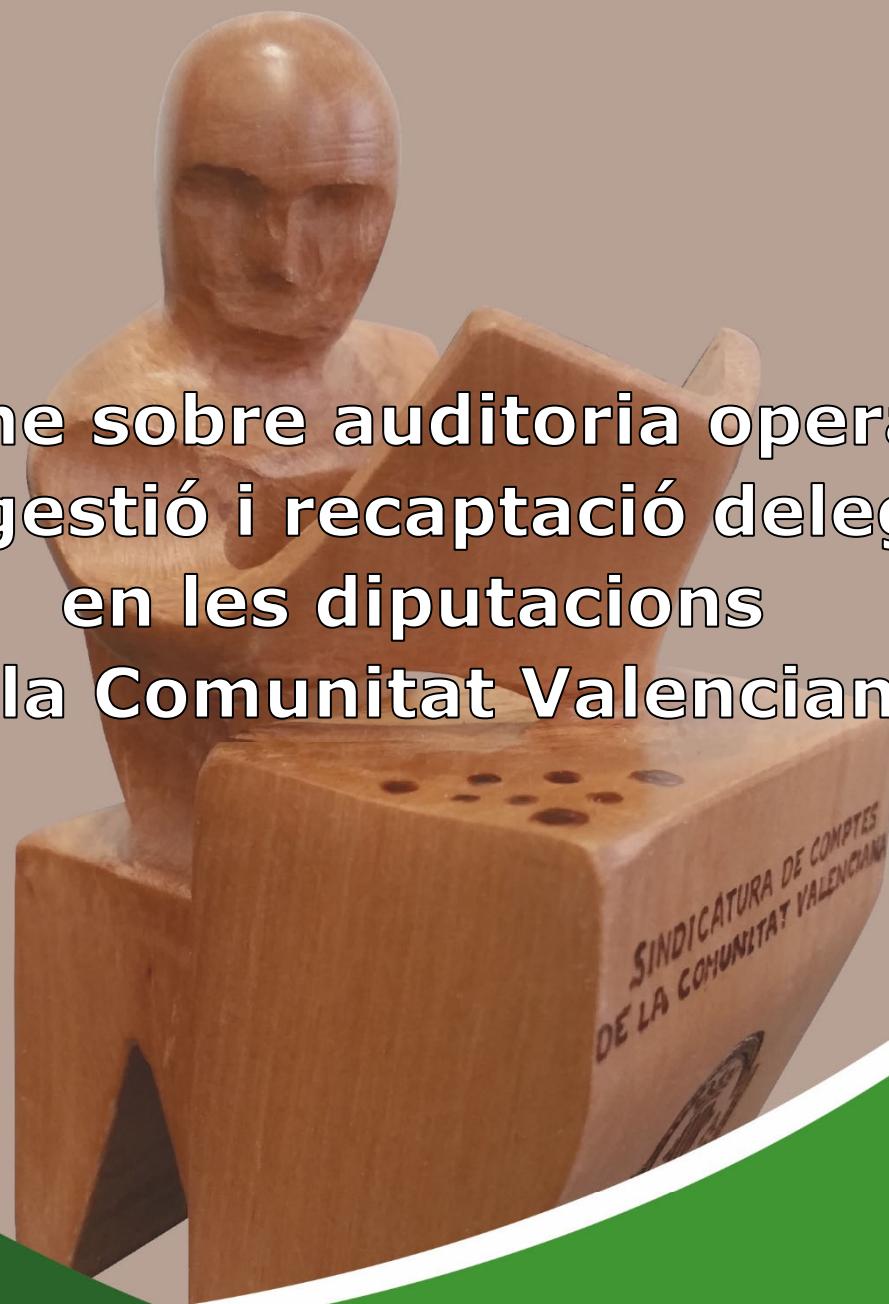




Informe sobre auditoria operativa de la gestió i recaptació delegada en les diputacions de la Comunitat Valenciana

Exercici 2016

INFORME SOBRE AUDITORIA OPERATIVA DE LA GESTIÓ I RECAPTACIÓ DELEGADA EN LES DIPUTACIONS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

EXERCICI 2016

ÍNDEX	Pàgina
1. Dades clau i fets rellevants	6
2. Objectius i abast de l'auditoria	11
3. Conclusions	15
4. Recomanacions	47
APÈNDIX 1. Enfocament metodològic	51
APÈNDIX 2. Anàlisi de l'entorn	55
APÈNDIX 3. Observacions sobre si el servei de gestió i recaptació que presten les diputacions als ajuntaments s'ajusta als principis d'economia, eficiència i eficàcia	74
APÈNDIX 4. Observacions sobre si la delegació de la gestió i recaptació dels ajuntaments en les diputacions significa la prestació d'un servei de qualitat tant als ajuntaments com als contribuents	120
APÈNDIX 5. Observacions sobre si els controls establits en els sistemes d'informació garanteixen de manera raonable la seguretat dels actius d'informació en relació amb la gestió tributària auditada	147
ANNEX 1. Resum de les delegacions realitzades en les diputacions pels municipis de la Comunitat Valenciana	182
ANNEX 2. Resum de la gestió i recaptació per impostos dels exercicis 2013 a 2016, tant en voluntària com en executiva	199
ANNEX 3. Acomptes concedits per municipis	236
ANNEX 4. Oficines	249
ANNEX 5. Organigrama	252
ANNEX 6. Diagrama de flux del procés de la gestió tributària	258

TRÀMIT D'AL·LEGACIONS **260**

APROVACIÓ DE L'INFORME **261**

ANNEX 7. Al·legacions de les diputacions

ANNEX 8. Informe sobre les al·legacions presentades

GLOSSARI DE TERMES

Als efectes d'aquest informe s'han utilitzat els termes següents, amb el significat indicat:

Ajuntament tipus: Ajuntament amb una població equivalent a la població mitjana de tots els ajuntaments que han delegat la gestió i recaptació de l'IBI.

Càrrecs líquids: Suma del saldo inicial i dels càrrecs de l'exercici, minorat amb les baixes de l'exercici.

Controls generals de tecnologies de la informació (CGTI): Són aquells controls relacionats amb l'ús de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) implantats en els diferents nivells de l'estructura organitzativa general d'una institució i en els seus sistemes d'informació. Estableixen un marc general de confiança respecte del funcionament de la resta de controls implantats en els procediments i aplicacions informàtiques de gestió. La seua importància radica en el fet que tenen un efecte generalitzat, és a dir, solen afectar més d'una aplicació informàtica, i si els CGTI no funcionen adequadament s'impossibilita que es puga confiar en els controls dels procediments i aplicacions de gestió.

Controls d'aplicació: Són aquells incorporats en els processos de gestió (en aquest cas al procés de gestió i recaptació de tributs). Inclouen les aplicacions informàtiques que els suporten, que tenen per finalitat assegurar la integritat (completesa), exactitud, validesa i legalitat de les transaccions i dades durant tot el processament (manual o automatitzat) de les operacions de gestió tributària i la seua comptabilització. Perquè funcionen adequadament cal, al seu torn, que els controls generals de TI siguen efectius.

Habitants de municipis amb delegació (habitants MDI): Suma total dels habitants a 1 de gener de 2016, dels municipis que tenen delegada la recaptació voluntària de l'IBI.

Municipis amb delegació (MDI): Nombre de municipis que tenen delegada la recaptació voluntària de l'IBI, en l'exercici 2016.

Oficina ponderada: Nombre d'oficines ajustat pel nombre de dies d'obertura al contribuent (a raó d'un 0,2 per dia d'atenció a la setmana).

Preu de gestió: Taxa que paguen els ajuntaments a la diputació per realitzar-los la gestió i recaptació de determinats ingressos.

Total a gestionar: Saldo inicial incrementat amb els càrrecs de l'exercici, tant en voluntària com en executiva.

Total a recaptar: Saldo inicial incrementat amb els càrrecs de l'exercici minorat amb les baixes, tant en voluntària com en executiva.

Total gestionat: Total recaptat incrementat amb les baixes.

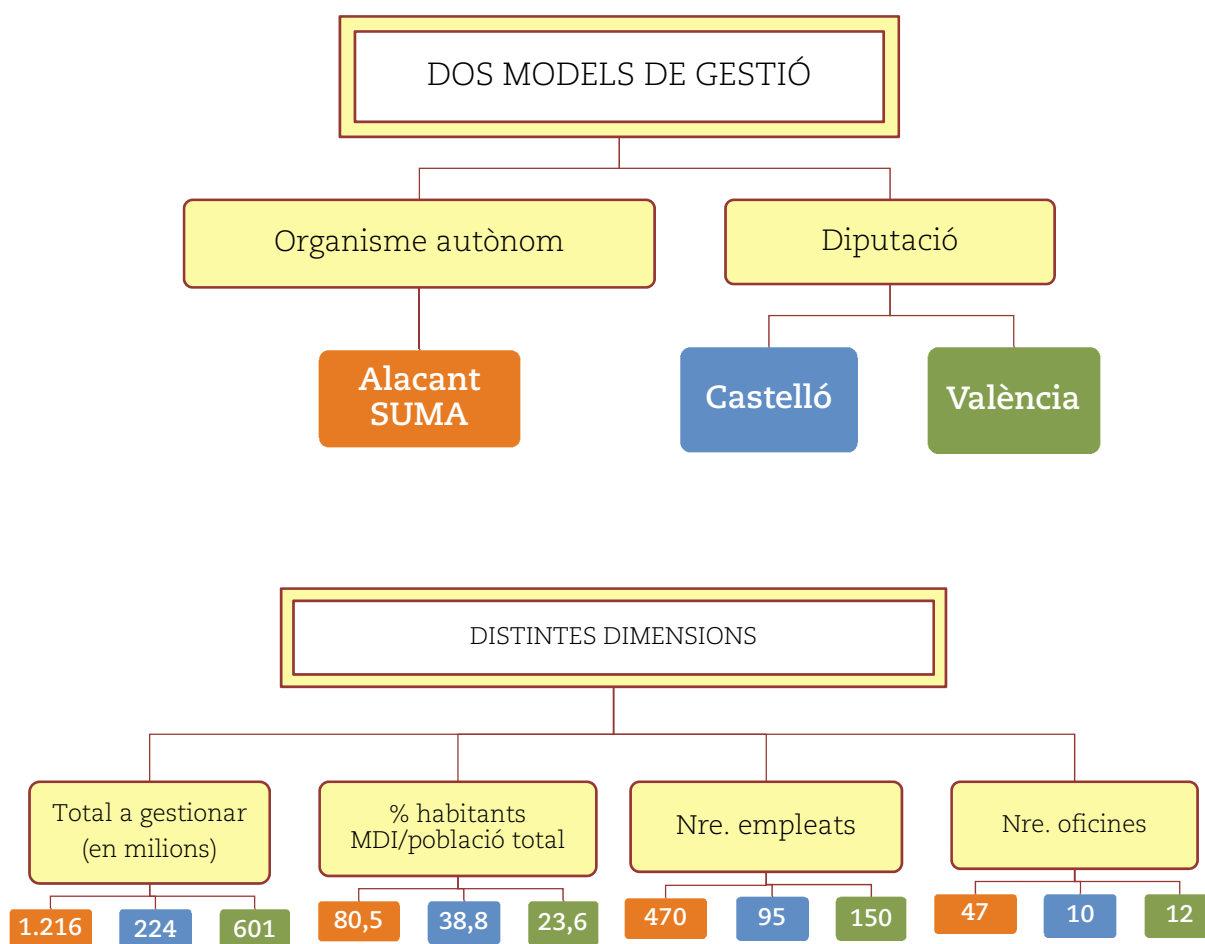
Total recaptat: ingressos obtinguts tant en període voluntari com executiu.

ÍNDIX D'ABREVIATURES

ACGV	Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana
BICE	Béns immobles de característiques especials
CGTI	Controls generals de tecnologies de la informació
ENI	Esquema Nacional d'Interoperabilitat
ENS	Esquema Nacional de Seguretat
IAE	Impost sobre activitats econòmiques
IBI	Impost sobre béns immobles
ICIO	Impost sobre construccions, instal·lacions i obres
IIVTNU	Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana
IVTM	Impost sobre vehicles de tracció mecànica
LRBRL	Llei 7/1985, de 2 abril, Reguladora de les Bases de Règim Local
MDI	Municipis amb delegació de la recaptació voluntària de l'IBI
N/A	No aplica
N/C	No consta
NIA-ES	Normes Internacionals d'Auditoria per a la seua aplicació a Espanya
OVR	Oficina virtual de recaptació
PDA	"Personal digital assistant": agenda electrònica
SaaS	"Software as a service"
SIGTR	Servei de gestió, inspecció i recaptació de tributs
SUMA	Suma Gestió Tributària. Organisme autònom de la Diputació d'Alacant
TI	Tecnologies de la informació
TIC	Tecnologies de la informació i les comunicacions
TPV virtual	Sistema de bancs o caixes d'estalvis que s'utilitza per a realitzar transaccions a través d'internet
TRLRHL	Llei Reguladora de les Hisendes Locals (text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març)
VNC	Valor net comptable

1. DADES CLAU I FETS RELLEVANTS

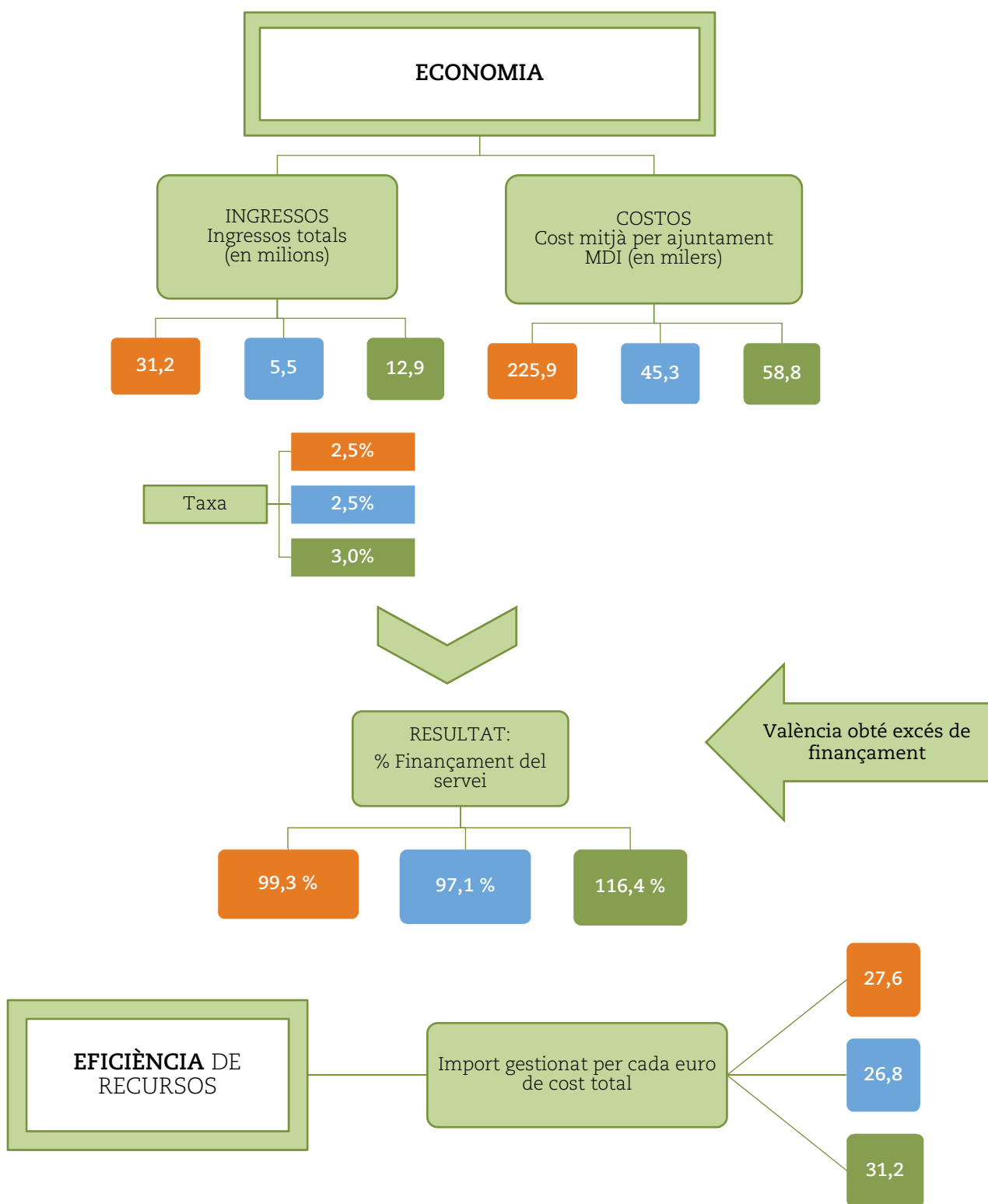
Aspectes generals sobre la gestió i recaptació delegada



DEBILITATS DE CONTROL

Incidència	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Desconéixer el nombre de rebuts/liquidacions per magnitud			
No diferenciació del saldo inicial entre recaptació voluntària i executiva			
Imports rellevants de valors amb antiguitat superior a 4 anys			
Baixes de drets sense aprovació per l'òrgan competent			
Absència de fiscalització de les baixes			
Impossibilitat de diferenciar saldo pendent de cobrament en executiva paralitzat al tancament de l'exercici			
Absència de tramitació d'expedients per a determinar possibles responsabilitats per prescripció			

Economia, eficiència i eficàcia en el servei de gestió i recaptació

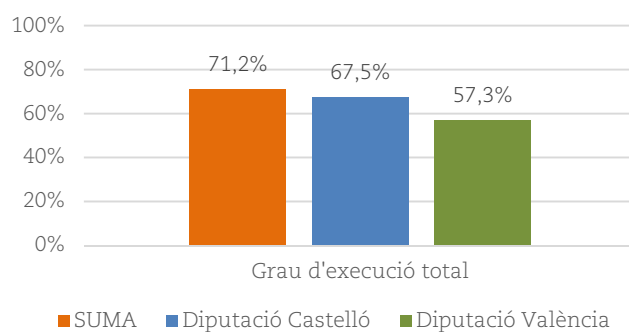


EFICÀCIA

Absència d'indicadors i objectius en Castelló i València

Evolució dels indicadors del servei	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Incrementar el % recaptat en voluntària			
Augmentar el % recaptat en executiva			
Disminuir el pendent de cobrament			
Augmentar el nombre d'ajuntaments MDI			
Incrementar el % de domiciliacions IBI urbana			

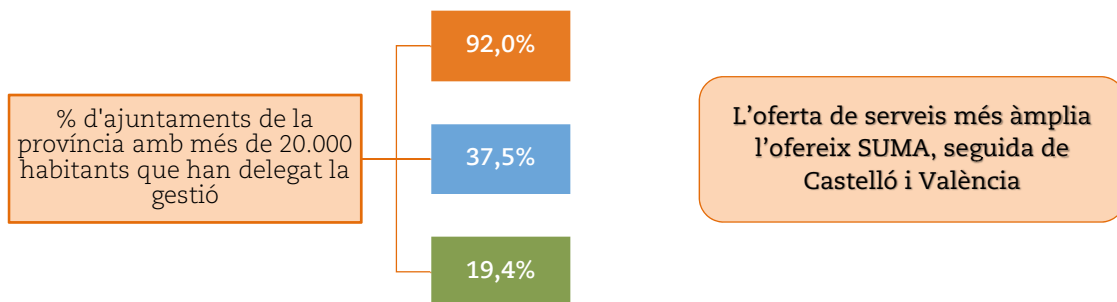
Grau d'execució total en la gestió (Total gestionat / Total a gestionar)



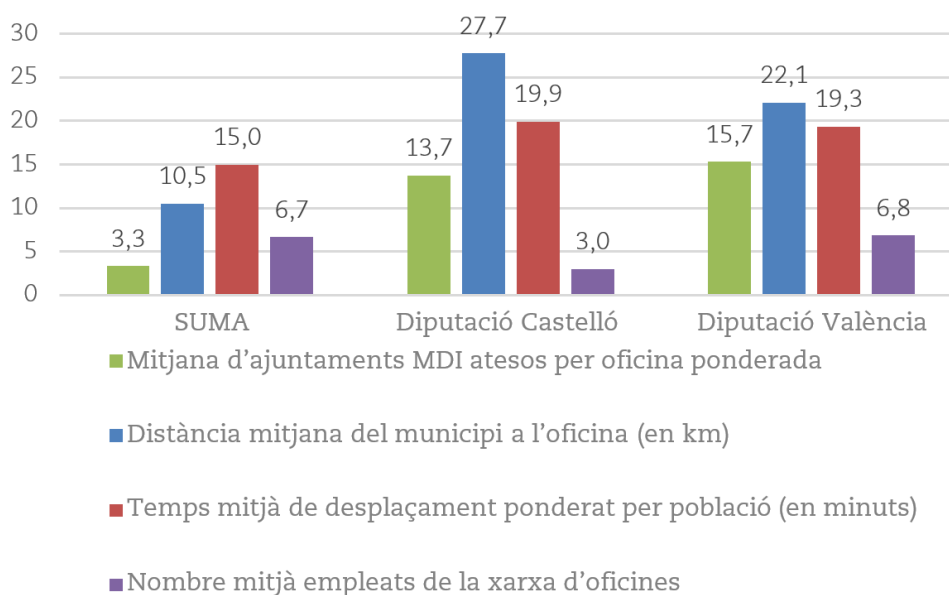
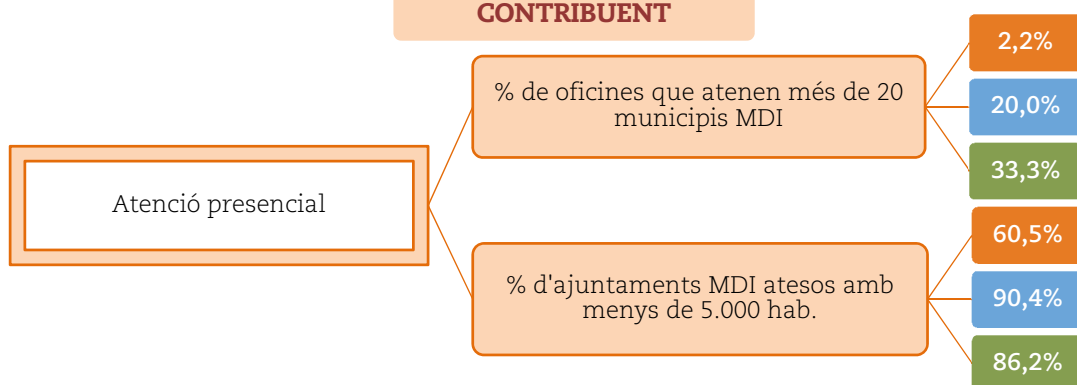
València presenta insuficiència de mitjans

