones vinculadas al cobro por tarjeta; en materia de ley SEPA, tratamiento de los fraccionamientos o la presentación de las cuentas de gestión para ayuntamientos.

En la sede electrónica de Suma:

Se ha reconfigurado en su totalidad la oficina virtual; se ha dotado a nuestra web de un diseño más responsive; se ha mejorado la pasarela de cobros y se han aplicado mejoras en el portal GestaNet.

En materia de Interoperabilidad y Administración electrónica:

Se ha implantado la utilización del TEU, Tablón Edictal Único, como sustituto de la publicación en el BOP de los anuncios masivos de notificación; Suma se ha adherido a la Plataforma de Contratación del Estado; Internamente se ha implantado la factura electrónica de forma que el proceso está totalmente automatizado y es visible por los proveedores.

Rediseño del software corporativo para la gestión de los tributos locales:

Continua avanzándose en el desarrollo del nuevo software corporativo para la gestión de los tributos locales, tanto en el entorno tecnológico, como en los aspectos funcionales.

Se ha presentado un cronograma de implantación de forma que en el segundo semestre de 2016 está prevista la puesta en marcha del primer módulo en un entorno de producción.

6 RESULTADOS FINANCIEROS

BALANCE DE SITUACIÓN A 31-12-2015

La entrada en vigor la instrucción de contabilidad de 2013, ha supuesto cambios significativos, entre otros, en la contabilización de los recursos administrados por cuenta de otros entes en 2015, que han dejado de formar parte de nuestros deudores y acreedores.

ACTIVO

PASIVO

A) ACTIVO NO CORRIENTE	23,08	A) PATRIMONIO NETO	52,99
Inmovilizado intangible	4,47	B) PASIVO NO CORRIENTE	0,13
Inmovilizado material	16,21	C) PASIVO CORRIENTE	51,52
Inversiones financieras L/P (Grupo)	2,37	Provisiones a C/P	0,24
Inversiones a L/P	0,03	Deudas a C/P	0,58
B) ACTIVO CORRIENTE	81,56	Deudas con Ent. del Grupo C/P	0,02
Deudores	2,87	Acreedores y O. Ctas a pagar C/P	50,68
Inversiones financieras temporales	0,01		
Tesorería	78,68		
TOTAL GENERAL (A+B)	104,64	TOTAL GENERAL (A+B+C)	104,64

* Importes en millones de euros

** Los datos son provisionales, pendiente cierre Cuenta General.

7 NUESTROS OBJETIVOS PARA 2015

OBJETIVOS CUANTITATIVOS GLOBALES

Alcanzar, a final de ejercicio, el 93% de gestión en los padrones puestos al cobro en 2015.



Se ha superado el objetivo, alcanzándose el 93,04%.

Incremento del número de domiciliaciones en 35.000 recibos.



Se ha incrementado el número de recibos domiciliados en 59.508

Superar el 35% de gestión ejecutiva sobre el Pendiente Inicial más los cargos efectuados durante el ejercicio.



Se ha gestionado un 34,17% en cuanto al número de valores y el 33,89% en importe.

Gestionar 700.000 valores en ejecutiva.



Se han gestionado 681.898 valores en período ejecutivo.

Reducir en 1 punto el % de valores pendientes con una antigüedad de más de tres años.



No se ha alcanzado este objetivo. Los valores pendientes con antigüedad superior a tres años han crecido en 2 puntos.

Situar la gestión de las Sanciones de Tráfico por encima del 85% de las denuncias.



En relación con las Sanciones de Tráfico, se ha alcanzado un porcentaje de gestión del 87,41 %.

Gestión del 100% de las liquidaciones de ingreso directo pendientes a inicio del ejercicio y contraídas durante los seis primeros meses del año.



No hemos alcanzado el 100%, nos hemos situado en el 96,97%.

Optimizar los recursos financieros para la obtención de los ingresos financieros presupuestados.



Hemos cumplido el objetivo sobradamente.

Mantener el coste medio del servicio de Suma para los Ayuntamientos por debajo del 4,00%.