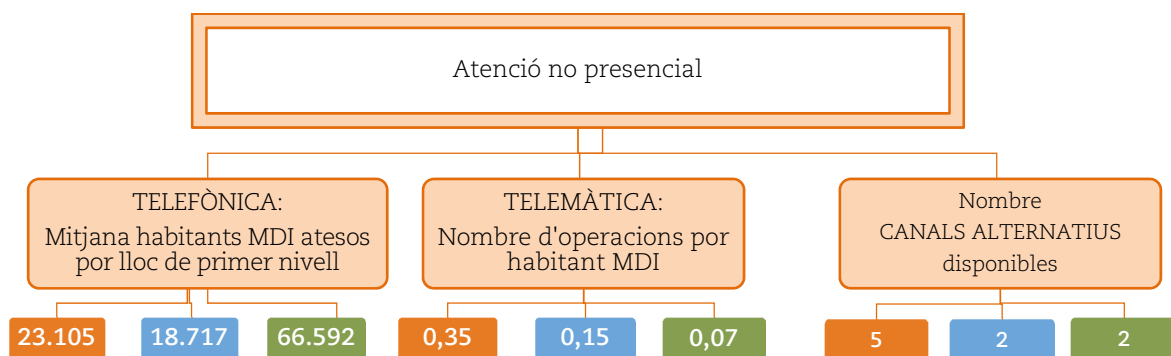
Qualitat del servei

AJUNTAMENT



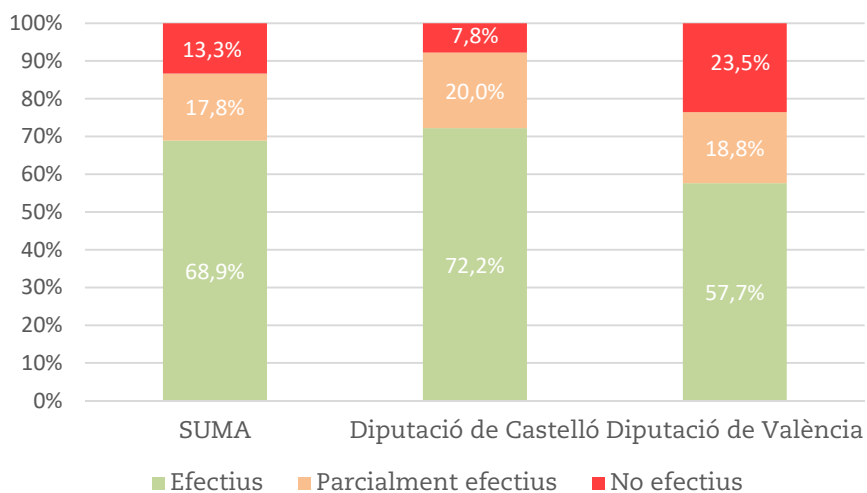
CONTRIBUENT





Control en els sistemes d'informació

Percentatge d'efectivitat del total de controls revisats (CGTI i controls aplicació)



2. OBJECTIUS I ABAST DE L'AUDITORIA

L'article 6.c de la Llei de la Generalitat Valenciana 6/1985, d'11 de maig, de Sindicatura de Comptes, d'acord amb la nova redacció i articles reenumerats per la Llei 16/2017, de 10 de novembre, de la Generalitat, estableix com a funcions d'aquesta institució assegurar adequadament el compliment dels principis financers, de legalitat, eficàcia, economia i transparència, exigibles al sector públic, així com la sostenibilitat ambiental i la igualtat de gènere. En aquest sentit, l'article 10.4 de la Llei de la Sindicatura de Comptes determina que els informes sobre les entitats locals han de pronunciar-se sobre els mateixos aspectes que els de la Generalitat, entre altres, si la gestió dels recursos humans, materials i dels fons pressupostaris s'ha desenvolupat de manera econòmica i eficient, i avaluar el grau d'eficàcia en l'assoliment dels objectius previstos.

En conseqüència, aquest informe és el resultat del treball d'avaluació amb criteris d'eficiència, eficàcia i economia de la prestació del servei per les diputacions provincials de la gestió i recaptació dels ingressos, que han sigut delegades en aquestes entitats pels municipis de la Comunitat Valenciana, considerant com a any de referència l'exercici 2016. Per a poder avaluar la gestió amb aquests criteris s'han definit els objectius concrets següents, formulats en termes de preguntes:

Objectiu 1: El servei de gestió i recaptació que presten les diputacions als ajuntaments s'ajusta als principis d'economia, eficiència i eficàcia?

Objectiu 2: La delegació de la gestió i recaptació dels ajuntaments en les diputacions significa la prestació d'un servei de qualitat tant als ajuntaments com als contribuents?

Objectiu 3: Els controls establits en els sistemes d'informació garanteixen de manera raonable la seua seguretat i l'execució adequada de la gestió tributària auditada?

Cal destacar, no obstant això, que el nostre treball s'ha vist condicionat per tres limitacions que han incidit significativament en la seua execució:

- Les diputacions de Castelló i València no han pogut facilitar el nombre de rebuts, valors o referències cadastrals associats a les xifres d'ingressos corresponents a la recaptació voluntària de l'IBI.

Per això s'ha hagut d'establir un concepte que permetera comparar les tres entitats. El nombre d'ajuntaments MDI gestionats ha sigut la magnitud que s'ha utilitzat principalment, si bé s'ha tingut en

compte la grandària de l'ajuntament gestionat durant l'anàlisi d'alguns dels resultats, ja que entenem que en diverses de les ràtios analitzades no pot computar igual un ajuntament de grans dimensions que un municipi xicotet. L'ajuntament tipus sorgeix com a resultat de calcular la població mitjana de tots els ajuntaments MDI de la Comunitat, i així poder calcular el nombre d'ajuntaments tipus que gestionaria cada entitat. Aquesta limitació ha representat que no s'haja pogut tenir en compte ni les persones jurídiques (empreses, promotores, entitats financeres, etc.), ni tampoc les segones residències o les propietats de les persones estrangeres.

- La Diputació de València ha facilitat els saldos inicials sense diferenciar quina part correspon a la recaptació voluntària i quina part a l'executiva.
- Els costos de les tres entitats no són totalment homogenis. En aquest sentit els costos de SUMA són reals, mentre que en les diputacions de Castelló i València els costos indirectes que han imputat al servei són estimats. A més, la Diputació de València no ha quantificat els costos en què han incorregut onze ajuntaments que col·laboren en la gestió recaptatòria amb la Diputació, i que com a contraprestació aquesta els aplica una taxa reduïda. D'igual manera, el nombre de serveis prestats, així com la quantitat de conceptes tributaris delegats, la quantitat de gestions que es poden realitzar respecte de cada concepte tributari i la qualitat del servei ofert difereixen significativament entre les tres entitats.

En qualsevol auditoria operativa que compara la gestió d'una activitat entre diverses entitats mai es dona la circumstància que totes siguen homogènies i per això el treball de l'auditor persegueix buscar elements per a poder establir comparacions homogènies basades en la informació obtinguda sobre les entitats.

En aquest cas la limitació imposada per la falta de la dada corresponent al nombre de rebuts, valors o referències cadastrals ha provocat que s'utilitze l'ajuntament MDI i l'ajuntament tipus, tot i ser conscients que la dada de la població en cap moment donarà els resultats exactes que inicialment es pretenia, encara que sí una aproximació raonable.

Per a facilitar l'obtenció de respostes a aquests objectius, cada un s'ha desglossat en diversos subobjectius i per a cada un d'aquests s'han definit els criteris d'auditoria, que es resumeixen en el quadre següent:

Quadre 1. Objectius, subobjectius i criteris d'auditoria

Objectius	Subobjectiu	Criteris
1. El servei de gestió i recaptació tributària que presten les diputacions als ajuntaments s'ajusta als principis d'economia, eficiència i eficàcia?	1.1 La prestació del servei es realitza de manera econòmica?	- INGRESSOS - Distribució percentual per tipus d'ingressos - Taxa: - Ordenances fiscals de la taxa - Ordenances de gestió, recaptació i inspecció - Comparació taxes aplicades - Càlcul global aplicació de la taxa - Estratificació ajuntaments MDI en funció taxa aplicada tant en voluntària com en executiva - Comparació taxes amb altres entitats - Base de càlcul de la taxa: - Comparació bases de càlcul per conceptes - Comparació tipus impositius aplicats a l'IBI urbà - Comparació dates de l'última actualització del cadastre - Serveis oferits: - Objectiu 2 - Tipus d'ajuntaments: - Ingressos obtinguts per cada entitat estratificats per trams de població - Ingres per ajuntament MDI i per capita MDI - Acomptes: - Tipus mitjà dels interessos pels acomptes concedits als ajuntaments - % d'ajuntaments que han sol·licitat acomptes - Tipus d'interés aplicats als acomptes
		- COSTOS - Detall dels costos del servei i la seua distribució per tipus - Cost per ajuntaments MDI i per capita MDI
		- RESULTAT - Resultat - % d'autofinançament del servei
	1.2 La prestació del servei es realitza de manera eficaç?	- Anàlisi d'indicadors i objectius establits per l'entitat
		- Indicadors establits per la Sindicatura: - Grau d'execució de la gestió en el període voluntari i executiu de l'IBI, a nivell agregat i per municipis - Grau d'execució total
		- Objectius establits per la Sindicatura: - Anàlisi variació determinades magnituds en relació amb l'exercici anterior
	1.3 La prestació del servei es realitza de manera eficient?	- Càlcul nombre d'ajuntaments tipus
		- Oficines: - Nombre mitjà d'ajuntaments MDI i ajuntaments tipus per oficina
		- Personal: - Nombre mitjà d'ajuntaments MDI i ajuntaments tipus per empleat - Nombre mitjà empleats totals per oficina - Cost del personal per ajuntament MDI, per oficina i per habitant MDI - Cost mitjà per empleat
		- Mitjans informàtics: - Nombre d'ordinadors per empleat, per oficina i per ajuntament tipus - Valor net comptable de la inversió informàtica per ajuntament MDI, per ajuntament tipus i per habitant MDI
		- Import gestionat per cada euro de cost total - Ràtios d'economia dels recursos - % resultat obtingut en la gestió
		- Ràtios d'eficiència de la taxa cobrada als ajuntaments en relació amb el total recaptat i el total gestionat

	1.4 És eficient i eficaç l'activitat inspectora?	- Descripció sobre quins tributs té delegada la inspecció - Detall de l'activitat inspectora respecte a l'IAE - Valors mitjans dels expedients de l'exercici - Nombre i import mitjà d'actes per inspector - Plans d'inspecció, objectius mesurables i grau de consecució
--	--	---

Objectius	Subobjectius	Criteris
2. La delegació de la gestió i recaptació dels ajuntaments en les diputacions significa la prestació d'un servei de qualitat tant als ajuntaments com als contribuents?	2.1 L'entitat es preocupa d'oferir qualitat en el servei a l'ajuntament?	- Comparació dels serveis oferits - Nombre i percentatge d'ajuntaments MDI amb una població superior a 20.000 habitants
	2.2 L'entitat es preocupa d'oferir qualitat en el servei al contribuent?	ESTÀNDARDS DE QUALITAT - Existència de manuals, instruccions o plantilles actualitzats sobre l'atenció al contribuent - Certificat de qualitat en vigor per a l'atenció al contribuent - Establiment de compromisos de qualitat - Nombre mitjà d'hores de formació per empleat - Realització d'enquestes de satisfacció - Registres de seguiment d'enquestes de satisfacció - Establiment termini per a contestar queixes i suggeriments SERVEIS FACILITATS AL CONTRIBUENT Atenció presencial: Oficines - Nombre oficines per tipus i nombre d'oficines ponderades - Nombre mitjà d'habitants MDI per oficina - Estratificació nombre ajuntaments MDI en funció de la seua població - Nombre total d'ajuntaments atesos per oficina i la seua estratificació per nombre d'ajuntaments MDI atesos per cada una de les oficines - Distància mitjana del municipi a l'oficina - Temps mitjà de desplaçament del municipi a l'oficina - Serveis prestats per les oficines - Horari d'atenció al públic Personal - Nombre empleats mitjà de la xarxa d'oficines - Mitjana del cost per empleat de la xarxa d'oficines - Cost mitjà despeses de personal per oficina i per oficina ponderada Mecanismes per a controlar l'atenció prestada Atenció telefònica: - Nombre llocs atenció telefònica - Horari d'atenció telefònica - Termini de resposta - Registre de telefonades i classificació per tipus de tràmit Atenció telemàtica: - Disposa de notificació, seu i registre electrònic - Tràmits a realitzar i nombre d'operacions realitzades per tipus de tràmit - % de tràmits realitzables amb signatura electrònica - Import mitjà dels pagaments realitzats per internet Canals alternatius: - Enumeració FACILITATS DE PAGAMENT - Modalitats disponibles de pagament: Fraccionament i ajornament de deute i tipus d'interés si és el cas, plans personalitzats de pagament i pagament únic - Mitjans de pagament facilitats al contribuent

		- Domiciliacions: % de domiciliacions sobre càrrecs % de domiciliacions cobrades sobre el total de domiciliacions Nombre d'ajuntaments MDI per tram de percentatges de domiciliacions sobre el total càrrecs Nombre d'ajuntaments MDI per tram de domiciliacions cobrades - Publicació en el web del calendari fiscal
--	--	--

Objectius	Subobjectius	Criteris
3. Els controls establits en els sistemes d'informació garanteixen de manera raonable la seua seguretat i l'execució adequada de la gestió tributària auditada?	3.1 Els controls generals de TI (CGTI) existents garanteixen de manera raonable la seua seguretat i l'execució adequada en relació amb la gestió tributària auditada?	- Compliment de controls de legalitat i organitzatius: LOPD/RGPD, ENS, ENI
		- Controls en operacions dels sistemes d'informació
		- Controls en gestió de canvis en aplicacions i sistemes
		- Controls d'accés a dades i programes
		- Controls sobre la continuïtat del servei
	3.2 Són eficaços els controls establits en l'aplicació de gestió tributària?	- Controls existents en les diferents fases del procediment per a les transaccions crítiques: emissió de rebuts, no subjeccions, exempcions, bonificacions, baixes, inici de constreyniments, comptabilització, interfícies, cobraments, prescripcions, fallits.

L'apartat 3 conté les conclusions més rellevants que es formulen per a cada un dels objectius esmentats. L'apartat 4 recull les recomanacions per a millorar la gestió i recaptació tributària en la Comunitat Valenciana.

L'Informe inclou també cinc apèndixs:

- En l'apèndix 1 es fa referència a la metodologia aplicada per a dur a terme el treball realitzat, incloent-hi la naturalesa de les proves i obtenció d'evidència.
- En l'apèndix 2, a manera d'introducció, es fa una breu descripció del desenvolupament de la gestió i recaptació en relació amb les delegacions efectuades per cada ajuntament. Es comenta l'evolució en l'execució de la gestió i la recaptació, durant els últims quatre exercicis, tant en voluntària com en executiva. També s'analitza l'evolució i la composició del saldo pendent de cobrament. Finalment es concreta quin aspecte de la recaptació s'ha utilitzat com a paràmetre per a comparar les diferents entitats.
- Els apèndixs 3, 4 i 5 contenen les observacions sobre cada un dels objectius esmentats.

3. CONCLUSIONS

Les entitats locals poden delegar en la comunitat autònoma o en altres entitats locals en el territori de les quals estiguen integrades les facultats de gestió, liquidació, inspecció i recaptació tributàries que la llei els

atribueix, així com de la resta d'ingressos de dret públic que els corresponguen (article 7.1 de l'LRHL).

L'article 85 de l'LRBRL estableix que els serveis públics de competència local han de gestionar-se de la manera més sostenible i eficient possible. D'acord amb aquest precepte, la Diputació d'Alacant va decidir realitzar la gestió i recaptació tributària de les delegacions rebudes a través d'un organisme autònom local, SUMA Gestió Tributària, d'ara en avant SUMA. Les diputacions de Castelló i València van optar per gestionar directament el servei delegat.

D'acord amb les observacions detallades en els apèndixs 3 a 5, les conclusions més rellevants són les que s'assenyalen a continuació. Se'n detalla un resum en l'apartat 1 d'aquest informe, "Dades clau i fets rellevants".

3.1 Pel que fa al servei de gestió i recaptació que presten les diputacions als ajuntaments de la Comunitat Valenciana i si s'ajusta als principis d'economia, eficiència i eficàcia

Respecte a l'economia

- a) El quadre següent reflecteix informació rellevant en relació amb els ingressos derivats de la gestió tributària realitzada per les tres entitats:

Quadre 2. Ingressos derivats de la gestió tributària

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Xifra ingressos 2016	31.174.123	5.498.402	12.874.050
Per preu de gestió	30.904.685	5.482.773	12.720.745
Per acomptes	269.438	15.629	153.305
Data publicació BOP ordenança de la taxa vigent en 2016	24/01/2014	30/10/2007	16/05/2012
Informe econòmic financer sobre la taxa	21/11/2013	1989	13/02/2012
Data publicació BOP ordenança de gestió, recaptació i inspecció	07/08/2009	07/08/2003	25/06/1999 16/09/2016

- b) La taxa per la gestió i recaptació en període voluntari era diferent a València durant el període analitzat, ja que hi aplicava un 3,0%, mentre que a Alacant i Castelló el tipus aplicat era del 2,5%.

Quadre 3. Preu de gestió: Taxa general (tipus)

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Taxa gestió tributària i recaptació voluntària	2,5%	2,5%	3,0%
Recaptació voluntària: Verificació taxa aplicada a tots els ajuntaments MDI	Sí	Sí	Sí
Taxa recaptació executiva	5-10-20,0%	5-10-20,0%	5-10-20,0%

S'han comparat aquestes taxes amb les aplicades per tres entitats de recaptació situades fora de la Comunitat Valenciana, corresponents a poblacions amb un nombre d'habitants similar al de les tres entitats analitzades en aquest informe. La taxa mitjana aplicada entre les sis entitats és del 2,8%, just enmig de les taxes aplicades a Alacant, Castelló i València.

Quant a la recaptació executiva, les tres entitats apliquen les mateixes taxes del 5,0%, 10,0% i 20,0%, en funció del moment en què se satisfaga el deute, una vegada vençut el termini de pagament en període voluntari. S'ha estratificat per trams els municipis MDI en funció de la taxa mitjana aplicada, i s'ha observat que el major percentatge de municipis MDI apliquen una taxa mitjana en executiva pròxima al 15,0%.

Els informes economicofinancers abonen que l'ingrés derivat per l'aplicació de les taxes recollides en les ordenances respectives no supera el cost real previsible del servei, d'acord amb el que s'estableix en l'article 24.2 del TRLRHL. No obstant això, a València, per a l'exercici 2016 els ingressos han superat les despeses en 1.816.786 euros.

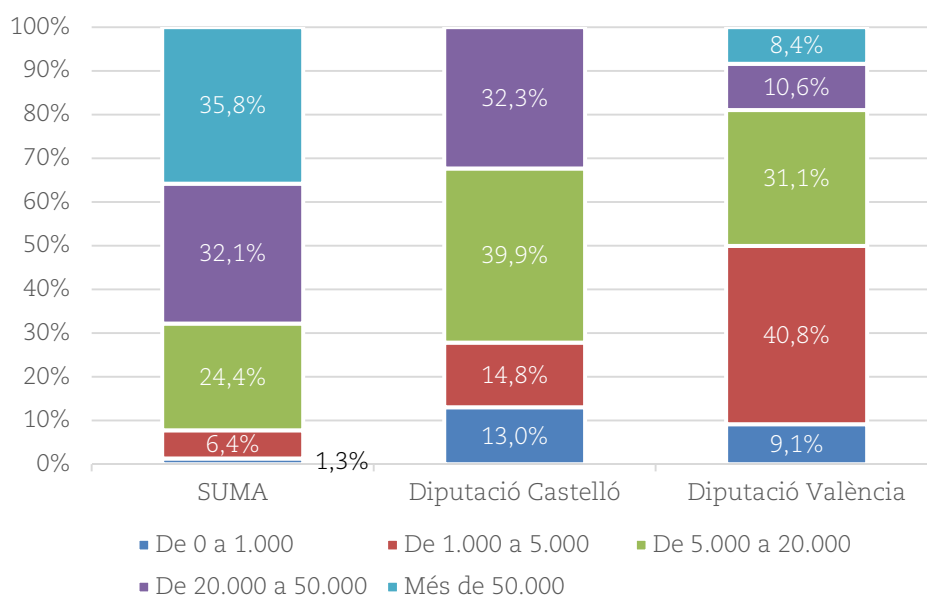
- c) S'han analitzat els quatre factors fonamentals que incideixen en l'obtenció d'ingressos: taxa, base de càlcul, serveis oferits i la grandària dels ajuntaments. S'ha posat de manifest que aquest últim és el factor que major incidència té en el volum dels ingressos obtinguts.

El quadre següent i el gràfic corresponent recullen els ingressos obtinguts per cada entitat en la gestió i recaptació de l'IBI, estratificats per trams de població:

Quadre 4. Detall d'ingressos per IBI voluntària estratificats per trams de població

Núm. de tram	Nombre d'habitants		Ingressos								
	Límit inferior	Límit superior	SUMA			Diputació Castelló			Diputació València		
			Nre.	Import (euros)	%	Nre.	Import (euros)	%	Nre.	Import (euros)	%
1	0	1.000	51	148.942	1,3%	88	265.447	13,0%	78	328.229	9,1%
2	1.000	5.000	33	731.456	6,4%	25	302.027	14,8%	84	1.465.497	40,8%
3	5.000	20.000	32	2.776.012	24,4%	9	813.373	39,9%	20	1.116.312	31,1%
4	20.000	50.000	16	3.638.297	32,1%	3	659.780	32,3%	5	381.026	10,6%
5	50.000		7	4.072.784	35,8%	0	0	0,0%	1	300.283	8,4%
Total			139	11.367.491	100,0%	125	2.040.627	100,0%	188	3.591.347	100,0%

Gràfic 1. Percentatge dels ingressos obtinguts pels ajuntaments MDI en funció del nombre d'habitants



En el quadre i gràfic anteriors s'aprecia clarament el tipus d'ajuntaments que originen els ingressos de cada una de les tres entitats. En SUMA el 67,9% dels seus ingressos provenen dels 23 ajuntaments amb més de 20.000 habitants. Els 12 ajuntaments entre 5.000 i 50.000 habitants que gestiona la Diputació de Castelló, generen el 72,2% dels ingressos, mentre que la Diputació de València concentra el major percentatge d'ingressos amb la gestió i recaptació dels municipis entre 1.000 i 20.000 habitants.

Cal destacar que els ingressos generats pels set ajuntaments MDI de la província d'Alacant amb més de 50.000 habitants pràcticament dupliquen els ingressos obtinguts per la Diputació de Castelló i són fins i tot superiors als ingressos que percep la Diputació de València per tota la seua gestió de l'IBI.

El quadre següent recull l'ingrés mitjà que obté cada entitat respecte als ingressos totals així com per la recaptació voluntària de l'IBI i l'ingrés *per capita*, calculat sobre la base dels habitants MDI:

Quadre 5. Ingressos per ajuntament MDI pels ingressos totals i per la recaptació voluntària de l'IBI

Entitat	Total ingressos		Ingressos per recaptació voluntària de l'IBI	
	Ingrés per ajuntament MDI	Ingrés per càpita MDI	Ingrés per ajuntament MDI	Ingrés per càpita MDI
SUMA	224.274	21,1	81.781	7,7
Diputació Castelló	43.987	24,5	16.325	9,1
Diputació València	68.479	21,5	19.103	6,0

SUMA obté un ingrés mitjà per ajuntament molt superior a les altres dues entitats, originat principalment per la grandària dels ajuntaments que gestiona. València, malgrat gestionar en la seua major part municipis de menor població que Castelló, obté uns ingressos superiors a aquesta, perquè cobra una taxa superior i gestiona un ajuntament amb més de 50.000 habitants, mentre que Castelló no gestiona cap ajuntament d'aquest tram.

Cal indicar també que la taxa que aplica SUMA inclou els serveis delegats de gestió tributària, pels quals les altres dues entitats apliquen una tarifa addicional.

Com que la dada no disposa del nombre de contribuents de les diputacions de Castelló i València, la ràtio d'ingrés *per capita* MDI s'ha inclòs, en aquest quadre i altres de posteriors, a títol informatiu, atés que els contribuents són els propietaris i en determinats municipis hi ha molts propietaris no residents.

- d) D'acord amb l'article 130 de la Llei 39/1998, de 28 de desembre, LRHL, les diputacions poden anticipar als ajuntaments que tinguen delegada la gestió recaptatòria de l'IBI i de l'IAE fins al 75% de l'import de les presumibles recaptacions per aquests tributs.

Quadre 6. Acomptes

Criteris	SUMA (*)	Diputació Castelló	Diputació València
Tipus aplicats als acomptes	0,09%	0,02%-0,05%	0,04%-0,15%
Tipus mitjà de l'interès pels acomptes concedits als ajuntaments.	0,09%	0,04%	0,09%
% d'ajuntaments que han sol·licitat acomptes	92,1%	42,4%	93,6%

(*) El tipus d'interès es calcula en % per a cada municipi com el quocient entre els interessos pagats (numerador) i l'import concedit (denominador).

En la concessió d'acomptes, la Diputació de Castelló és la que cobra uns tipus més reduïts. No obstant això, en aquesta província sol·liciten acomptes menys de la meitat de municipis que ho fan a Alacant i València.

La Diputació de Castelló regula en l'ordenança el tipus d'interès aplicat als acomptes. SUMA indica que disposa d'unes normes aprovades pel Consell Rector que regulen aquests acomptes ordinaris.

- e) Els costos en les tres entitats no són totalment homogenis, ja que la composició d'aquests és diferent en cada una.

En primer lloc, per les característiques pròpies del tipus d'entitat que els gestiona: a Alacant, un organisme autònom, i a Castelló i València, el servei de recaptació de les respectives diputacions. En SUMA els costos facilitats s'obtenen directament del seu compte de resultats. A Castelló i València, no obstant això, la informació facilitada correspon al cost del servei, basat en la comptabilitat pressupostària per grup de funció. En aquestes dues províncies els costos indirectes relacionats amb el servei són estimacions i hi pot haver, a més, altres costos que no s'hagen imputat. Conseqüentment no es pot assegurar si hi ha més despeses que formen part o no del cost del servei de gestió i recaptació.

En segon lloc, perquè en el desenvolupament del nostre treball s'ha posat de manifest una sèrie de circumstàncies, que hem considerat necessari tenir en compte per a ajustar les xifres de cost facilitades. A més, ha d'advertir-se que hi pot haver ajustos addicionals no detectats, per no ser l'objecte d'aquest informe. Entre les circumstàncies més significatives destaquen les següents:

- A Alacant l'epígraf de "Serveis exteriors" inclou 420.716 euros corresponents a les despeses de patrocini esportiu, import que s'ha minorat en els nostres càlculs, per no considerar-lo necessari per a la prestació del servei de recaptació. Aquestes

despeses estan incloses en el compte de “Publicitat i propaganda”.

- SUMA té subscrits convenis de col·laboració, consistents a compartir el seu model de gestió tributària amb tres entitats de fora de la Comunitat Valenciana, que inclouen algunes prestacions pròpies d'un contracte de prestació de serveis de programari, sense tenir en compte el que es disposa en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic (article 47.1). En les despeses analitzades en aquest informe s'han eliminat els costos directament imputables a aquestes entitats, per un total de 499.495 euros. Els costos indirectes, que SUMA ha estimat en 1.345.367 euros, no s'han exclòs en l'anàlisi realitzada, perquè s'ha considerat que s'haurien produït amb independència que no s'haguera prestat aquesta activitat. Els ingressos obtinguts per SUMA per aquesta prestació en 2016 van ser d'1.844.962 euros, per la qual cosa entenem que SUMA, per aquesta activitat, independent de la gestió tributària, ha obtingut un benefici equivalent a l'import dels costos indirectes.
- A Castelló i València s'han fet una sèrie d'ajustos per a incorporar la part proporcional dels costos de personal d'altres departaments que col·laboren amb el servei de gestió tributària.
- La falta de quantificació per la Diputació de València del cost que representen les oficines i/o el personal municipal que col·labora en la gestió i recaptació voluntària dels 11 municipis als quals se'ls aplica la taxa reduïda de l'1,0%. Cal indicar, així mateix, que l'ordenança fiscal exigia per a l'aplicació d'aquesta reducció un informe que quantificara les despeses derivades d'aquesta col·laboració, que no ha sigut elaborat per la Diputació.

Hi ha dos factors addicionals als aspectes assenyalats que confirmen que els costos de les tres entitats no són homogenis:

- El nombre de serveis prestats per SUMA i la Diputació de Castelló, perquè inclouen entre els seus costos els corresponents al desenvolupament de l'activitat inspectora.
- La qualitat del servei prestat.

Tots dos aspectes s'analitzen detalladament en l'Objectiu 2.

Com que no es disposa d'una comptabilitat analítica per tipus d'activitat, per a comparar les tres entitats s'ha calculat el cost total mitjà per ajuntament MDI i s'hi ha inclòs també la ràtio del cost *per capita*, calculada sobre la base dels habitants MDI.

Quadre 7. Costos per ajuntament

Entitat	Cost per ajuntament MDI	Cost per capita MDI
SUMA	225.925	21,2
Diputació Castelló	45.301	25,2
Diputació València	58.815	18,4

Tenint en compte les limitacions abans indicades sobre falta de l'homogeneïtat, el cost per ajuntament MDI és molt superior a Alacant, amb 225.925 euros. Molt per davall és el de València, amb 58.815 euros, i el de Castelló, amb un cost per ajuntament gestionat de 45.301 euros.

- f) A València s'observa que la prestació del servei representa un benefici per a la Diputació. Com ja s'ha indicat anteriorment, en 2017 va entrar en vigor una nova ordenança que redueix la taxa per la prestació del servei.

Quadre 8. Resultat

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Resultat per ajuntament MDI	-1.651	-1.314	9.664
Resultat per habitant MDI	-0,2	-0,7	3,0
% d'autofinançament del servei	99,3%	97,1%	116,4%

Respecte a l'eficàcia

- g) Les diputacions de Castelló i València manifesten que no han establert indicadors ni objectius per al període analitzat. En la memòria de SUMA corresponent a l'exercici 2016, a diferència dels exercicis anteriors, no figuren els objectius establerts per l'entitat per a aquest període, si bé, a petició d'aquesta Sindicatura, els han facilitat. Aquests objectius, establerts a partir dels indicadors definits, es divideixen en vuit objectius quantitatius i cinc objectius qualitatius i, segons indica l'entitat, s'han aconseguit tres dels objectius quantitatius i la totalitat dels objectius qualitatius.
- h) Davant l'absència d'indicadors de gestió en les diputacions de Castelló i València, s'ha establert com a paràmetre comparatiu un indicador que mesure el grau d'execució del servei delegat per a la gestió de l'IBI, comparant l'import total a gestionar amb el gestionat efectivament.

Quadre 9. Grau d'execució gestió IBI (gestionat/total a gestionar):

Criteris	SUMA	Diputació d'Castelló	Diputació València
Voluntària	82,1%	82,4%	No facilitat
Executiva	30,0%	23,6%	No facilitat
Total	74,1%	70,4%	64,8%

Aquesta comparació s'ha realitzat municipi a municipi, i també agregada per província, tant en voluntària com en executiva. No obstant això, considerant la impossibilitat que té València de diferenciar els saldos inicials entre voluntària i executiva, i amb la finalitat de no alterar l'anàlisi realitzada, s'ha calculat el grau d'execució total.

Pel que fa al grau d'execució total, SUMA és la que obté el percentatge més elevat, seguit de Castelló i finalment de València. A més, s'observa que els percentatges d'execució en voluntària són molt similars entre SUMA i Castelló, mentre que en executiva SUMA obté un grau d'execució sis punts percentuals per damunt de la Diputació de Castelló.

- i) Igualment, com que les diputacions de Castelló i València no han establert uns objectius, aquesta Sindicatura ha fixat uns objectius en termes d'eficàcia per a poder valorar alguns aspectes de la gestió recaptatòria desenvolupada per les tres entitats. Per a això s'ha obtingut la mateixa informació per als exercicis 2015 i 2016, i així, en comparar tots dos períodes, considerar com a assoliment d'un objectiu qualsevol millora respecte a l'exercici anterior.

Quadre 10. Compliment d'objectius estàndard

Objectius	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
Incrementar el % recaptat en voluntària.	1,3 punts	✓	1,0 punts	✓	-0,9 punts	✗
Incrementar el % recaptat en executiva.	-2,4 punts	✗	-1,9 punts	✗	5,6 punts	✓
Disminuir el pendent de cobrament.	-6,0%	✓	2,1%	✗	5,8%	✗
Augmentar el nombre d'ajuntaments MDI.	-0,7%	✗	0,0%	✗	1,1%	✓
Incrementar el % de domiciliacions (IBI urbana).	1,5 punts	✓	0,5 punts	✓	- 2,4 punts	✗

Segons els objectius definits per aquesta Sindicatura en relació amb l'exercici anterior, SUMA és l'entitat més eficaç quant als percentatges obtinguts de recaptació en voluntària, en què ha

aconseguit disminuir la xifra del saldo pendent de cobrament i en què ha incrementat les domiciliacions de rebuts de l'IBI urbana. València destaca en eficàcia quant als percentatges obtinguts de recaptació en executiva i el nombre de noves delegacions d'ajuntaments MDI. Castelló, per la seua banda, obté la posició intermèdia en tots.

Respecte a l'eficiència

L'eficiència s'ha valorat des de la perspectiva de les tres entitats gestores i des de la de l'ajuntament.

Per a fer-ne l'anàlisi s'ha utilitzat el concepte d'ajuntament tipus, considerat com un ajuntament amb una població equivalent a la població mitjana de tots els ajuntaments que han delegat la gestió i recaptació de l'IBI.

És important indicar que les ràtios obtingudes s'han calculat valorant el resultat, però sense considerar la quantitat i qualitat dels serveis prestats ni el nombre de tributs que es gestionen.

- j) En termes absoluts la dotació d'oficines és superior a Alacant, 47 oficines, que en les altres dues entitats: 10 oficines a Castelló i 12 a València. Si es té en compte la població dels ajuntaments atesos, la major càrrega de treball es dona en les oficines de València, amb una mitjana de deu ajuntaments tipus per oficina, seguida d'Alacant, amb sis. Castelló, amb una mitjana de quatre ajuntaments tipus per oficina, seria en principi l'entitat amb una menor càrrega d'ajuntaments per oficina.
- k) En termes absoluts, SUMA disposa d'una plantilla que triplica amb escreix la de València, i al seu torn, la de Castelló és un 63,3% inferior a la de València. És especialment significatiu que pràcticament la totalitat de la plantilla en SUMA siga personal laboral, quan la inspecció i recaptació impliquen exercici d'autoritat i estan reservades a funcionaris. D'altra banda, s'ha tingut coneixement de la sentència 383/2015, d'11 de novembre, d'un jutjat contenciós administratiu d'Alacant, ratificada per una altra sentència 472/2018, de 31 d'octubre, del Tribunal Superior de Justícia perquè l'entitat inicié els tràmits corresponents al procés de funcionarització en els casos que siga procedent.

Quadre 11. Personal

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Total nombre d'empleats	470	95	150
Nombre mitjà d'ajuntaments tipus per empleat	0,6	0,5	0,8
Nombre mitjà empleats totals per oficina	10,0	9,7	12,6
Cost mitjà del personal	31.383	27.631	35.183

Tenint en compte el nombre d'ajuntaments tipus sobre la base de la població, s'observa que la càrrega laboral més elevada la té València, amb 0,8 ajuntaments tipus per empleat.

València és la que té el nombre d'empleats totals per oficina més elevat, seguida d'Alacant i Castelló, que presenten un nombre mitjà similar.

Quant al cost mitjà de personal, València és la que presenta els valors més elevats, seguida d'Alacant. A Castelló és on s'obté la ràtio més reduïda.

- l) Quant als mitjans informàtics, SUMA destaca en la dotació de tots els aspectes analitzats: xarxes locals, servidors, nombre d'ordinadors personals, personal en el departament d'informàtica i inversió realitzada. No obstant això, aquesta Entitat és la que té proporcionalment uns ordinadors personals més antics. La Diputació de Castelló és l'única de les tres entitats en la qual tots els seus ordinadors personals tenen una antiguitat inferior a quatre anys. Aquesta diputació, amb una dotació de personal en el servei de gestió i recaptació tributària inferior a la de València, duplica a aquesta quant a la dotació de personal informàtic.

Quadre 12. Mitjans informàtics

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Nombre d'ordinadors totals	940	130	187
Nombre d'ordinadors personals amb antiguitat superior a quatre anys	473	0	32
Nombre d'ordinadors personals amb antiguitat inferior a quatre anys	467	130	155
Nombre de xarxes locals	47	7	1
Nombre de servidors	54	2	2
Total treballadors àrea informàtica (interns+externs)	77	13	6
Nombre d'ordinadors per empleat	2,0	1,3	1,2
Nombre d'ordinadors per oficina	20	13	16
Nombre d'ordinadors per ajuntament tipus	3,2	3,0	1,6
Valor net comptable de la inversió informàtica per ajuntament tipus	15.216	2.692	1.911

Quant a la dotació d'ordinadors, a Alacant s'observa que cada empleat, de mitjana, disposa de dos ordinadors, mentre que la dotació de Castelló i València és molt similar, 1,3 i 1,2 ordinadors per empleat, respectivament. Tant el nombre d'ordinadors per ajuntament tipus com el valor net comptable de la inversió, prenent com a import de referència el valor net comptable dels actius informàtics que figura en comptabilitat, és molt major en SUMA que en les diputacions. El nombre d'ordinadors per oficina és major a València que a Castelló, si bé si es compara sobre la base de la població, totes dues ràtios són majors a Castelló que a València.

- m) L'eficiència es defineix com la relació òptima entre els resultats obtinguts i els recursos destinats a aconseguir-los. Des de la perspectiva de les tres entitats gestores, entenem com a resultat l'import que ha gestionat cada una i aquest s'ha relacionat amb els costos totals del servei. És fonamental assenyalar prèviament que aquesta anàlisi té un caràcter limitat perquè, com s'ha indicat en la lletra e d'aquest apartat, els costos no són homogenis.

Tenint en compte aquestes limitacions obtenim les ràtios d'eficiència següents per a cada una de les tres entitats:

Quadre 13. Ràtio d'eficiència per a l'entitat

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Import gestionat	865.556.977	151.526.381	344.489.926
Costos totals	31.403.560	5.662.642	11.057.264
Import gestionat per cada euro de cost total	27,6	26,8	31,2

Amb la finalitat d'enriquir l'exposició dels resultats obtinguts, a les ràtios d'eficiència els afegim les ràtios d'economia i eficàcia obtingudes.

Pel que fa a les ràtios relatives a l'economia s'ha valorat la dotació de mitjans així com el cost total unitari del servei per oficina i s'hi ha inclòs el cost total per habitant MDI.

Quadre 14. Ràtios d'economia dels recursos

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Nombre mitjà d'ajuntaments tipus per oficina	6,2	4,4	9,8
Nombre mitjà d'ajuntaments tipus per empleat	0,6	0,5	0,8
VNC de la inversió en informàtica per ajuntament tipus	15.216	2.692	1.911
Cost total per oficina	668.161	566.264	921.439

Les ràtios sobre la valoració de mitjans reflecteixen que València presenta una menor dotació, alhora que en la ràtio del cost total per oficina obté l'import més elevat.

L'eficàcia tal com recull el quadre següent també és necessària per a poder interpretar les anteriors ràtios:

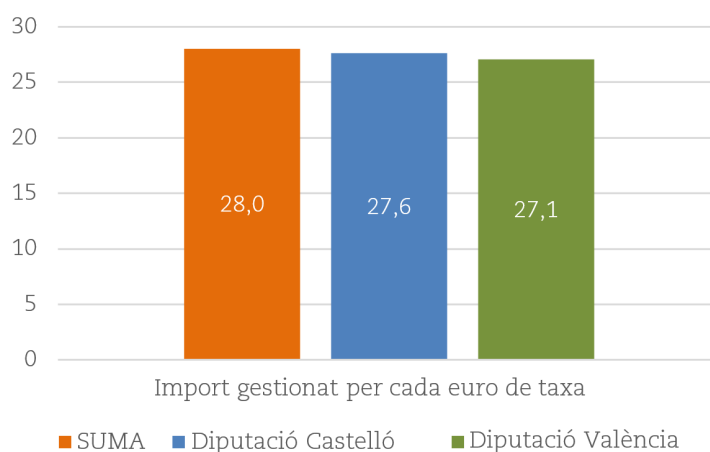
Quadre 15. Ràtio d'eficàcia

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Import a gestionar	1.216.257.049	224.453.856	600.748.435
Import gestionat	865.556.977	151.526.381	344.489.926
% Resultat obtingut en la gestió	71,2%	67,5%	57,3%

D'aquesta anàlisi es conclou que si bé València és capaç de gestionar majors imports per cada euro de cost destinat a la prestació del servei, cal considerar que:

- Disposa d'una menor dotació de mitjans que les altres dues entitats, proporcionalment a la població gestionada.
 - La seua gestió assoleix uns percentatges d'execució inferiors a les altres dues entitats.
 - El cost total unitari per oficina és el més elevat.
 - Presta serveis menors, entre aquests no duu a terme l'activitat inspectora.
- n) L'eficiència del servei des de la perspectiva de l'ajuntament s'ha analitzat en funció de l'import gestionat.

Gràfic 2. Eficiència del servei per a l'ajuntament



En la ràtio d'eficiència calculada sobre el total gestionat, les tres entitats presenten ràtios molt similars entre si.

El grau d'eficàcia també és interessant considerar-lo des del punt de vista de l'ajuntament perquè els ajuntaments delegants aconseguixen que SUMA gestione el 71,2% de l'import delegat per a gestionar; la Diputació de Castelló, el 67,5%, i la de València, un 57,3%.

Així mateix, quant a l'economia, cal tenir en compte que la taxa general que cobren SUMA i la Diputació de Castelló per a la gestió tributària i recaptació voluntària és del 2,5% enfront del 3,0% que cobra València.

Pel que fa a l'activitat inspectora

- o) Quant a l'activitat inspectora només podem concloure sobre SUMA i la Diputació de Castelló, doncs la Diputació de València, encara que té delegada la inspecció de l'IAE, no la duu a terme per falta de

mitjans. Així i tot, les dues entitats tampoc resulten comparables pel tipus d'activitat que desenvolupa cada una d'elles. A diferència de Castelló, SUMA realitza també la inspecció de l'ICIO i de les taxes per llicències d'obertura i llicències urbanístiques. A més, en el pla d'inspecció que té aprovat per a l'exercici 2016 inclou la inspecció d'altres tributs addicionals.