El coste medio del servicio se ha reducido del 3,75% en 2014 al 3,69% en 2015.

OBJETIVOS CUALITATIVOS

Ampliar competencias delegadas.



En el ejercicio 2015 se ha incrementado en 27 nuevas delegaciones por distintos conceptos.

Incrementar el catálogo de productos ofrecidos a los Ayuntamientos.



Se han implantado nuevos productos vinculados a la tramitación de Sanciones de Tráfico. También se han creado productos para dar soporte a las actuaciones referidas al Procedimiento de Regularización Catastral (P.R.C.)

Mantenimiento del Certificado de Gestión de Calidad según la norma UNE - EN - ISO - 9001:2008 en lo referente a Servicios de Atención al Contribuyente y Procesos de Voluntaria.



Se han evaluado mediante auditoría externa, los Servicios de Atención al Contribuyente y Procesos de Voluntaria, renovándose la certificación según la Norma ISO - 9001:2008.

Mantener el porcentaje de llamadas atendidas por operador en el Teléfono de Atención al Contribuyente por encima del 85%.



Casi el 95% de llamadas recibidas se han atendido por un agente.

Mantener el tiempo medio de respuesta a las Consultas tributarias efectuadas mediante Suma Responde, implantado en el portal suma.es, en menos de 3 días.



Se han atendido 2.019 consultas en un plazo medio de 0,6 días.

OBJETIVOS ORGANIZATIVOS

Ampliar a más municipios las autoliquidaciones de gestión municipal para tributos de cobro no periódico, que son competencias de gestión tributaria de difícil delegación en Suma.



Se ha ampliado a 15 municipios el servicio. Así mismo, para los municipios en los que ya estaban implantadas se ha ampliado a nuevos conceptos. Adicionalmente, se han incluido mejoras de funcionalidad.

Implantación de la nueva instrucción de contabilidad



Hemos adaptado nuestros programas y la documentación de la facturación a los ayuntamientos, a las exigencias de la nueva Instrucción de Contabilidad, respecto a los recursos administrados de otros entes.

Factura Electrónica.



En 2015 nos hemos adaptado a la facturación electrónica con la adhesión al portal Face de la Administración General del Estado.

Auditoría de LOPD.



Se han realizado los trabajos de la auditoría bienal, que finaliza en enero de 2016.

Elaboración y ejecución del plan de formación 2015.



Se han realizado 107 acciones formativas a las que han asistido 791 alumnos.

Finalización de ejecución del plan de promoción interna del V Convenio Colectivo.



Se ha cumplido el objetivo con la promoción de categoría profesional de 6 personas. También han promocionado, vía puesto de trabajo, otras 19 personas.

En cuanto a medidas de conciliación, se han atendido 26 solicitudes de traslado a un centro de trabajo más cercano a su domicilio.

Impulsar el desarrollo de la Sociedad Geonet Territorial S.A. en la provincia actualizando la oferta de servicios a los Ayuntamientos.



GEONET TERRITORIAL SAU obtuvo durante 2015 beneficios y aumentó su cifra de negocios, como consecuencia de un aumento del volumen de los servicios prestados hasta ese momento y también con la prestación de nuevos servicios. En particular la sociedad incrementó los servicios catastrales prestados a la Sociedad Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio S.A. (SEGIPSA) dentro del Procedimiento de Regularización Catastral así como los servicios informáticos prestados a SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA. De igual modo comenzó a prestar nuevos servicios relativos a la realización de inventarios municipales.