Quadre 16. Resum de l'activitat inspectora

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Descripció sobre quins tributs té delegada la inspecció	IAE + altres	IAE	IAE, però no es realitza
Personal àrea Inspecció (*)	10	1,25	0
Detall de l'activitat inspectora respecte a l'IAE:			
Nre. d'expedients d'inspecció finalitzats en l'exercici	383	17	0
Import mitjà dels expedients	6.485	1.304	0
Nre. d'actes amb descobriment de deute	1.302	13	0
Import mitjà de les actes	1.918	1.705	0

(*) En la Diputació de Castelló tres perones realitzen l'activitat inspectora, si bé dos tan sols dediquen el 10% i el 15% del seu temps a aquesta àrea.

En relació amb l'IAE, en SUMA els valors mitjans dels expedients d'inspecció finalitzats en l'exercici, quintupliquen els valors mitjans dels expedients de la Diputació de Castelló. L'import mitjà de les actes amb descobriment de deute s'assembla una mica més, si bé continuen sent superiors en SUMA.

- p) Respecte a l'eficiència, SUMA presenta les millors dades, perquè a més d'inspeccionar més tributs, alça major nombre d'actes per inspector. El mateix succeeix en relació amb l'import mitjà de les actes alçades per inspector.

Quadre 17. Ràtios d'eficiència de l'activitat inspectora (ràtios per inspector)

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Nombre d'actes de comprovat i conforme per inspector	15	3	0
Nombre d'actes amb descobriment de deute per inspector	130	10	0
Import mitjà de les actes amb descobriment de deute per inspector	249.692	17.735	0
Cost per inspector	36.605	29.928	
Ràtio d'eficiència per cada euro de despesa	6,8	0,6	

Quant a la ràtio d'eficiència, SUMA alça actes amb descobriment de deute per import de 6,8 euros per cada euro pagat a un inspector. En la Diputació de Castelló aquesta ràtio és de 0,6 euros. Cal tenir en compte, no obstant això, que quan s'alça una acta, el treball d'inspecció realitzat continua tenint efecte en els exercicis següents.

- q) Respecte a l'eficàcia, únicament SUMA ha complert l'objectiu referent a inspecció, tant en l'elaboració d'un pla d'inspecció, com en el compliment d'aquest.

3.2 Pel que fa a la delegació del servei de gestió i recaptació dels ajuntaments en les diputacions i si representa la prestació d'un servei de qualitat tant als ajuntaments com als contribuents

Respecte a l'ajuntament

Aquest aspecte s'ha valorat tenint en compte tant la quantitat com la qualitat del servei prestat.

- a) Quant a l'oferta de serveis que presta cada una de les tres entitats als ajuntaments, SUMA destaca sobre les altres dues entitats, especialment quant als serveis de gestió oferits així com en l'activitat inspectora.
- b) En relació amb la qualitat, a la província d'Alacant han delegat en SUMA el 92,0% dels ajuntaments de més de 20.000 habitants de la província, mentre que a Castelló ho han fet el 37,5% i a València, el 19,4%. D'acord amb aquest criteri, valorem positivament quan un municipi, amb capacitat per a dur a terme la gestió i recaptació, delega en la diputació, ja que entenem que ho fa perquè presuposa que el servei que aquesta li prestarà ofereix millor o igual relació qualitat/cost que el que podria prestar el mateix ajuntament.

Respecte al contribuent

- c) Com mostra el quadre següent, SUMA és l'entitat que més es preocupa per donar un servei de qualitat al contribuent, d'acord amb els criteris següents:

Quadre 18. Estàndards de qualitat en el servei al contribuent

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Certificat de qualitat en vigor per a l'atenció al contribuent	✓	✗	✗
Establiment de compromisos de qualitat	✓	✗	✗
Nombre mitjà d'hores de formació per empleat	29	27	✗
Realització d'enquestes de satisfacció	✗	✗	✗
Registres de seguiment d'enquestes de satisfacció	✗	✗	✗
Establiment de termini per a contestar queixes i suggeriments	20 dies	✗	✗

Les tres entitats han establert un procediment que estandarditza cada un dels possibles tràmits per a homogeneïtzar l'atenció que presten tots els empleats i oficines de la xarxa. No obstant això, SUMA és l'única de les tres entitats que disposa d'un protocol aprovat que estableix com atendre el contribuent en cada una de les fases, tant per al contribuent nacional com estranger.

SUMA ha establert compromisos de qualitat per a quatre anys i disposa del certificat ISO 9001:2008 per als Serveis d'Atenció al Contribuent, Processos de Voluntària i Control de Suggeriments i Queixes, vàlid des del 28 de gener de 2016 fins a 15 de setembre de 2018. En al·legacions, SUMA aporta informació addicional referent a la renovació del certificat de qualitat, sobre la realització d'una auditoria de seguiment del certificat en vigor i la realització d'una enquesta de qualitat, durant l'exercici 2018. Les diputacions de Castelló i València no han aportat cap certificat de qualitat en vigor que faça referència a l'atenció al contribuent, ni han fixat compromisos de qualitat.

Només SUMA i la Diputació de Castelló han acreditat les hores de formació, i el nombre d'hores per empleat és molt similar en ambdues.

Fins a l'any 2012 SUMA va estar realitzant enquestes al contribuent sobre el grau de satisfacció del servei rebut. València va realitzar-ne una puntualment en l'exercici 2016 i Castelló no ha realitzat mai enquestes d'aquest tipus. En qualsevol cas, cap de les tres entitats disposa de registres que permeten fer un seguiment de la situació que posen de manifest les enquestes realitzades al contribuent sobre la qualitat del servei.

L'única de les tres entitats que ha fixat un termini per a contestar les queixes rebudes per part del contribuent és SUMA. Castelló assenyala que no rep queixes formals i a València, si bé no tenen establert un termini de resposta, sí que intenten contestar com més prompte millor.

- d) D'acord amb els criteris establits, SUMA és l'entitat que ofereix un millor servei per oficina, excepte en el nombre mitjà d'habitants MDI atesos per oficina ponderada, que és Castelló.

Quadre 19. Oficines

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Nombre oficines d'atenció	46	10	12
Nombre oficines ponderades (segons dies d'obertura)	41,7	9,1	12,0
Nombre mitjà d'habitants MDI per oficina ponderada	35.461	24.682	49.944
Mitjana ajuntaments MDI atesos per oficina ponderada	3,3	13,7	15,7
Distància mitjana del municipi a l'oficina (en km)	10,5	27,7	22,1
Temps mitjà de desplaçament del municipi a l'oficina (en minuts)	19,0	31,0	26,2
Temps mitjà de desplaçament ponderat per població (en minuts)	15,0	19,9	19,3
Horari d'atenció al públic	8.30 a 14.00	9.00 a 14.00	9.00 a 14.00

Des del punt de vista de la densitat demogràfica, en les oficines de la Diputació de València és on s'atén el major nombre d'habitants MDI, seguida de SUMA, mentre que en les oficines de la Diputació de Castelló s'atén una població molt inferior.

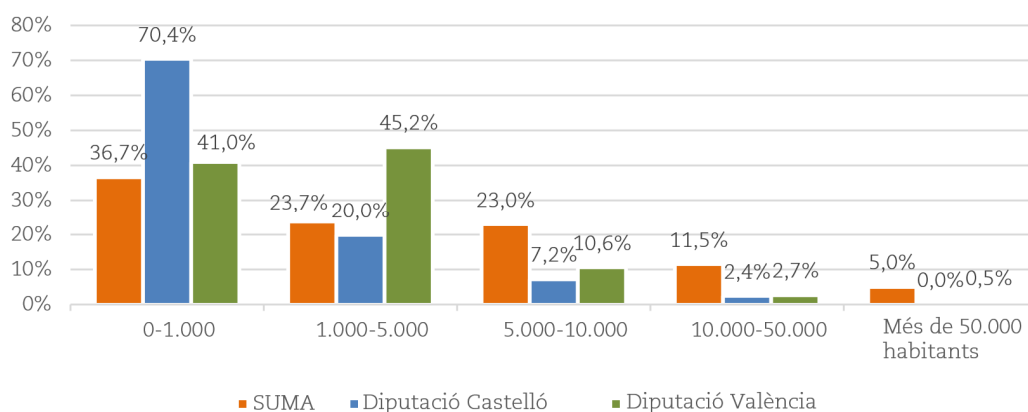
De mitjana les oficines d'Alacant atenen 3,3 ajuntaments MDI enfront dels 13,7 i 15,3 ajuntaments de les oficines de la província de Castelló i València, respectivament.

Quant a distància i temps de desplaçament a les oficines SUMA obté les ràtios més favorables i Castelló les més elevades. Si es pondera pel nombre d'habitants que potencialment poden assistir a una oficina, a Alacant necessiten 15,0 minuts en mitjana per a accedir a l'oficina més pròxima, mentre que aquest indicador s'eleva a 19,3 a València i 19,9 a Castelló, de manera que s'igualen bastant els temps de desplaçament d'aquestes dues últimes entitats.

A Castelló i València es presta el servei fonamentalment a xicotets municipis, mentre que SUMA atén tot tipus de municipis; destaquen

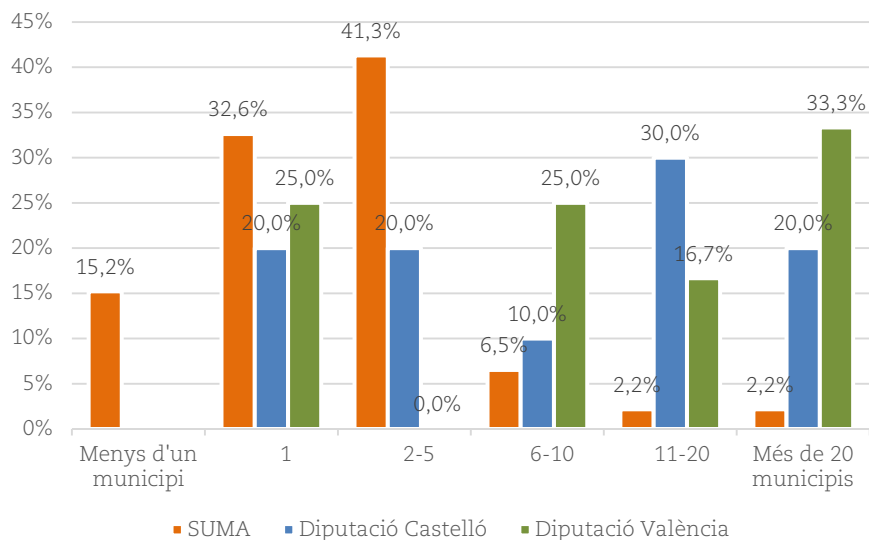
els set ajuntaments amb una població superior a 50.000 habitants (Elx, Torrevella, Oriola, Benidorm, Alcoi, Sant Vicent del Raspeig i Elda). Castelló no presta el servei a cap municipi amb una població superior a 50.000 habitants i a València només Gandia supera aquesta xifra. Aquest fet implica que SUMA pot estar aprofitant economies d'escala en la seua gestió.

Gràfic 3. Perfil demogràfic dels ajuntaments



En una anàlisi individualitzada per oficina s'observa que la majoria de les oficines de la província d'Alacant atenen o bé un sol municipi, o entre dos i cinc municipis. També cal destacar que Alacant, Elx, Oriola i Torrevella compten amb més d'una oficina en el seu municipi. Elx i Torrevella són els ajuntaments que hem considerat en el tram de "Menys d'un municipi". Les oficines d'Alacant s'han inclòs també en aquest tram, perquè, encara que l'any 2015 es va revocar la delegació en període voluntari, continuen atenent el públic de la província. Oriola figura en el tram 2-5, perquè, encara que compta amb dues oficines, ambdues són les oficines de referència tant d'Oriola, com de Beneferri, Bigastre i Xacarella. A la província de Castelló hi ha oficines de tota mena en percentatges similars, mentre que València destaca per l'elevat nombre d'oficines que presten el servei a més de 20 municipis.

Gràfic 4. Percentatge d'oficines que atenen cada tram de nombre d'ajuntaments MDI



Per a rebre assistència presencial, la xarxa d'oficines de SUMA és la més còmoda per al contribuent quant a distància i temps en els desplaçaments, principalment perquè, com que gestiona grans ajuntaments, aquests compten amb oficines en la seua mateixa localitat. Les oficines de Castelló són les que es troben, en aquest sentit, més distants dels municipis gestionats. Si la ràtio de distància es pondera pel nombre d'habitants que potencialment poden assistir a una oficina, SUMA continua obtenint la millor ràtio, mentre que les obtingudes a Castelló i València s'hi aproximen bastant, 19,9 i 19,3 minuts, respectivament.

Els serveis prestats són similars en les oficines de les tres entitats i, quant als horaris d'atenció al públic, cal destacar que les oficines de SUMA obrin mitja hora abans.

- e) La plantilla mitjana de les oficines de la província de Castelló és la meitat que la de les oficines d'Alacant i València.

SUMA és l'entitat que té més estesa la utilització de mecanismes de control per a valorar l'atenció prestada.

Quadre 20. Personal

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Nombre mitjà d'empleats de la xarxa d'oficines	6,7	3,0	6,8
Mecanismes de control de l'atenció prestada	✓	✗	✗

- f) Les tres entitats compten amb dos nivells d'atenció telefònica. SUMA i Castelló atenen en el primer nivell 23.105 i 18.717 habitants, respectivament, per cada un dels llocs d'atenció telefònica, mentre que a València cada lloc presta el servei a pràcticament el triple d'habitants. Quan la consulta requereix una major especialització, s'atén en el segon nivell per la persona de l'entitat que gestiona el tema de la consulta.

SUMA disposa de l'horari d'atenció telefònica més ampli, que fins i tot supera el doble de l'horari que ofereixen les altres dues entitats i és l'única que porta un registre de les telefonades i les classifica per tipus de consulta.

Castelló és la que té el termini de resposta més dilatat.

Quadre 21. Atenció telefònica

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Nombre de llocs d'atenció telefònica	64	12	9
Habitants atesos per cada lloc de primer nivell	23.105	18.717	66.592
Horari d'atenció telefònica	8.00-21.00 + dissabte de matí	9.00-15.00	8.30-14.00
Termini de resposta (en hores)	24	24	24
Registre de telefonades i classificació per tipus de tràmit	✓	✗	✗

- g) SUMA és l'entitat que presta una millor atenció telemàtica d'acord amb els criteris següents:

Quadre 22. Atenció telemàtica

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Disposa de seu electrònica	✓	✗	✓
Disposa de notificació electrònica	✓	✗	✓
Disposa de registre electrònic	✓	✗	✓
Nombre d'operacions realitzades per habitant	0,35	0,15	0,07
% de tràmits realitzables amb signatura electrònica	100,0%	✗	58,3%
Import mitjà dels pagaments realitzats per internet	255	107	✗

Per a la seua seu electrònica, SUMA utilitza una plataforma pròpia, mentre que la Diputació de València utilitza la plataforma d'administració electrònica per a entitats locals. La Diputació de Castelló, per la seua banda, indica que durant l'exercici 2016 estava actuant en el desenvolupament de la seua seu electrònica, si bé està en funcionament l'accés a l'Oficina Virtual del Contribuent, mitjançant el seu certificat digital o de l'ACCV que permet consultar dades personals, rebuts, domiciliari i presentar reclamacions.

Segons els tràmits que es poden realitzar telemàticament en cada una de les entitats auditades i el nombre d'operacions realitzades, SUMA destaca quant al grau d'implementació de la seu electrònica, la qual cosa redunda en un major servei d'atenció al contribuent. Per la seua part, en aquest aspecte, la Diputació de València presta un servei superior al que ofereix la Diputació de Castelló, excepte pel que fa a la possibilitat de realitzar pagaments per internet.

- h) A més dels canals de comunicació exposats en els punts anteriors, les tres entitats confirmen que poden comunicar-se amb el contribuent a través del correu, tant ordinari com electrònic. A més SUMA disposa d'altres canals alternatius per a comunicar-se amb el contribuent, com ara SMS, formulari web "Suma respon" i Facebook.
- i) Per a facilitar el pagament als contribuents, les tres entitats permeten tant el fraccionament com l'ajornament del deute, modalitats de pagament que es regulen en les seues respectives ordenances de gestió i que es controlen mitjançant l'aplicatiu informàtic. Per a aquestes modalitats de pagament les tres entitats apliquen l'interés legal dels diners. Solament SUMA disposa de plans personalitzats de pagament, addicionals als ajornaments i fraccionaments, i també és l'única que ofereix el servei de pagament únic anticipat.

Quadre 23. Modalitats disponibles de pagament

Tipus	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Fraccionament	✓	✓	✓
Ajornament de deute	✓	✓	✓
Tipus d'interés aplicables	Interés legal	Interés legal	Interés legal
Plans personalitzats de pagament	✓	✗	✗
Pagament únic	✓	✗	✗

- j) SUMA és l'entitat que ofereix majors mitjans de pagament perquè el contribuent complisca amb les seues obligacions.

Quadre 24. Mitjans de pagament

Tipus	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Entitats col·laboradores	✓	✓	✓
Nombre d'entitats col·laboradores	14	23	11
Domiciliació de tributs	✓	✓	✓
Plataforma de pagament telemàtic	✓	✓	✗
Banca telefònica	✓	✗	✗
Pagament per transferència bancària	✓	✗	✓
En les dependències de la diputació (efectiu)	✗	✗	✗

Les entitats col·laboradores i la domiciliació de tributs són els mitjans de pagament més utilitzats pels contribuents. En SUMA i Castelló també es pot pagar a través d'una plataforma de pagament telemàtic i a més en SUMA es pot pagar a través de la banca telefònica. També en SUMA i a València es pot pagar mitjançant transferència bancària. Cap de les tres entitats admet pagaments en efectiu en les seues dependències.

Quant a la domiciliació del tribut IBI urbana, el percentatge més elevat es dona a València, seguida d'Alacant i finalment de Castelló. El percentatge de domiciliacions cobrades sobre el total de domiciliacions oscil·la entre el 99,1% de València i el 95,5% d'Alacant.

Quadre 25. Domiciliacions IBI urbana

Criteri	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
% de domiciliacions sobre càrrecs	61,8%	57,2%	62,1%
% de domiciliacions cobrades sobre el total de domiciliacions	95,5%	96,5%	99,1%

En aquest sentit, convé indicar que SUMA no aplica cap mena de bonificació a aquest tipus de pagaments, perquè, segons s'indica en al·legacions, en 2016 cap ajuntament de la província d'Alacant havia aprovat la bonificació esmentada en les seues ordenances fiscals. Les diputacions de Castelló i València apliquen la bonificació en la quota recollida en les ordenances fiscals aprovades pels ajuntaments que l'hagen acordat.

- k) A Alacant els principals tributs es paguen durant dos períodes, mentre que a Castelló s'estableixen quatre períodes generals de pagament per a IBI, IAE i IVTM, i cada ajuntament s'adapta a aquest calendari i estableix els períodes de cobrament de la resta d'impostos i taxes. La Diputació de València, l'any 2016 ha establert quatre períodes de pagament.

3.3 Pel que fa als controls establits en els sistemes d'informació i si garanteixen de manera raonable la seua seguretat i l'adequada execució de la gestió tributària auditada

Respecte als controls generals de TI (CGTI)

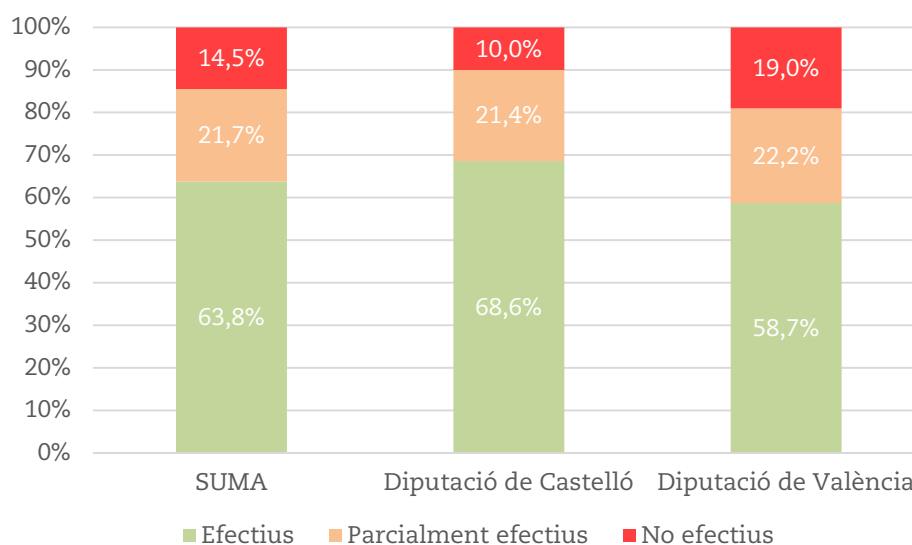
Els CGTI són aquells controls relacionats amb l'ús de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) implantats en els diferents nivells de l'estructura organitzativa general d'una institució i en els seus sistemes d'informació. Estableixen un marc general de confiança respecte del funcionament de la resta de controls implantats en els procediments i aplicacions informàtiques de gestió. La seua importància radica en el fet que tenen un efecte generalitzat, és a dir, solen afectar més d'una aplicació informàtica, i si els CGTI no funcionen adequadament s'impossibilita que es puga confiar en els controls dels procediments i aplicacions de gestió.

Hem d'assenyalar que, en el cas de la Diputació de València, els CGTI revisats es refereixen als implantats sobre els sistemes i aplicacions que el departament de sistemes d'informació gestiona directament. L'aplicació de gestió tributària ha sigut contractada sota el sistema de programari com a servei (SaaS o "en el núvol"), està instal·lada en servidors i instal·lacions de l'adjudicatari i la gestiona el mateix adjudicatari que administra els CGTI dels seus sistemes. Hem comprovat que una empresa independent especialitzada ha realitzat una auditoria

que acredita el compliment de la pràctica totalitat dels controls exigits en el plec de condicions.

- a) En el gràfic següent es mostra el grau de compliment dels controls generals de TI en les tres entitats en conjunt:

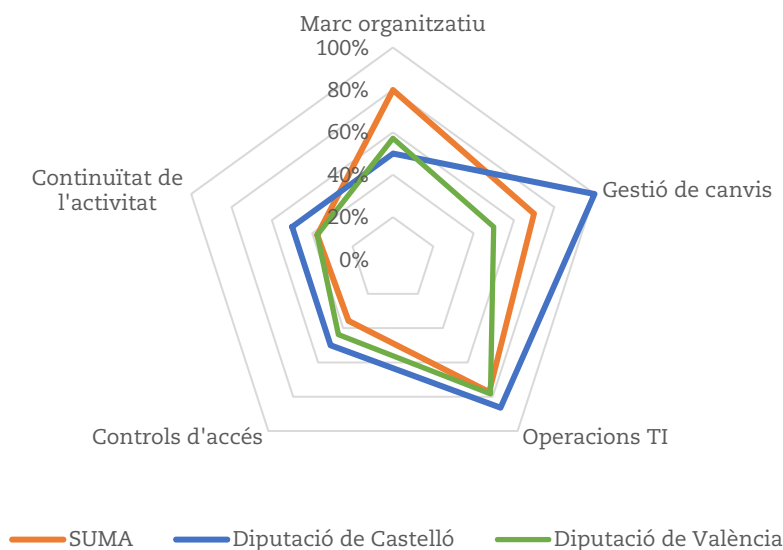
Gràfic 5. Efectivitat dels controls generals de TI



- b) En el gràfic següent es mostra el grau de compliment dels controls generals de TI en les tres entitats agrupats en les cinc àrees en les quals aquells es divideixen:¹

¹ Vegeu apèndix 5.

Gràfic 6. Grau de compliment



- c) El quadre següent recull el grau de compliment amb les disposicions principals de la LOPD/RGPD per les tres entitats:

Quadre 26. Compliment LOPD/RGPD

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Disposa del document de seguretat de la LOPD.	✓	✓	✓
Ha realitzat l'auditoria de protecció de dades.	✓	✓	✓
Nomenament efectiu d'un delegat de protecció de dades.	✓	✓	✗

La Diputació de València ha d'emprendre tan prompte com siga possible totes les accions necessàries per a adaptar-se al nou Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), entre altres:

- Realitzar totes les actuacions necessàries per a la plena efectivitat del nomenament del delegat de protecció de dades.
- Actualització de la informació sobre privacitat en la seu electrònica.

- d) El quadre següent resumeix el grau de compliment de determinats aspectes del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) per les tres entitats:

Quadre 27. Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Es disposa de política de seguretat dels sistemes d'informació actualitzada.	✓	✓	✗
Aprovació i comunicació dels procediments de seguretat de la informació.	✓	✗	✗
Realització d'una auditoria de seguretat de l'ENS.	✗	✓	✓
Es publica en el web el distintiu de conformitat amb l'ENS.	✗	✗	✗

SUMA, la Diputació de Castelló i la Diputació de València han de realitzar tan prompte com siga possible totes les accions necessàries per a adaptar-se plenament a l'ENS.

Al novembre de 2018 s'ha adjudicat l'actualització i preparació per a la certificació de SUMA en l'ENS.

- e) El quadre següent resumeix la situació de les tres entitats en relació amb l'aplicació del Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI):

Quadre 28. Compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Disposa de pla d'adaptació a l'ENI	✗	✗	✗

SUMA, la Diputació de Castelló i la Diputació de València han de realitzar tan prompte com siga possible totes les accions necessàries per a adaptar-se plenament a l'ENI.

A més, SUMA ha de posar a la disposició de la resta d'administracions públiques el seu programari de gestió tributària GESTA, d'acord amb el que es preveu en els articles 157 i 158 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

- f) El quadre següent reflecteix informació pel que fa a controls d'aspectes organitzatius rellevants relacionats amb les TI de les tres entitats:

Quadre 29. Aspectes organitzatius TI

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Planificació estratègica de les tecnologies de la informació aprovada	✓	✗	✗
Segregació de funcions en el departament de sistemes	✗ (1)	✓	✗
Disposa de procediments de gestió de TI aprovats	✓	✓	✓
Implicació de la direcció en la gestió de TI	✓	✓	✓
Disposa de pressupost anual per als projectes TI planificats	✓	✓	✓
Planificació i execució de formació en conscienciació i seguretat TIC	✓	✗	✓
Compliment en el llicenciament de programari	✓	✓	✓

(1) En al·legacions SUMA informa que ha aprovat un procediment de gestió de canvis amb posterioritat a la revisió realitzada.

g) El quadre següent mostra la situació dels controls relacionats amb la gestió de canvis en les tres entitats:

Quadre 30. Controls sobre la gestió de canvis en aplicacions i sistemes

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Disposa d'un procediment aprovat per a detecció i tramitació de necessitats TI	✓	✓	✗ (2)
Existeix un procediment aprovat per a gestió de canvis en aplicacions que preveja la segregació de funcions	✗ (1)	✓	NR (3)

(1) En al·legacions SUMA informa que ha aprovat un procediment de gestió de canvis amb posterioritat a la revisió realitzada.

(2) La revisió de la documentació relativa a la contractació de l'aplicació Estima en 2014 ha posat de manifest que, per a contractar-la, la Diputació de València va realitzar un encàrrec de gestió a l'empresa IMELSA (actual Divalterra). Aquest encàrrec de gestió es va tramitar de manera irregular i va ser declarat nul mitjançant sentència de 18 de setembre de 2014 del TSJCV. El contracte derivat de l'encàrrec manté la vigència i la Diputació de València s'hi ha subrogat en la posició de Divalterra.

(3) No revisat, ja que els canvis en l'aplicació auditada els porta a terme i els implanta directament l'empresa proveïdora del servei.

- h) El quadre següent mostra la situació dels controls relacionats amb les operacions dels sistemes d'informació de les tres entitats:

Quadre 31. Controls sobre operacions dels sistemes d'informació

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Disposa d'un inventari de maquinari i programari complet i actualitzat.	✓	✗	✓
Es classifiquen els actius TIC en funció de la seua importància.	✗	✓	✓
S'ha aprovat i s'aplica un procediment de gestió d'incidències.	✗	✓	✓
S'aplica un procediment de gestió antivirus i existeixen aplicacions antivirus en funcionament.	✓	✓	✓
S'apliquen polítiques de classificació i retenció de la informació.	✗	✓	✓
Es duen a terme proves de les interfícies entre aplicacions per a garantir la integritat, validesa i la completeness de la informació.	✗	✓	✗
Existeix control sobre les tasques programades.	✓	✓	✓
Es realitza regularment un seguiment de nivells de serveis en els contractes TIC.	✓	✗	✗ ⁽¹⁾
Existeix un procediment aprovat per al control d'accés físic a les dependències.	✓	✓	✗
El/els CPD tenen implantats els controls fonamentals de seguretat d'accessos, riscos ambientals, subministrament d'energia, etc.	✓	✗	✗

(1) En el contracte de l'aplicació informàtica de gestió de tributs sí que es realitza, però en general no.

- i) El quadre següent reflecteix la situació dels controls sobre accés a dades i programes de les tres entitats:

Quadre 32. Controls d'accés a dades i programes

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Disposa de documentació sobre la xarxa de sistemes i els elements de protecció d'accessos.	✗	✓	✗
Disposa de documentació i procediments per a administració d'elements de seguretat de la xarxa de sistemes d'informació.	✗	✓	✗
La configuració d'accessos es realitza segons el principi de mínims permisos per a executar les tasques assignades.	✓	✓	✓
Disposa d'un procediment de gestió d'usuaris aprovat formalment que incloga la revisió periòdica.	✗	✗	✗
Les altes d'usuaris s'aproven formalment.	✓	✓	✓
La configuració de les polítiques d'accés és robusta i s'ajusta a l'ENS.	✗	✗	✗
Es disposa d'un sistema de revisió d'accessos.	✗	✗	✗
Els protocols de transmissió de la informació són segurs.	✓	✓	✓

- j) El quadre següent reflecteix la situació dels controls sobre continuïtat del servei en les tres entitats:

Quadre 33. Controls de continuïtat del servei

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
S'ha aprovat formalment un pla de còpies de seguretat.	✗	✓	✗
Es realitzen còpies de seguretat, es revisa la correcta execució de les còpies de seguretat i se'n fan proves periòdiques.	✓	✓	✓
S'ha aprovat un pla de continuïtat del servei que defineix serveis crítics, punts i terminis de recuperació del servei.	✗	✗	✗
Es realitzen proves periòdiques del pla de continuïtat del servei.	✗	✗	✗

Respecte als controls d'aplicació

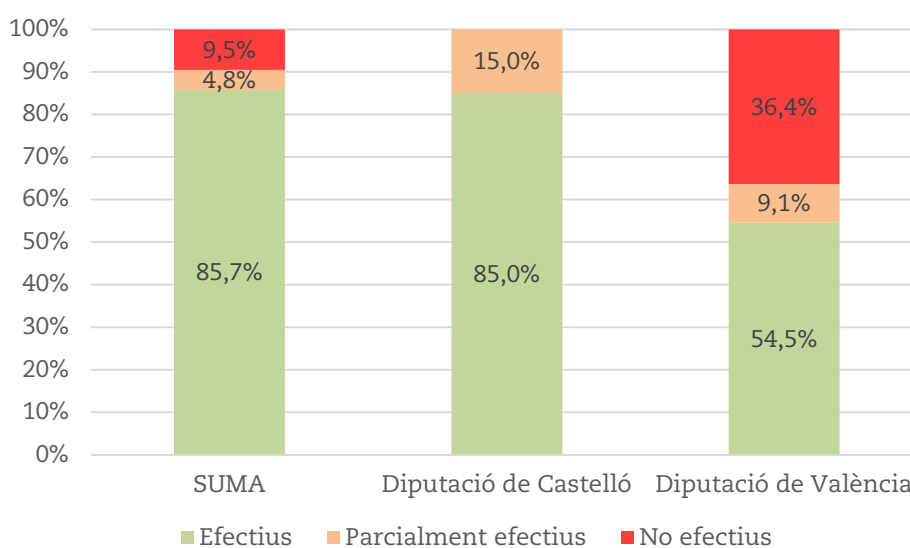
Els controls d'aplicació són aquells incorporats en els processos de gestió (en aquest cas al procés de gestió i recaptació de tributs) i en les aplicacions informàtiques que els suporten, que tenen per finalitat assegurar la integritat (completesa), exactitud, validesa i legalitat de les transaccions i dades durant tot el processament (manual o automatitzat) de les operacions de gestió tributària i la seua comptabilització. Perquè funcionen adequadament necessiten, al seu torn, que els controls generals de TI siguen efectius.

Aquests procediments de control han d'assegurar raonablement que totes les transaccions són autoritzades, processades i registrades de manera completa, adequada, oportuna i ajustant-se a la normativa.

D'acord amb la nostra metodologia de treball, hem seleccionat i revisat els controls del procés que hem considerat més rellevants en cada una de les fases de gestió i n'hem analitzat el grau d'eficàcia.

- k) En el gràfic següent es mostra el grau de compliment dels controls d'aplicació en les tres entitats:

Gràfic 7. Efectivitat dels controls d'aplicació



- l) La situació dels controls sobre conformitat de delegacions i gestió dels padrons en les tres entitats es reflecteix en el quadre següent:

Quadre 34. Controls sobre conformitat de delegacions i gestió de padrons d'IBI

critèris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Es formalitzen adequadament les delegacions de tributs d'acord amb el que han sol·licitat les entitats.	✓	✓	✓
Només les persones autoritzades segons les seues funcions poden modificar dades mestres dels tributs en l'aplicació i existeix segregació de funcions.	✓	✗	✗
Només les persones autoritzades segons les seues funcions poden accedir a les dades dels padrons remesos pel cadastre.	✓	✓	✗
Existeix segregació de funcions i revisió en l'aprovació de no subjeccions, exempcions, beneficis fiscals.	✗	✓	✗

m) El quadre següent reflecteix la situació dels controls sobre gestió de rebuts i cobraments en voluntària i en executiva en les tres entitats:

Quadre 35. Controls d'emissió i gestió de rebuts, cobraments en voluntària i executiva

critèris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
L'aplicació calcula correctament el deute tributari.	✓	✓	✓
Només les persones autoritzades segons les seues funcions poden modificar els períodes de cobrament.	✓	✓	✓
Existeix separació de funcions i revisió en l'aprovació d'ajornaments i fraccionaments.	✗	✓	✗
L'aplicació no permet eliminar registres de rebuts o modificar el deute tributari directament per un sol usuari en el procediment de gestió.	✓	✓	✓
Existeix segregació de funcions i revisió en l'aprovació de les baixes.	✓	✓	✗
Es liquida el recàrrec de constrenyiment sempre que acaba el període de voluntària.	✓	✓	✓
Existeix segregació de funcions i revisió en l'aprovació de reposicions a voluntària.	✗	✓	✗

n) La situació dels controls sobre comptabilització d'ingressos i liquidació de la recaptació a les entitats delegants es recull en el quadre següent:

Quadre 36. Controls sobre comptabilització i liquidació de la recaptació a les entitats delegants

critèris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Es registren i controlen els imports recaptats per cada entitat delegant.	✓	✗ ⁽¹⁾	✓
Es realitzen conciliacions entre els ingressos comptabilitzats i els ingressats en comptes bancaris.	✓	✓	✓
Es revisen els ingressos registrats; existeix segregació de funcions.	✓	✓	✓
S'aproven formalment els comptes de recaptació.	✓	✓	✗

(1) La interfície de l'aplicació d'ingressos amb l'aplicació de comptabilitat mitjançant fitxer té components manuals que representen un risc de modificacions intencionades o per error per a fer una comptabilització adequada.

- o) L'existència dels controls sobre la tramitació de devolució d'ingressos indeguts es recull a continuació:

Quadre 37. Controls devolució d'ingressos

Criteris	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Existeix revisió i segregació de funcions en la tramitació de devolució d'ingressos indeguts.	✓	✓	✓

4. RECOMANACIONS

Recomanacions generals

- Seria convenient implantar els procediments necessaris per a reduir el cost originat per la demora en la devolució dels ingressos indeguts. En aquest sentit, en al·legacions SUMA informa que, tal com figura en la carta de compromisos de l'organisme, és procedent retornar les quantitats ingressades indegudament en emnys de quinze dies, en el 80,0% dels casos, i concretament en menys de cinc dies, en el 55,0% dels casos.
- Seria oportú que la Diputació de Castelló aprovara i publicara en el BOP el model d'acord tipus de delegació.
- Si bé en l'exercici 2016 no va ser obligatori, cap de les tres entitats va incloure en la seua memòria dels comptes la nota 26 "Informació

sobre el cost de les activitats” ni la 27 “Indicadors de gestió”, informació que ha de facilitar-se a partir de l'exercici 2017.

- d) La Diputació de Castelló ha d'incloure en els seus comptes anuals la informació relativa als recursos administrats per compte d'altres ens.
- e) A Alacant i Castelló seria recomanable que les bases d'execució del pressupost regularen la “Gestió dels recursos administrats per altres ens”.
- f) S'aconsella que la Diputació de València regule el tipus d'interés aplicat als acomptes.
- g) A Castelló i València és convenient implantar els mecanismes necessaris per a:
 - Registrar les telefonades rebudes i classificar-les per tipus de consulta.
 - Controlar les atencions prestades per tipus de consulta, temps d'espera i duració de l'atenció.
- h) Atesa l'efectivitat del cobrament dels rebuts domiciliats, les entitats haurien de fomentar aquest mitjà de pagament.

Recomanacions sobre controls generals

- i) Proposem a SUMA i a la Diputació de València aprovar procediments que garantisquen els principis de segregació de funcions i de mínims privilegis per a les funcions assignades en el departament de sistemes d'informació.

En aquesta línia d'actuació, SUMA al·lega que ha aprovat el 30 de maig de 2019 un procediment que regula el passe d'aplicacions i sistemes a producció que preveu la segregació de funcions en aquest tipus de tasques que són crítiques per a l'organització.

- j) Recomanem a SUMA i a la Diputació de València realitzar periòdicament proves de les interfícies per a garantir la integritat, validesa i la completeness de la informació.
- k) És convenient que SUMA i la Diputació de València aproven un procediment per a la revisió d'esdeveniments de seguretat i d'accessos a la informació i la implantació d'eines que faciliten l'anàlisi dels esdeveniments i les activitats rellevants del sistema d'informació.
- l) Aconsellem a SUMA modificar el procediment de gestió d'usuaris de manera que es regule la revisió periòdica d'usuaris i perfils d'usuaris

obsolets. La revisió que se'n faça ha de preveure a més que no hi haja usuaris genèrics o que aquests estiguen controlats. El procediment ha de garantir els principis de mínims permisos per a exercir les tasques assignades i la traçabilitat de les activitats en els sistemes d'informació, d'acord amb els criteris de l'ENS.

- m) La Diputació de Castelló ha d'aplicar estrictament els procediments aprovats per a la gestió d'usuaris i drets d'accés, particularment en la gestió de baixes d'usuaris, a fi d'evitar la dependència de controls manuals per part del Departament d'Informàtica. Igualment, recomanem que s'execute periòdicament i segons un procés automatitzat una revisió de l'activitat dels usuaris dels sistemes crítics de la Diputació, a fi d'identificar usuaris habilitats incorrectament i verificar si l'assignació de privilegis és la correcta. Aquest procés hauria de ser inclòs en l'existent procediment PRS-GLB-010: Gestió d'Usuaris.

D'acord amb la informació facilitada per la Diputació de Castelló, a la data de redacció d'aquest informe s'ha realitzat una revisió d'usuaris de l'*active directory* i s'han desactivat els que ja no han d'estar actius.

- n) Proposem a la Diputació de València aprovar formalment un procediment de gestió d'usuaris, i que la gestió de les funcionalitats dels usuaris es base en perfils predefinitos segons el lloc de treball, aplicant el principi d'assignar les mínimes capacitats per a poder fer les tasques assignades. El procediment ha d'incloure la revisió periòdica d'usuaris que permeta mantenir en el temps el principi assenyalat.
- o) SUMA i la Diputació de València haurien de configurar polítiques de control d'accessos a sistemes i aplicacions perquè s'ajusten a les bones pràctiques generalment acceptades i a les exigències de l'ENS. Aquesta recomanació és extensible a la Diputació de Castelló en relació amb els sistemes que no compleixen aquestes pràctiques (Estima).

D'acord amb la informació facilitada en la data d'emissió d'aquest informe, la Diputació de València ha millorat les polítiques de control d'accessos a l'aplicació Estima, encara que considerem que s'ha de reforçar encara més fins a aconseguir els paràmetres exigits per l'ENS.

- p) Recomanem a SUMA, a la Diputació de Castelló i a la Diputació de València aprovar tan prompte com siga possible un pla de continuïtat de l'activitat i de recuperació davant desastres, documentat per escrit i aprovat formalment per la direcció. Prèviament serà necessari realitzar una anàlisi de riscos o una anàlisi d'impacte en els serveis prestats per a establir la criticitat i prioritat

dels actius de l'entitat (serveis, informació, aplicatius, dispositius de xarxa i servidors, etc.), així com els punts i terminis necessaris per a recuperar la informació i els sistemes.

La Diputació de Castelló ha iniciat un procés de contractació pública per al projecte de desenvolupament d'aquest pla de continuïtat, l'execució del qual, d'acord amb els terminis establits, ha de finalitzar en el primer quadrimestre del 2019. Una vegada establert i aprovat el pla de continuïtat, se n'han de realitzar proves periòdiques per a verificar que funciona correctament en cas de desastre i deixar documentades aquestes proves.

Recomanacions sobre controls d'aplicació

- q) Proposem a SUMA i a la Diputació de València configurar en l'aplicació de gestió d'ingressos un procediment de tramitació que incloga la revisió i autorització de les propostes d'exempció, no subjecció i beneficis fiscals prèviament a la seua aprovació definitiva.

D'acord amb la informació facilitada, s'han iniciat en les dues institucions els tràmits per a garantir la segregació de funcions a través de controls en l'aplicació per a la tramitació de no subjeccions, exempcions i beneficis fiscals.

- r) Convé que la Diputació de València implante un procés d'aprovació de les baixes en l'aplicació Estima que preveja una fase de proposta i una altra d'aprovació, a fi de complir el principi de segregació de funcions. També han d'ajustar-se els permisos dels usuaris segons el principi de mínims privilegis esmentat.

D'acord amb la informació facilitada en al·legacions, en desembre de 2018 s'ha modificat la configuració del procediment per a introduir els controls recomanats.

- s) Recomanem a SUMA i a la Diputació de València que modifiquen el tràmit de reposició a voluntària en l'aplicació de la gestió de tributs perquè es requerisca la revisió i aprovació d'un usuari autoritzat en els processos de reposició a voluntària, proporcionant segregació de funcions en una operació crítica del sistema.

D'acord amb la informació facilitada per SUMA s'han iniciat els tràmits per a garantir la segregació de funcions a través de controls en l'aplicació GESTA per a la tramitació de reposició de rebuts a voluntària.

APÈNDIX 1. ENFOCAMENT METODOLÒGIC

1. Avaluació del risc

S'han aplicat procediments de valoració del risc a través del coneixement de l'entorn en què es desplega l'activitat, inclòs el seu control intern, amb l'objectiu d'identificar i valorar els riscos relacionats amb l'activitat objecte de l'auditoria, i així delimitar aquelles àrees sobre les quals s'han desenvolupat procediments d'auditoria per a reduir el risc a un nivell adequat. Amb aquest fi s'ha aplicat la metodologia desenvolupada per a l'auditoria financera en les NIA-ES i recollida en el *Manual de fiscalització* d'aquesta Sindicatura, en la secció 1315 i següents, i que és plenament aplicable a l'auditoria operativa amb les adaptacions necessàries per als objectius particulars d'aquesta: l'eficiència, l'economia i l'eficàcia.