Incremento de las actuaciones de comprobación de las declaraciones tributarias para mejorar los padrones y ampliación del ámbito de comprobación tributaria de las tasas



Se han extendido las actuaciones de la Inspección Tributaria en el Impuesto sobre Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

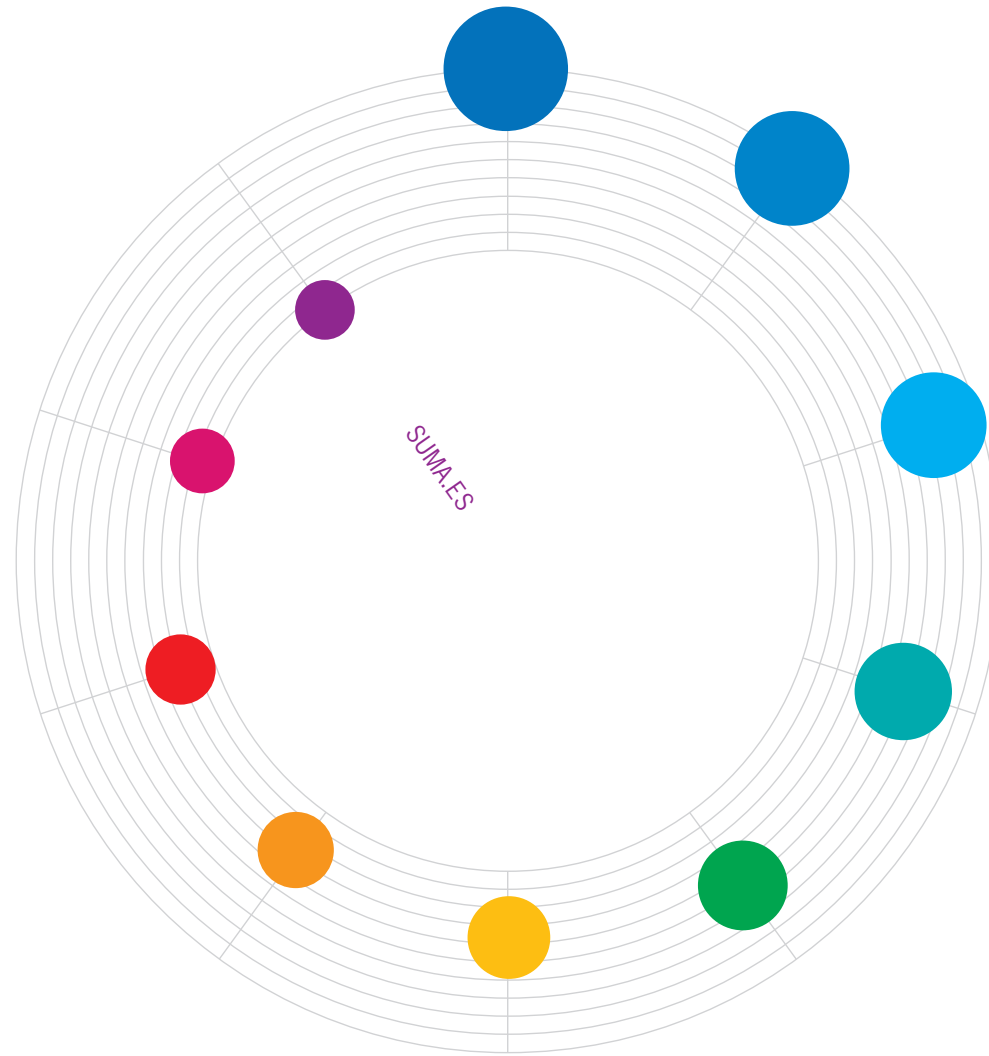
Se ha continuado la tramitación de solicitudes de compensación de beneficios fiscales en IAE a las empresas cooperativas ante el Ministerio de Economía y Hacienda.

Ejecución de los Convenios de colaboración con la AEAT en materia de intercambio de información tributaria, de colaboración en la presentación de declaraciones del IRPF y en materia de colaboración en la recaudación ejecutiva.



Se realizó la cesión a la Agencia Tributaria de información tributaria y urbanística del ejercicio 2014. En 2015 se colaboró en la Campaña de la Renta estableciéndose puestos de atención en 13 municipios de la provincia que recogieron un total de 6.325 declaraciones del IRPF. También en 2015 se recaudó 932.121,49 euros mediante el embargo de devoluciones tributarias en materia de IRPF, IVA e IS.

PUEDE ACCEDER DIRECTAMENTE A LA MEMORIA DE SUMA EN INTERNET





www.suma.es