En aquest sentit, l'equip d'auditoria va valorar els riscos potencials que podrien derivar-se dels factors següents:

- La fiabilitat i integritat de la informació facilitada.
- L'absència d'objectius mesurables mitjançant indicadors establits per les entitats per a valorar l'eficàcia i l'eficiència dels recursos invertits.
- La insuficiència d'informació adequada per al càlcul dels indicadors de gestió.
- La garantia raonable dels controls establits en els sistemes d'informació.

Els riscos i limitacions detectats en el desenvolupament del treball han sigut els següents:

- L'heterogeneïtat de les despeses previstes per cada entitat, com per exemple la inclusió de la despesa per patrocini en el cas de SUMA, o la no quantificació a València del cost que representen les oficines de col·laboració municipal dels onze municipis als quals s'aplica la taxa reduïda de l'1,0%.
- La falta d'homogeneïtat en el càlcul del cost del servei.
- La falta de coincidència de les dades de l'exercici 2016 publicades en les memòries de les diputacions amb les dades facilitades per aquestes.
- Castelló i València no han pogut facilitar informació referent a:
 - El nombre de rebuts i de liquidacions en els quadres que recullen els moviments de la gestió i recaptació tributària en 2016, així com en els tres exercicis anteriors.
 - El nombre de valors detallats per municipis en relació amb la gestió de l'IBI.

- El nombre de valors en el desglossament del saldo pendent de cobrament a 31 de desembre de 2016, tant per exercicis com per conceptes.
- El nombre de valors donats de baixa per cada un dels conceptes.
- El registre de les telefonades ateses.
- A Castelló i València, la complexitat en l'obtenció del nombre real de treballadors i hores treballades d'aquells empleats el cost dels quals no siga imputable directament al servei.
- Addicionalment, a València tampoc ens han pogut facilitar la composició del saldo inicial de cada exercici, distingint la part que correspon a voluntària i a executiva. Tampoc ha facilitat els passes de voluntària a executiva.

Així mateix, d'acord amb els objectius de l'auditoria, s'ha revisat l'eficàcia dels controls generals de tecnologies de la informació (CGTI) relacionats amb les aplicacions informàtiques utilitzades per a donar suport al procés de gestió tributària, mitjançant el qual les entitats auditades assisteixen els ajuntaments de cada província. En particular, l'anàlisi s'ha centrat en la gestió de l'impost sobre béns immobles (IBI), que és el més important en termes quantitatius dels que es gestionen.

2. Criteris d'auditoria i les seues fonts

Una vegada concretat l'objecte de l'auditoria, l'àmbit i el seu abast, una part fonamental en el desenvolupament d'aquesta és la definició dels criteris d'auditoria que s'utilitzaran. Els criteris d'auditoria són unitats de mesura que serveixen per a avaluar l'eficiència, l'eficàcia i l'economia de l'àrea o activitat auditada, mitjançant la comparació amb la seua situació real.

Com ja hem assenyalat anteriorment, dues de les entitats no disposen d'indicadors apropiats per a ser utilitzats com a criteris d'auditoria. En conseqüència, en el nostre treball de planificació hem definit indicadors per a cada un dels subobjectius detallats en l'apartat 2.

3. Enfocament i metodologia utilitzada. Naturalesa de les proves i obtenció d'evidència

D'acord amb l'objectiu, l'abast i els criteris d'auditoria establits, l'enfocament d'auditoria que es considera més adequat és aquell que es basa en els resultats, una vegada descartat l'enfocament basat en els sistemes de control, atesa la complexitat de la mateixa organització i les febleses que presenta el control intern. També s'ha considerat adequat l'enfocament de resultats perquè hi ha criteris raonables per a mesurar la qualitat, la quantitat i el cost dels resultats (*outputs*). A més, l'enfocament basat directament en els resultats es considera el més convenient per a donar resposta als objectius d'auditoria proposats en l'apartat 2 de

l'Informe, ja que és factible recopilar informació referent als criteris d'auditoria desglossats en aquest apartat.

Ara bé, davant la possibilitat de no disposar d'informació de gestió suficient, íntegra i homogènia, s'han definit indicadors alternatius, que han sigut elaborats per aquesta Sindicatura i que ens permeten obtenir una base objectiva per a concloure sobre el nivell d'eficàcia i economia.

Determinats subobjectius d'auditoria no han pogut ser completats íntegrament a causa de la incidència que hi han tingut els riscos detallats anteriorment.

Les principals fonts de la informació utilitzades per a realitzar proves numèriques de caràcter analític –tendències i coeficients–, proves descriptives basades en comparacions qualitatives i proves de controls han sigut:

- a) La informació, quadres i qüestionaris, facilitats i emplenats per les tres diputacions provincials de la Comunitat Valenciana i l'Organisme Autònom SUMA Gestió Tributària, que depén de la Diputació d'Alacant.
- b) La Plataforma de Rendició de Comptes de Corporacions Locals.
- c) Les memòries de la gestió tributària de cada una de les entitats.
- d) Les ordenances fiscals i generals de les tres entitats.
- e) Memòries de gestió d'altres organismes autònoms de gestió tributària, en concret, les de les diputacions d'Albacete, Badajoz i Salamanca.
- f) Diversos cursos, estudis i articles publicats, relacionats amb la gestió tributària local d'Espanya.
- g) Per a la revisió dels CGTI i dels controls implantats en les aplicacions informàtiques hem obtingut de les entitats auditades les normes i procediments TIC aprovats i/o aplicats, la informació sobre la configuració dels sistemes d'informació i les bases de dades de l'IBI facilitades per les entitats fiscalitzades.

Ateses les especials característiques del treball realitzat sobre els sistemes d'informació, aquest l'ha efectuat personal de la Unitat d'Auditoria de Sistemes d'Informació de la Sindicatura de Comptes i s'ha comptat amb la col·laboració d'experts externs. En l'elaboració de l'apèndix 5 d'aquest informe s'han considerat com a vàlides les conclusions de l'auditoria de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) ja existent i no hem duplicat les mateixes comprovacions.

L'enfocament metodològic es fonamenta en les normes tècniques d'auditoria recollides en el *Manual de fiscalització* de la Sindicatura de Comptes.

Els resultats de les comprovacions realitzades es detallen en els apèndixs 3, 4 i 5.

APÈNDIX 2. ANÀLISI DE L'ENTORN

1. Situació de la gestió i recaptació delegades en les diputacions

- a) *L'instrument jurídic pel qual les diputacions efectuen la gestió i recaptació de les entitats locals i com la realitzen*

Les entitats locals poden delegar en la comunitat autònoma o en altres entitats locals en el territori de les quals estiguen integrades les facultats de gestió, liquidació, inspecció i recaptació tributàries que la llei els atribueix, així com les facultats de la resta d'ingressos de dret públic que els corresponguen (article 7.1 de l'LRHL).

L'acord de delegació que adopta el Ple de l'Ajuntament concreta el seu abast i contingut. Una vegada acceptada per l'òrgan de govern corresponent de la diputació, es publica en els butlletins oficials de la província i de la comunitat autònoma, per al coneixement general (article 7.2 de l'LRHL).

En relació amb això, destaca el següent:

- La Diputació d'Alacant, una vegada acceptades les delegacions pel Ple, aprova un acord marc per a cada un dels diferents tributs locals, en el qual figura la relació de tots els ajuntaments delegants. Aquest acord marc es publica en el BOP i en el DOGV.
- Les diputacions de Castelló i València utilitzen uns models d'acord o conveni tipus, que són subscrits pels ajuntaments, una vegada el Ple municipal acorda delegar el servei de gestió i recaptació en la diputació. En la de Castelló existeixen uns models tipus d'acords de delegació i en la de València uns models tipus de convenis. Cap d'aquests està aprovat pel Ple de la seua respectiva diputació, ni han sigut publicats en el BOP.
- S'ha comprovat en una mostra de cinc ajuntaments de cada província que els tributs gestionats i recaptats en l'exercici 2016 s'han executat conformement als acords de delegació aprovats pel Ple de l'entitat local. També s'ha verificat la seua publicació en el BOP. No obstant això, en la Diputació de València s'ha posat de manifest la dificultat de localitzar la documentació de les delegacions i en algun cas, la insuficiència del seu suport documental. Cal assenyalar, no obstant això, que el Ple de la Diputació de València, el 18 de juliol de 2017 va aprovar unes bases reguladores dels serveis tributaris i altres ingressos de dret públic, prestats per la Diputació, l'objecte de les quals és establir el marc regulador d'aquestes delegacions.

b) *Sistema triat per cada diputació per a la gestió i recaptació de les entitats delegants*

L'article 85 de l'LRBRL estableix que els serveis públics de competència local han de gestionar-se de la manera més sostenible i eficient possible. D'acord amb aquest precepte, la Diputació d'Alacant va decidir realitzar la gestió i recaptació tributària de les delegacions rebudes a través d'un organisme autònom local, SUMA Gestió Tributària. Les diputacions de Castelló i València van optar per gestionar directament el servei delegat.

Per al desenvolupament de l'activitat delegada, les diputacions han subscrit convenis de col·laboració i intercanvi amb diferents administracions i organismes. El quadre següent recull un resum dels principals convenis subscrits per cada diputació, vigents en 2016, així com la data en què es van signar:

Quadre 38. Resum dels principals convenis

Nom	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Conveni de col·laboració entre la Secretaria d'Estat d'Hisenda (Direcció General del Cadastre) i les entitats, en matèria de gestió cadastral	31/07/1997	04/06/2001	27/01/2006
Conveni marc de col·laboració entre l'Agència Estatal d'Administració Tributària i les entitats en matèria de gestió tributària	08/05/2002	27/01/2004	25/03/2003
Adhesió al conveni subscrit entre l'AEAT i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies en matèria d'intercanvi d'informació tributària i col·laboració en la gestió recaptatòria amb les entitats locals	15/03/2003	20/10/2016	12/03/2007
Conveni de col·laboració entre les entitats i el Deganat Autonòmic del Col·legi de Registradors de la Propietat i Mercantils d'Espanya de la Comunitat Valenciana	11/06/2015	27/10/2016	31/05/2016
Conveni de col·laboració entre el Col·legi Oficial de Notaris i les entitats	09/07/2011	19/07/2012	20/01/2004

c) *Entitats locals i competències delegades respecte a l'IBI, l'IAE i l'IVTM*

En l'annex 1 figura la relació de tots els municipis de la Comunitat Valenciana agrupats per província, en la qual s'indica si els seus ajuntaments respectius tenen delegada la gestió i recaptació de l'IBI, de l'IAE, de l'VTM i la inspecció tributària de l'IAE. En els quadres 91 a 94 d'aquest informe s'inclou, a més, el detall de la totalitat de serveis que ofereix cada una de les tres entitats.

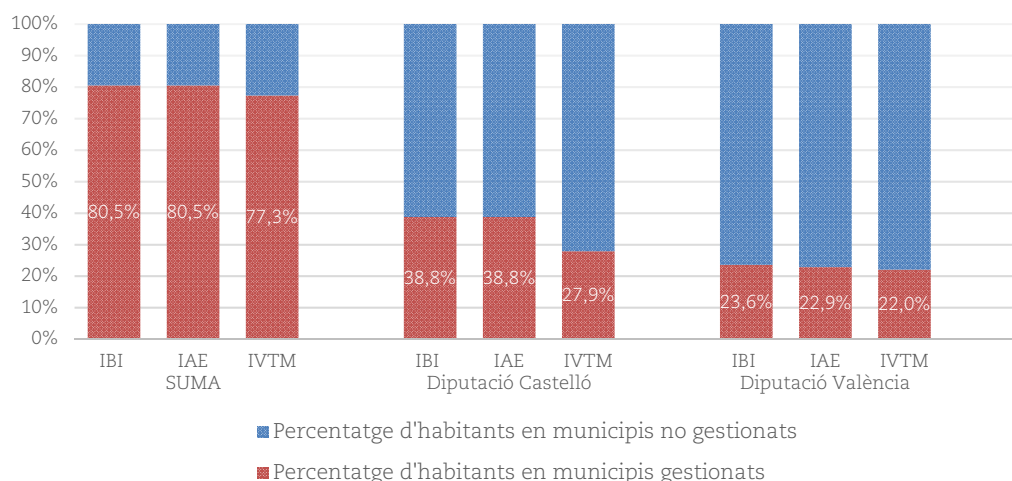
A continuació es recull un resum d'aquestes delegacions, tant en nombre d'ajuntaments com el percentatge que aquests representen sobre el total dels municipis de la província, així com el nombre d'habitants que aquests municipis tenen:

Quadre 39. Resum de delegacions

Província	Concepte	Total província		Delegacions nombre d'ajuntaments i % sobre el total de municipis de la província					Habitants de munic. amb delegació	Nre. mitjà habitants MDI per aj.
		Municipi	Habitants	Gestió tributària	Gestió cadastral/censal	Recap. voluntària	Recap. executiva	Inspecció		
Alacant	Delegacions IBI	141	1.836.459	138	138	139	140	-	1.478.709	10.638
				97,9%	97,9%	98,6%	99,3%	-	80,5%	
	Delegacions IAE			138	138	139	140	134	1.478.709	10.638
				97,9%	97,9%	98,6%	99,3%	95,0%	80,5%	
	Delegacions IVTM			136	136	138	139	-	1.419.511	10.286
				96,5%	96,5%	97,9%	98,6%	-	77,3%	
Castelló	Delegacions IBI	135	579.245	125	125	125	125	-	224.609	1.797
				92,6%	92,6%	92,6%	92,6%	-	38,8%	
	Delegacions IAE			127	127	125	125	127	224.609	1.797
				94,1%	94,1%	92,6%	92,6%	94,1%	38,8%	
	Delegacions IVTM			115	115	115	115%	-	161.500	1.404
				85,2%	85,2%	85,2%	85,2%	-	27,9%	
València	Delegacions IBI	266	2.544.264	192	177	188	201	-	599.328	3.188
				72,2%	66,5%	70,7%	75,6%	-	23,6%	
	Delegacions IAE			188	No la porten	186	201	-	582.168	3.130
				70,7%	-	69,9%	75,6%	-	22,9%	
	Delegacions IVTM			83	No la porten	169	196	-	560.824	3.318
				31,2%	-	63,5%	73,7%	-	22,0%	
Total		542	4.959.968							

El gràfic de barres següent recull el percentatge que representen aquests habitants sobre el total d'habitants de cada província:

Gràfic 8. Percentatge d'habitants dels municipis gestionats, per impost i província en recaptació voluntària



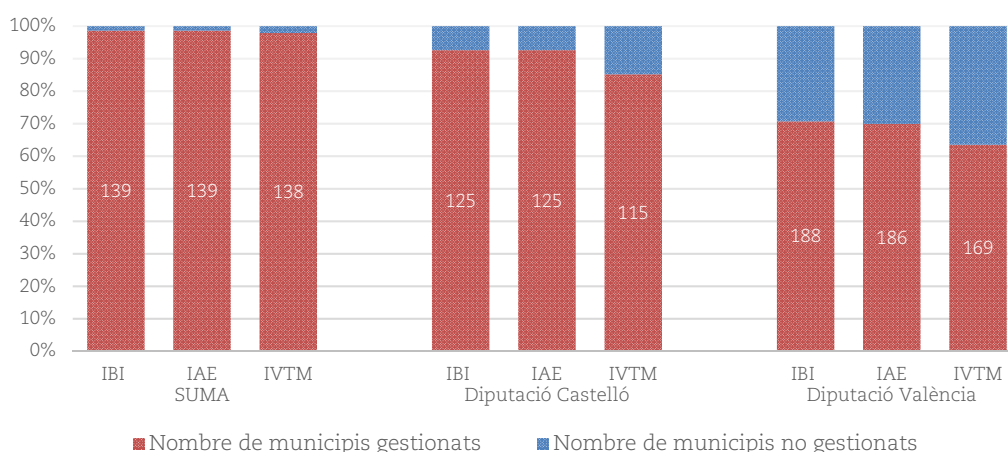
Els percentatges de delegació més elevats respecte al nombre d'habitants s'obtenen a la província d'Alacant, tots entorn del 80%: un 80,5% en l'IBI i en l'IAE i un 77,3% en l'IVTM.

A Castelló els percentatges d'habitants corresponents als municipis que han delegat la recaptació voluntària ascendeixen al 38,8% dels habitants de la província en l'IBI i en l'IAE, i al 27,9% en l'IVTM.

València és la que obté una cobertura poblacional menor per mitjà de delegació, ja que la població corresponent als municipis que han delegat la recaptació voluntària de l'IBI a penes representa el 23,6% dels habitants de la província, el 22,9% en l'IAE i el 22,0% en l'IVTM.

Respecte al nombre de municipis, el gràfic de barres següent representa el nombre d'ajuntaments que tenen delegada la recaptació voluntària dels impostos esmentats sobre el total dels municipis de cada província:

Gràfic 9. Nombre de municipis gestionats per impost i província en recaptació voluntària



Quant al nombre d'ajuntaments que han delegat la recaptació voluntària de l'IBI, de l'IAE i de l'IVTM, a la província d'Alacant els percentatges obtinguts són del 98,6% en els dos primers tributs indicats i del 97,9% en l'IVTM.

A Castelló el 92,6% dels municipis han delegat la recaptació voluntària de l'IBI i de l'IAE, i un 85,2% dels municipis han delegat la recaptació voluntària de l'IVTM.

Si es realitza la comparació en termes percentuals quant al nombre de municipis, València també presenta els menors percentatges de delegació, i són el 70,7% els municipis que han delegat la recaptació voluntària de l'IBI, el 69,9% en l'IAE i el 63,5% en l'IVTM.

La diferència entre els percentatges de delegació, segons ens fixem en els habitants o en el nombre d'ajuntaments, és deguda al fet que la gran majoria dels ajuntaments que han delegat la gestió tributària

a Castelló i València són els de menor població, mentre que a Alacant han delegat quasi tots els ajuntaments, aspecte que s'analitza detalladament en l'apèndix 4 d'aquest informe.

2. Evolució de l'execució de la gestió i la recaptació durant els últims quatre exercicis, tant en voluntària com executiva

En l'annex 2, es recull el resum de la gestió i recaptació per impostos dels exercicis 2013 a 2016, tant en voluntària com en executiva. La Diputació de València no ha pogut diferenciar els saldos inicials de cada període entre els dos tipus de recaptació. Així, per a elaborar aquests quadres, han optat per incloure tots els saldos inicials dels períodes descrits com a executiva, i deixar a zero els saldos inicials en voluntària.

Per al desenvolupament del treball s'ha sol·licitat a cada entitat que emplenara una sèrie de quadres i formularis. La informació recollida en els quadres s'ha utilitzat com a base en diverses proves del treball desenvolupat. En les comprovacions realitzades sobre el seu contingut no s'ha trobat cap diferència significativa amb la informació subministrada per SUMA, ni amb els comptes de recaptació de l'exercici 2016 de les diputacions de Castelló i València.

En aquest sentit, cal assenyalar que les diputacions de Castelló i València formulen un compte anual de recaptació que permet conèixer el resultat global de la gestió recaptatòria de l'entitat. Aquest compte és fiscalitzat per la Intervenció en el cas de les dues entitats, però només es ret al Ple en el cas de la Diputació de Castelló. Per la seua banda SUMA formula un compte de gestió i recaptació anual per a cada ens delegant, que subscriu el director de SUMA. En resposta a la nostra sol·licitud s'ha elaborat un resum anual agregat, que és el que s'ha contrastat amb la informació recollida en els quadres utilitzats.

Pel que fa als comptes anuals, s'ha d'assenyalar que les tres entitats locals els han remés a la Plataforma de Rendició de Comptes d'Entitats Locals dins del termini establert per a fer-ho, però cap de les tres ha inclòs la nota 26 "Informació sobre el cost de les activitats" ni la 27 "Indicadors de gestió", requerides en la memòria. Encara que no siguen de compliment obligat en l'exercici 2016, hauria sigut interessant als efectes d'aquesta auditoria operativa.

Les bases d'execució del pressupost 2016 de SUMA i de la Diputació de Castelló no regulen la "Gestió dels recursos administrats per altres ens". La Diputació de València, no obstant això, la regula en les bases 113 a 116.

Els quadres següents resumeixen l'activitat recaptatòria de les tres entitats, agregant tots els imports gestionats i recaptats durant el període 2013 a 2016, tant en voluntària com en executiva. S'ha obtingut la mitjana dels quatre anys dels dos valors analitzats. La Diputació de Castelló i la de València no han pogut facilitar el nombre de rebuts, per això la

comparació de l'activitat desenvolupada quant a volum de rebuts gestionats no ha pogut realitzar-se.

Quadre 40. Resum de l'activitat recaptatòria 2013-2016

Concepte	SUMA				Mitjana del període 2013/2016
	2013	2014	2015	2016	
Total a gestionar	1.176.425.587	1.348.383.978	1.340.535.202	1.216.257.049	1.270.400.454
Total recaptat	713.376.846	852.725.682	892.186.763	795.515.311	813.451.151

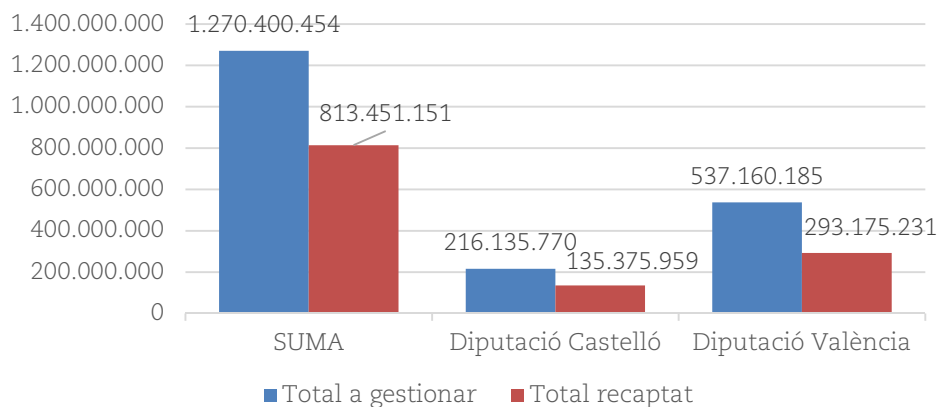
Concepte	Diputació Castelló				Mitjana del període 2013/2016
	2013	2014	2015	2016	
Total a gestionar	203.182.426	217.978.128	218.928.670	224.453.856	216.135.770
Total recaptat	129.559.444	137.369.948	136.250.280	138.324.163	135.375.959

Concepte	Diputació València				Mitjana del període 2013/2016
	2013	2014	2015	2016	
Total a gestionar	493.288.251	509.226.229	545.377.827	600.748.435	537.160.185
Total recaptat	285.947.316	280.367.314	286.792.717	319.593.578	293.175.231

Comparant les tres entitats, s'observa que cada una presenta un creixement sostingut en el temps al llarg del període analitzat, tant en el total a gestionar com en el total recaptat, excepte SUMA, que l'any 2016 presenta una disminució a causa principalment del fet que en aquest període l'Ajuntament d'Alacant revoca la seua delegació de la recaptació voluntària.

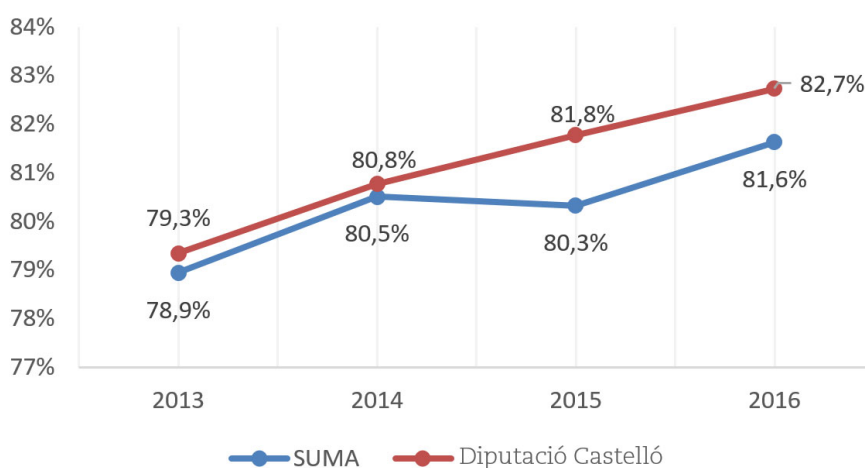
A la vista dels quadres anteriors, s'ha elaborat el gràfic següent amb els valors mitjans del període analitzat, que mostra clarament que l'entitat que presenta major volum de gestió i recaptació en termes absoluts és SUMA, seguida de València i amb Castelló en últim lloc.

Gràfic 10. Import total a gestionar i recaptat, mitjana del període 2013-2016



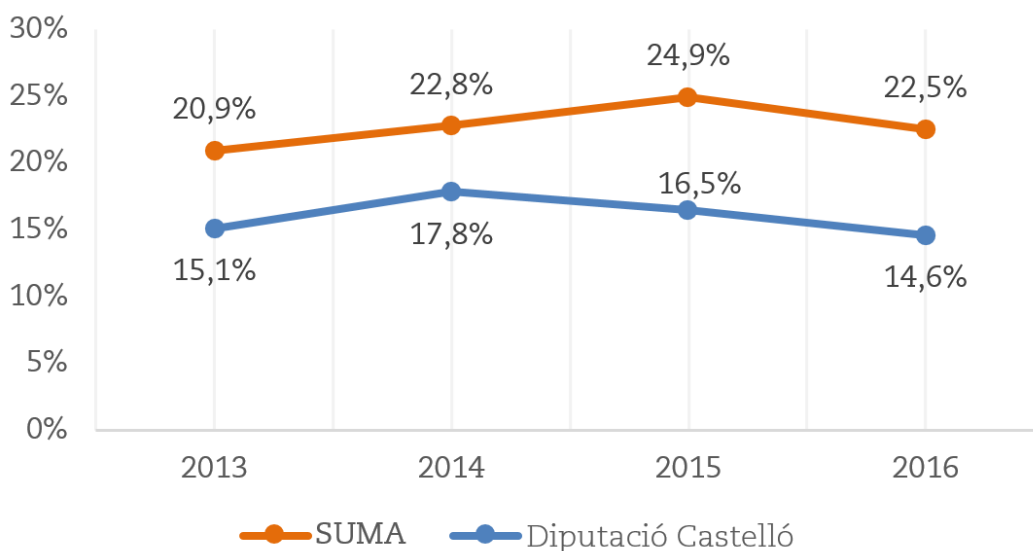
10) Els gràfics següents recullen l'evolució dels percentatges de recaptació en voluntària i executiva durant el període analitzat, segons les dades facilitades. En aquest sentit, la informació referent a València no s'hi ha inclòs, ja que no s'ha considerat vàlida per a l'anàlisi perquè no ha pogut diferenciar adequadament els saldos inicials corresponents al període voluntari i executiu. Els percentatges de recaptació s'han obtingut comparant els càrrecs líquids amb la recaptació:

Gràfic 11. Evolució dels percentatges de recaptació en període voluntari



L'evolució d'aquests percentatges durant el període analitzat mostra una tendència a l'alça tant a Alacant com a Castelló. Els percentatges obtinguts per a l'exercici 2016 en la recaptació voluntària són bastants similars en les dues entitats analitzades. Així, Castelló aconseguix un percentatge del 82,7% i Alacant, un 81,6%.

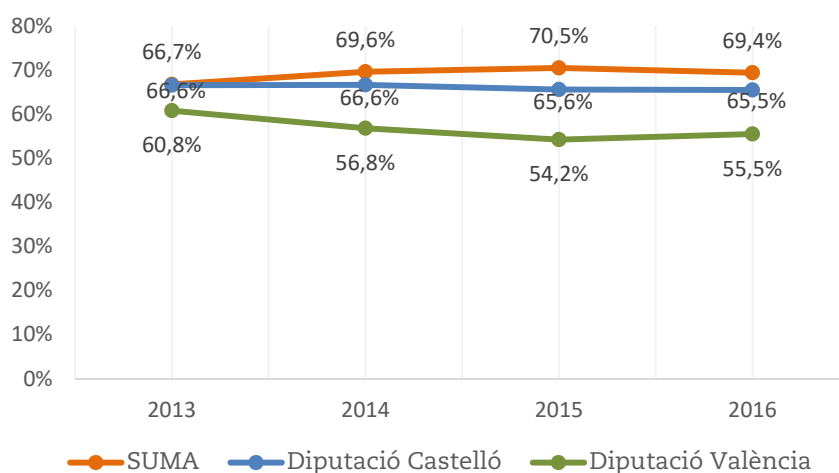
Gràfic 12. Evolució dels percentatges de recaptació en període executiu



En executiva, és a Alacant on s'obtenen els percentatges de recaptació més elevats, un 22,5% en 2016 enfront del 14,6% de Castelló.

Per a poder realitzar una anàlisi que comparara les tres entitats hem calculat els percentatges de recaptació totals, recollits en el gràfic següent:

Gràfic 13. Evolució dels percentatges de recaptació totals



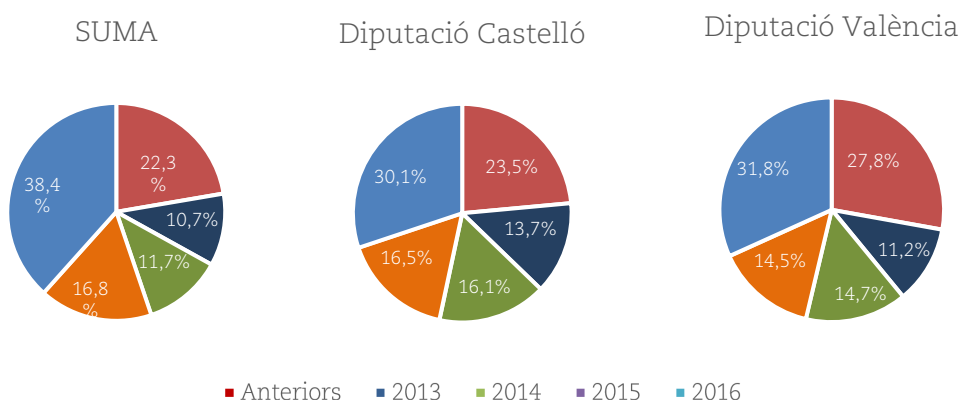
S'observa que els percentatges de recaptació totals experimenten un creixement en SUMA al llarg del període analitzat, excepte en 2016 moment en el qual disminueix lleugerament, mentre que a Castelló i València van disminuint, excepte en 2016, quan a València s'observa un suau increment.

3. Diferents aspectes sobre el saldo pendent de cobrament

- a) Antiguitat i composició del saldo pendent de cobrament a 31 de desembre de 2016, i evolució des de l'exercici 2012

Els gràfics següents reflecteixen l'antiguitat del saldo pendent de cobrament a 31 de desembre de 2016 per exercicis:

Gràfic 14. Composició del saldo pendent de cobrament segons la seua antiguitat



El 38,4% del saldo pendent de cobrament de SUMA correspon a l'exercici 2016, mentre que aquest percentatge és del 30,1% a Castelló i del 31,8% a València.

També s'aprecia que hi ha imports pendents de cobrament amb una antiguitat superior a quatre anys, i per això poden ser susceptibles de prescripció. En el cas d'Alacant aquest import ascendeix al 22,3% del saldo pendent de cobrament, a Castelló, al 23,5% i València, al 27,8%.

En el qüestionari emplenat, la Diputació de València és l'única de les tres entitats que confirma que hi ha valors prescrits. No obstant això, les altres dues entitats podrien tenir valors en aquesta situació, donada l'antiguitat del saldo pendent de cobrament. En aquest sentit, s'ha de tenir en compte que les notificacions recordatòries, per si soles, no interrompen el termini de prescripció. Aquest només s'interromp si és conseqüència del procediment que se segueix per a embargar i fer efectius els deutes tributaris.

En al·legacions SUMA assenyala que la Diputació d'Alacant, en exercici del control intern i dins del pla de control financer, en 2016 els va realitzar una auditoria de compliment que incorporava proves sobre els controls interns i la possible prescripció de drets de recursos d'altres ens. En aquest sentit manifesta que no es va formular cap excepció a aquest treball d'auditoria realitzat per una empresa externa, ni es van detectar debilitats en el control intern establert per aquest organisme.

El quadre següent desglossa el saldo pendent de cobrament al tancament de l'exercici 2016 distingint l'import que es troba en voluntària del d'executiva:

Quadre 41. Desglossament del saldo pendent de cobrament entre recaptació voluntària i executiva

Concepte	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Import	%	Import	%	Import	%
Recaptació voluntària	58.233.673	16,6%	7.358.199	10,1%	No facilitat	
Recaptació executiva	292.466.399	83,4%	65.569.277	89,9%	No facilitat	
Total	350.700.072	100,0%	72.927.476	100,0%	256.258.509	100,0%

València no ha pogut diferenciar la situació del pendent de cobrament entre voluntària i executiva.

Per a poder comparar el saldo pendent de cobrament de les tres entitats hem calculat el percentatge que representa aquest saldo a 31 de desembre de 2016 sobre l'import total a gestionar de 2016 i hem obtingut la següent informació per a cada un dels conceptes indicats:

Quadre 42. Percentatge del pendent de cobrament sobre el total a gestionar

Concepte	Alacant			Castelló			València		
	Pendent de cobrament	Total a gestionar	%	Pendent de cobrament	Total a gestionar	%	Pendent de cobrament	Total a gestionar	%
IBI	196.747.508	759.758.920	25,9%	40.012.854	135.261.350	29,6%	114.467.291	324.899.621	35,2%
IVTM	18.499.946	96.174.822	19,2%	2.527.309	10.925.306	23,1%	30.540.560	60.939.199	50,1%
IIVTNU	31.096.529	75.513.489	41,2%	2.925.851	3.711.194	78,8%	11.782.565	14.004.823	84,1%
IAE	6.496.025	33.170.628	19,6%	4.828.192	15.958.435	30,3%	6.123.180	10.462.042	58,5%
ICIO	7.204.086	8.564.232	84,1%	344.066	389.681	88,3%	1.779.663	2.152.116	82,7%
Altres tributs	90.655.978	243.074.958	37,3%	22.289.204	58.207.890	38,3%	91.565.250	188.290.634	48,6%
Total	350.700.072	1.216.257.049	28,8%	72.927.476	224.453.856	32,5%	256.258.509	600.748.435	42,7%

A Alacant el saldo pendent de cobrament a 31 de desembre de 2016 és equivalent a un 28,8% de l'import a gestionar en aquell exercici, mentre que a Castelló aquest percentatge s'eleva al 32,5% i a València

el saldo pendent de cobrament al tancament de l'exercici és l'equivalent al 42,7% del total a gestionar en 2016.

Pel que fa a l'ICIO, en les tres entitats s'obtenen uns percentatges superiors al 80,0%, i destaca també els elevats percentatges obtinguts en l'IIVTNU a Castelló i València, el 78,8% i el 84,1%, respectivament.

El quadre següent recull el percentatge de la variació del pendent de cobrament interanual des de l'exercici 2012 fins a 2016, així com la variació acumulada del període per al conjunt de tributs i altres ingressos:

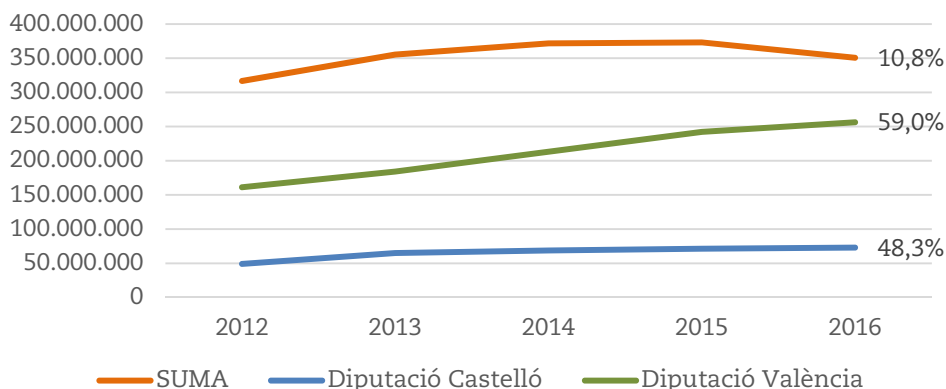
Quadre 43. Variació del saldo pendent de cobrament

Diputació	Període de cobrament	% Variació interanual saldo pendent de cobrament				
		Any 2012/2013	Any 2013/2014	Any 2014/2015	Any 2015/2016	Període 2012-2016
Alacant	Voluntària	3,0%	11,8%	15,2%	-25,3%	-1,0%
	Executiva	14,4%	3,1%	-2,9%	-0,9%	13,5%
	Total	12,3%	4,6%	0,4%	-6,0%	10,8%
Castelló	Voluntària	28,8%	-36,5%	10,4%	1,8%	-8,0%
	Executiva	32,9%	13,6%	3,3%	2,1%	59,3%
	Total	32,3%	5,7%	4,0%	2,1%	48,3%
València	Voluntària	Desglossament no facilitat				
	Executiva	Desglossament no facilitat				
	Total	14,3%	15,7%	13,6%	5,8%	59,0%

Cal indicar novament que València no ha facilitat adequadament aquest desglossament, per aquest motiu l'única dada rellevant a València siga el percentatge total, que engloba tant voluntària com executiva. En el cas d'Alacant, la reducció del pendent de cobrament en el període 2015/2016 és deguda a la revocació de la delegació del municipi d'Alacant. Es desconeix la causa de la reducció en el pendent de cobrament de Castelló durant el període 2013/2014, perquè l'anàlisi s'ha centrat en 2016.

El gràfic següent reflecteix visualment l'evolució del saldo pendent de cobrament total durant el període analitzat, així com el percentatge de variació acumulat:

Gràfic 15. Evolució del saldo pendent de cobrament en el període 2012-2016



Les dades anteriors posen de manifest que València experimenta el major increment del saldo pendent de cobrament al llarg del període analitzat, un 59,0%, seguit de Castelló amb 48,3%. En SUMA el pendent de cobrament a penes s'ha incrementat en un 10,8% al llarg dels quatre exercicis, a causa fonamentalment de la variació negativa del 25,3% entre 2015 i 2016 en voluntària.

b) Incidència de les baixes de drets i la devolució dels ingressos indeguts sobre el saldo pendent de cobrament

El quadre següent detalla l'evolució de l'import pendent de cobrament al tancament dels dos últims exercicis, així com el percentatge de variació entre els dos períodes. També relaciona les baixes realitzades per les tres entitats en l'exercici 2016 amb el saldo pendent de l'exercici anterior:

Quadre 44. Percentatge de baixes sobre el pendent de cobrament 2015

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Total pendent de cobrament a 31/12/2015	373.120.352	71.456.033	242.143.707
Total pendent de cobrament a 31/12/2016	350.700.072	72.927.476	256.258.509
Variació saldo pendent de cobrament 15/16	-6,0%	2,1%	5,8%
Total baixes 2016	70.041.665	12.660.995	26.984.475
% de baixes sobre el pendent de cobrament 2015	18,8%	17,7%	11,1%

El saldo pendent de cobrament a 31 de desembre de 2016 ha disminuït respecte a l'exercici anterior un 6,0% en SUMA, a causa principalment del fet que el municipi d'Alacant va revocar la delegació en aquest exercici, mentre que en la Diputació de Castelló s'ha incrementat un 2,1% i en la de València, un 5,8%.

Les baixes realitzades per SUMA durant 2016 representen un 18,8% del saldo pendent de cobrament en finalitzar 2015, i aquest percentatge és del 17,7% i de l'11,1%, a Castelló i València, respectivament.

El quadre següent detalla les baixes de l'exercici 2016 i distingeix entre anul·lacions i cancel·lacions de drets reconeguts i els seus respectius desglossaments, així com el percentatge que representen aquestes baixes sobre l'import total gestionat:

Quadre 45. Detall de les baixes

Concepte	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Total	%	Total	%	Total	%
Anul·lacions DR	38.494.077	55,0%	7.627.233	60,2%	26.644.940	98,7%
De liquidacions	38.494.077	55,0%	6.379.099	50,4%	24.556.813	91,0%
Devolucions d'ingressos	0	0,0%	1.248.134	9,9%	2.088.127	7,7%
Ajorn. i fraccionam.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Cancel·lacions DR	31.547.588	45,0%	5.033.762	39,8%	339.535	1,3%
Per cobraments en espècie	0	0,0%	32.593	0,3%	0	0,0%
Per insolvències	25.754.528	36,8%	4.689.724	37,0%	125.767	0,5%
Per prescripció	0	0,0%	145.776	1,2%	8.579	0,0%
Per altres causes	5.793.060	8,3%	165.669	1,3%	205.189	0,8%
Total baixes	70.041.665	100,0%	12.660.995	100,0%	26.984.475	100,0%
Total gestionat (recaptació + baixes)	731.996.286		128.803.576		278.221.170	
% baixes sobre total gestionat	9,6%		9,8%		9,7%	

En relació amb el quadre anterior, cal indicar que les devolucions d'ingressos en SUMA estan incloses en les liquidacions, i a Castelló l'import indicat inclou 82.236 euros que corresponen a interessos pagats en les devolucions.

En relació amb el percentatge que representen les baixes sobre l'import total gestionat, les tres entitats presenten ràtios molt similars.

SUMA i la Diputació de Castelló indiquen que els expedients de baixa que realitzen estan sustentats en un acte administratiu aprovat per l'òrgan competent corresponent, mentre que això no succeeix en la Diputació de València. En les dues diputacions no es fiscalitzen les baixes. En SUMA es realitza un control financer sobre les baixes. No obstant això, en les tres entitats les propostes de baixa estan

degudament justificades i les tres realitzen algun tipus de comprovació per a verificar que no hagen sigut pagades pels deutors.

Cap de les tres entitats ha tramitat expedients per a determinar possibles responsabilitats.

El quadre següent desglossa el saldo pendent de cobrament en executiva per a SUMA i la Diputació de Castelló. En aquest quadre es distingeix l'import que es trobaria paralytitzat, a l'efecte de prescripció, per tractar-se de deute vinculat a un procés concursal. La Diputació de València ens indica que no disposa d'un històric en el qual es puga saber quina quantitat es trobava en concurs de creditors al desembre del 2016.

Quadre 46. Imports paralytitzats

Concepte	Imports paralytitzats		
	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Pendent executiu a 31/12/2016	292.466.399	65.569.277	200.707.705
Imports paralytitzats per concurs	42.900.524	19.404.470	
Pendent executiu no paralytitzat per concurs	249.565.875	46.164.807	
% del pendent en executiva paralytitzat per concurs	14,7%	29,6%	

Així mateix, s'ha sol·licitat el desglossament de la devolució d'ingressos indeguts de les tres entitats, segons es reflecteix en el quadre següent:

Quadre 47. Desglossament de la devolució d'ingressos indeguts

Concepte	Devolució ingressos indeguts					
	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Import	%	Import	%	Import	%
Ingressos duplicats	613.618	4,4%	0	0,0%	51.882	2,5%
Cobraments superiors a l'import a ingressar	0	0,0%	1.165.897	100,0%	370.682	17,7%
Cobraments en períodes prescrits	0	0,0%	0	0,0%	18.004	0,9%
Altres	13.395.998	95,6%	0	0,0%	1.647.559	78,9%
Total	14.009.616	100,0%	1.165.897	100,0%	2.088.127	100,0%
Total recaptat	795.515.311		138.324.163		319.593.578	
	1,8%		0,8%		0,7%	

S'ha sol·licitat també que s'indicara si les devolucions d'aquests ingressos indeguts eren d'ofici o a instàncies de l'interessat, però aquest detall només l'ha facilitat la Diputació de València.

Com pot observar-se en el quadre anterior, les devolucions d'ingressos indeguts realitzades durant l'exercici representen un 1,8% de la recaptació realitzada per SUMA durant 2016, el 0,8% a Castelló i el 0,7% a València.

En aquest sentit, en al·legacions SUMA informa que, tal com figura en la carta de compromisos de l'organisme, procedeix a retornar les quantitats indegudament ingressades en menys de quinze dies, en el 80,0% dels casos, i concretament en menys de cinc dies, en el 55,0% dels casos.

També la Diputació de València en al·legacions assenyala que el termini de demora en la resolució dels expedients de devolució d'ingressos s'ha reduït considerablement respecte al de l'any 2016. Concretament, des que se signa la proposta de reconeixement del dret fins que s'efectua el pagament transcorren en l'actualitat entre un mes i mig i dos mesos aproximadament, mentre que en l'exercici 2016 aquest termini era d'uns quatre mesos.

La devolució d'aquests ingressos indeguts ha significat per a l'entitat el pagament d'uns interessos i en el quadre següent es calcula el cost que ha tingut per a cada entitat la demora en la devolució dels ingressos indeguts:

Quadre 48. Costos de demora de les devolucions d'ingressos indeguts

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Costos per demora en les devolucions d'ingressos indeguts	852.189	118.922	80.784
Devolucions d'ingressos indeguts	14.009.616	1.165.897	2.088.127
Percentatge dels costos de demora sobre el total d'ingressos indeguts	6,1%	10,2%	3,9%

A partir dels percentatges obtinguts, seria convenient implantar els procediments necessaris per a reduir el cost originat per la demora en la devolució dels ingressos indeguts.

4. Determinació del paràmetre comparatiu entre les tres entitats

En aquest apartat s'analitza quin aspecte de la recaptació serà el que s'utilitze per a comparar la gestió i recaptació de les diferents entitats.

a) L'import a gestionar desglossat per conceptes

En relació amb l'import que cal gestionar en l'exercici 2016, el quadre següent recull el percentatge que representa cada un dels tributs i altres ingressos delegats:

Quadre 49. Import total a gestionar per conceptes

Exercici 2016	Total a gestionar					
	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Import	% sobre total	Import	% sobre total	Import	% sobre total
IBI	759.758.920	62,5%	135.261.350	60,3%	324.899.621	54,1%
IVTM	96.174.822	7,9%	10.925.306	4,9%	60.939.199	10,2%
IAE	33.170.628	2,7%	15.958.435	7,1%	10.462.042	1,7%
IIVTNU	75.513.489	6,2%	3.711.194	1,6%	14.004.823	2,3%
ICIO	8.564.232	0,7%	389.681	0,2%	2.152.116	0,4%
Resta d'impostos i taxes	243.074.958	20,0%	58.207.890	25,9%	188.290.634	31,3%
Total	1.216.257.049	100,0%	224.453.856	100,0%	600.748.435	100,0%

L'IBI és l'impost que té major pes específic, representa el 62,5% del total a gestionar a Alacant, el 60,3% a Castelló i el 54,1% a València.

b) La recaptació voluntària de l'IBI

El quadre següent mostra el que representa la recaptació voluntària per cada tipus d'IBI (rústica, urbana i característiques especials), en les tres entitats auditades:

Quadre 50. Import total recaptat per tipus d'IBI

Entitat	Total recaptat de l'IBI en voluntària							
	IBI rústica		IBI urbana		IBICE		Total	
	Import	%	Import	%	Import	%	Import	%
SUMA	9.172.699	1,9%	469.753.947	97,0%	5.419.771	1,1%	484.346.417	100,0%
Diputació Castelló	2.121.957	2,5%	77.698.753	93,3%	3.455.336	4,2%	83.276.046	100,0%
Diputació València	12.884.487	7,2%	161.212.330	90,1%	4.886.703	2,7%	178.983.520	100,0%

En les tres entitats auditades la recaptació de l'IBI urbana supera el 90,0% del total de la recaptació IBI.

c) Anàlisi de la recaptació

A continuació es mostren els percentatges que representa la recaptació voluntària i l'executiva sobre el total recaptat durant l'exercici 2016. En el quadre es mostra el total dels tributs i altres ingressos i es comparen amb els obtinguts exclusivament per a l'IBI:

Quadre 51. Percentatges de recaptació

Concepte	Total tributs i altres ingressos			Total IBI		
	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Recaptació voluntària	89,3%	91,9%	85,5%	91,1%	93,5%	89,7%
Recaptació executiva	10,7%	8,1%	14,5%	8,9%	6,5%	10,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

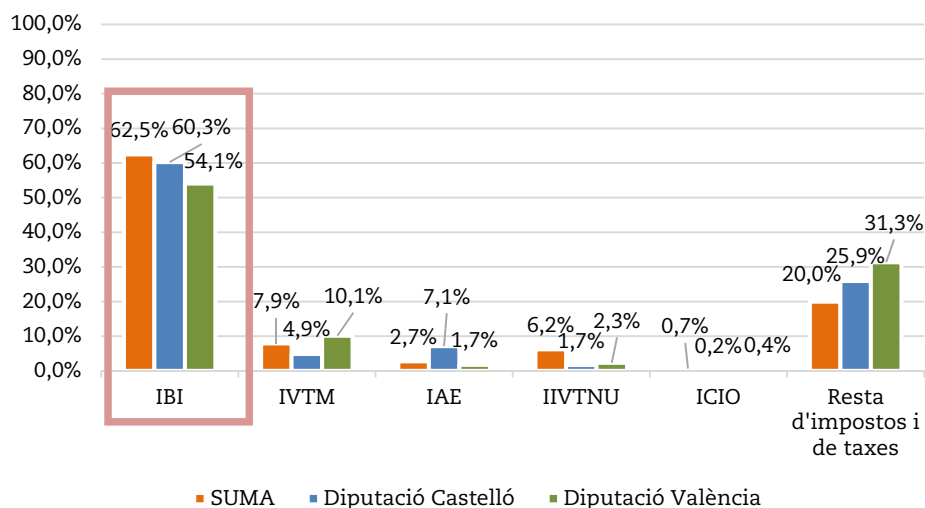
El quadre anterior evidència que la majoria de la recaptació de l'exercici correspon a l'obtinguda en el període voluntari, que es fixa entorn del 90% en les tres entitats.

Comparant les dues ràtios, es posa de manifest que els percentatges de recaptació voluntària obtinguts per a l'IBI són una mica més elevats que els obtinguts per a la resta de tributs i altres ingressos, mentre que en la recaptació executiva ocorre el contrari.

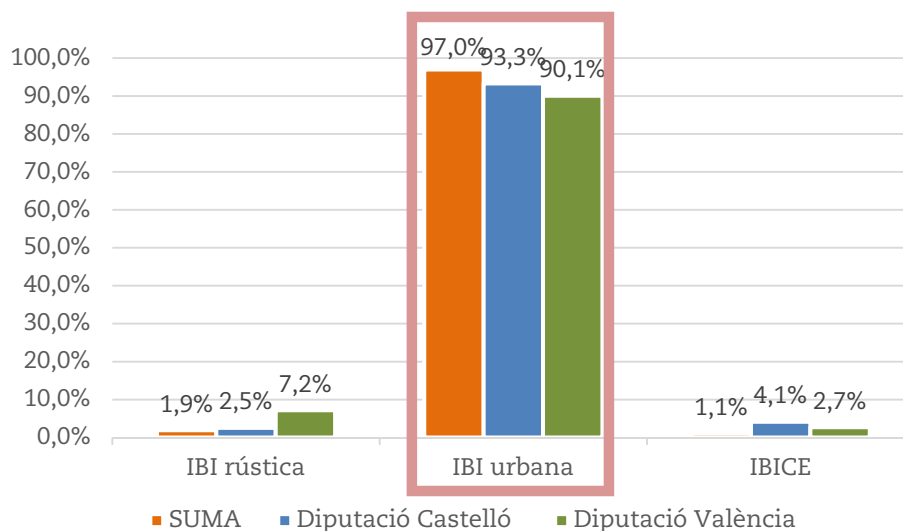
d) Conclusió

Els gràfics següents reflecteixen visualment els aspectes analitzats en els tres subapartats anteriors:

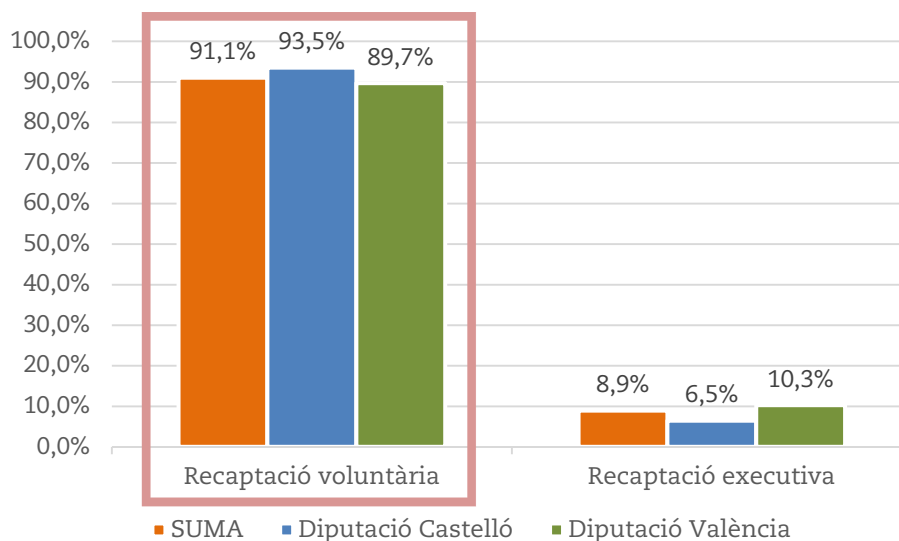
Gràfic 16. Percentatges de distribució de l'import a gestionar per conceptes



Gràfic 17. Percentatges de distribució del total recaptat en voluntària entre els diferents tipus d'IBI



Gràfic 18. Percentatges de distribució del total recaptat entre voluntària i executiva de l'IBI



Després de l'anàlisi realitzada establim que, quan el nostre treball consistisca a analitzar un aspecte concret d'un tribut, ens centrarem en la recaptació voluntària de l'IBI urbà, perquè amb això estarem donant cobertura a un percentatge molt elevat de la gestió tributària de l'activitat delegada en les tres entitats auditades.

També la recaptació voluntària de l'IBI urbà serà la que utilitzem com a paràmetre comparatiu per a les ràtios analitzades en aquest informe. En aquest sentit, en aquest informe s'ha utilitzat per al càlcul de ràtios el nombre d'ajuntaments que tenen delegada la recaptació voluntària de

l'IBI (d'ara en avant MDI) i el nombre d'habitants corresponents a aquests municipis.

APÈNDIX 3. OBSERVACIONS SOBRE SI EL SERVEI DE GESTIÓ I RECAPTACIÓ QUE PRESTEN LES DIPUTACIONS ALS AJUNTAMENTS S'AJUSTA ALS PRINCIPIS D'ECONOMIA, EFICIÈNCIA I EFICÀCIA

Objectiu 1: El servei de gestió i recaptació tributària que presten les diputacions als ajuntaments s'ajusta als principis d'economia, eficiència i eficàcia?

1.1 La prestació del servei es realitza de manera econòmica?

A. Ingressos

En aquest apartat analitzem si els ingressos que obtenen les tres entitats per la prestació del servei de gestió i recaptació tributària són equiparables en termes econòmics.

El quadre següent resumeix el detall dels ingressos, relacionats amb la gestió i recaptació tributària, que percep cada entitat, desglossats per conceptes, així com la distribució percentual pel tipus de servei prestat:

Quadre 52. Detall dels ingressos

Concepte	Distribució dels ingressos per tipus de servei					
	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Import	%	Import	%	Import	%
Preu gestió (taxa)	30.904.685	99,1%	5.482.773	99,7%	12.720.745	98,8%
Només per gestió	0	0,0%	2.884	0,0%	123.590	0,9%
Per recaptació voluntària	18.218.605	58,4%	3.497.197	63,6%	5.907.474	45,9%
Per recaptació executiva	11.874.930	38,1%	1.961.779	35,7%	6.689.681	52,0%
Per interessos de demora	134.087	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Per inspecció (deute+sanció)	623.912	2,0%	20.913	0,4%	0	0,0%
Per altres	53.151	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Interessos per acomptes	269.438	0,9%	15.629	0,3%	153.305	1,2%
Total ingressos	31.174.123	100,0%	5.498.402	100,0%	12.874.050	100,0%

Pel que fa al “preu de gestió”, el quadre anterior posa de manifest que els principals ingressos per a les tres entitats s'originen per dur a terme la recaptació voluntària i executiva. A Alacant i Castelló la recaptació voluntària representa el major percentatge, el 58,4% i el 63,6% dels ingressos respectivament, mentre que a València s'obté un major ingrés per la recaptació executiva, el 52,0%.

Els interessos de demora no formen part dels ingressos per prestació del servei, perquè es paguen a la institució titular dels drets. Cal destacar que és únicament SUMA la que aplica una taxa pel cobrament d'interessos de demora.

Quant als ingressos de l'epígraf "Per inspecció", SUMA inclou solament les liquidacions en voluntària, ja que les recaptades en executiva s'integren en els cobraments obtinguts en aquest període. A Castelló la quantitat que figura en aquest apartat correspon als ingressos que el servei de recaptació ha obtingut durant l'exercici 2016, que pot incloure ingressos d'exercicis anteriors procedents de fraccionaments. A València no es realitza la inspecció.

A Alacant l'apartat de "Per altres" recull els cobraments de sancions de trànsit a través de les PDA entregades als agents. A Castelló la informació inicialment facilitada incloïa en aquest epígraf 112.168 euros, que han sigut ajustats per tractar-se d'ingressos relatius a costes dels procediments executius, i per tant no corresponen a una taxa per prestació de servei.

Els "Interessos per acomptes" són els ingressos que s'obtenen per la possibilitat que ofereixen les tres entitats als ajuntaments d'obtenir acomptes per a cobrir les seues necessitats de tresoreria. Aquests interessos representen a penes l'1,2% dels ingressos de la Diputació de València, el 0,9% dels ingressos de SUMA i el 0,3% dels ingressos de la Diputació de Castelló.

A.1 Preu de gestió

Per a comparar els ingressos obtinguts pel servei prestat per les tres entitats, hem analitzat quatre elements que considerem que incideixen significativament en l'obtenció d'aquests ingressos:

- A.1.1 La taxa que aplica l'entitat per la prestació del servei
- A.1.2 La base de càlcul sobre la qual s'aplica la taxa
- A.1.3 La quantitat i qualitat dels serveis que ofereix
- A.1.4 La grandària dels ajuntaments que deleguen el servei

Els dos primers elements es regulen en les ordenances fiscals respectives; a continuació es detallen les vigents en 2016, en cada una de les tres províncies:

Quadre 53. Ordenances fiscals en vigor

Província	Ordenances fiscals en vigor durant 2016	Data acord Ple	Data publicació BOP
Alacant	Ordenança fiscal reguladora de la taxa per prestació de serveis de l'Organisme Autònom SUMA de la Diputació d'Alacant	5/12/2013	24/01/2014
Castelló	Ordenança fiscal reguladora de la taxa per prestació de serveis de gestió, inspecció i recaptació dels tributs i altres ingressos de dret públic de la Diputació de Castelló	11/09/2007	30/10/2007
València	Ordenança fiscal reguladora de la taxa per prestació de la gestió tributària als ajuntaments i altres ens públics de la Diputació de València	21/03/2012	16/05/2012

S'ha sol·licitat a les tres entitats auditades l'informe economicofinancer per a comprovar que l'ingrés derivat per l'aplicació de les taxes, recollides en les respectives ordenances, no supera el cost real previsible del servei, de conformitat amb el que s'estableix en l'article 24.2 del TRLRHL.

A Alacant, l'entitat compta amb un informe econòmic de 14 d'octubre de 2016 segons el qual els ingressos no superen els costos previstos per a 2016, circumstància aquesta que ha pogut ser verificada per aquesta Sindicatura a partir dels costos reals analitzats. El 2 de novembre de 2016, el Ple acorda una nova ordenança fiscal reguladora de la taxa que es publica en el BOP el 30 de desembre de 2016 i que entra en vigor aquell mateix dia. Aquesta ordenança deroga els articles que fan referència a les funcions delegades de recaptació en voluntària per l'Ajuntament d'Alacant. A més modifica el tipus de la taxa per a l'IIVTNU, que passa del 4,0% al 2,5%, i aprova una reducció dels conceptes tributaris que es recaptin a través de padró, que passa del 2,5% al 2,4%.

A Castelló, l'últim informe economicofinancer disponible data de 1989, si bé la Intervenció realitza anualment un informe a posteriori en el qual es comprova que els ingressos obtinguts no superen els costos. Aquest fet ha sigut verificat per aquesta Sindicatura.

A València, hi ha un informe econòmic sobre el cost del servei de gestió tributària de data 13 de febrer de 2012, per a la taxa vigent en 2016, segons el qual els ingressos no superen les despeses. En el desenvolupament del nostre treball hem comprovat que per a l'exercici 2016 els ingressos han superat les despeses en 1.816.786 euros. No obstant això, arran de l'informe econòmic sobre el cost del servei de gestió tributària de data 5 de maig de 2016, que es realitza per a la nova ordenança que entra en vigor en 2017, es redueix la taxa i aquesta passa del 3,0% al 2,25%. La nova ordenança fiscal l'aprova el Ple el 15 de novembre de 2016 i es publica en el BOP el 13 de gener de 2017.

A més de les ordenances fiscals, cada entitat compta amb una ordenança que regula la gestió, recaptació i inspecció, segons es detalla en el quadre següent:

Quadre 54. Ordenances de gestió en vigor

Província	Ordenances de gestió en vigor durant 2016	Data acord Ple	Data publicació BOP
Alacant	Ordenança de gestió, recaptació i inspecció de l'Organisme Autònom SUMA de la Diputació d'Alacant	14/05/2009	07/08/2009
Castelló	Ordenança de gestió, recaptació i inspecció dels ingressos de dret públic municipals la gestió dels quals ha sigut delegada a la Diputació de Castelló	29/07/2003	07/08/2003
València	Ordenança general de gestió, recaptació i inspecció dels ingressos de dret públic de la Diputació de València	25/05/1999	25/06/1999
		28/06/2016	16/09/2016

Aquestes ordenances, dictades a l'empara del que es preveu en l'article 106.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, contenen normes substantives i procedimentals per a la gestió, liquidació, inspecció i recaptació dels ingressos de dret públic municipals, la gestió dels quals ha sigut delegada en les diputacions.

A.1.1 La taxa que aplica l'entitat com a preu per la prestació del servei

a) General

El quadre següent compara en línies generals les taxes regulades en les ordenances fiscals respectives:

Quadre 55. Detall de les taxes

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Només per gestió tributària	N/A	2,0%	1,5%
Gestió tributària i recaptació voluntària	2,5%	2,5%	3,0%
Recaptació executiva	5% -10% -20%	5% -10% -20%	5% -10% -20%
Inspecció amb recaptació	20%	2,5%	més import de la sanció
Inspecció sense recaptació		10%	10%
Interessos de demora	2,5%	N/A	N/A

La taxa "Només per gestió tributària" s'aplica a aquells ajuntaments que només deleguen la gestió cadastral o censal, sense delegar la recaptació. Com pot observar-se en el quadre

anterior, SUMA no regula aquesta taxa perquè no preveu delegar només la gestió. Respecte a aquesta taxa concreta, el servei que presta Castelló és més car que a València, en mig punt. A València, a partir de l'exercici 2018, en les noves delegacions que s'acorden, tampoc es permet delegar únicament la gestió.

Per a la gestió tributària i recaptació voluntària, Alacant i Castelló apliquen una taxa del 2,5%, mentre que València aplica el 3,0%. Cal tenir en compte que, a València, l'article 6 de l'Ordenança fiscal reguladora estableix a la taxa límits i reduccions. A Alacant i València en començar l'exercici 2017 entra en vigor una nova ordenança, amb unes taxes molt similars en el cas d'Alacant, mentre que a València s'aprova una reducció d'aquesta taxa que es fixa en el 2,25%.

Per l'exercici de les funcions delegades en matèria de recaptació executiva, les tres entitats perceben un percentatge equivalent al recàrrec de constrenyiment, per la qual cosa, pel que fa a aquest servei, les taxes estarien equiparades. No obstant això, a la ciutat d'Alacant i a Elx SUMA cobra un 13,5% del deute tributari, aplicat exclusivament sobre el principal.

Quant a les taxes aplicables a la inspecció, Alacant duplica la taxa aplicada per Castelló. En l'ordenança de la Diputació de València aquesta taxa està regulada només per a l'IAE, però, segons ens indiquen, la inspecció no es pot dur a terme per falta de mitjans.

SUMA és l'única de les tres entitats que cobra una taxa del 2,5% pels interessos de demora recaptats.

En les tres entitats, la liquidació de la taxa es realitza mensualment i el premi de cobrança es dedueix de la recaptació.

b) Verificació de l'aplicació de la taxa: càlcul global

Per a verificar que la taxa aprovada s'aplica correctament, s'ha relacionat l'ingrés total obtingut per la gestió i la recaptació, en voluntària i en executiva, amb els imports totals gestionats i recaptats en les dues modalitats. D'aquesta manera s'ha obtingut una taxa mitjana pel tipus de servei prestat i s'ha comparat, en el quadre següent, amb la taxa regulada en l'ordenança:

Quadre 56. Verificació d'aplicació de la taxa

Verificació global aplicació taxa SUMA				
Concepte	Per gestió	Per recaptació voluntària	Per recaptació executiva	Total
Import total	N/A	710.518.663	84.996.648	795.515.311
Ingrés total pel preu gestió (taxa)	N/A	18.218.605	11.874.930	30.093.535
Taxa mitjana aplicada	-	2,6%	14,0%	3,8%
Taxa s/ ordenança	-	2,5%	11,7% (1)	-
Diferència	-	0,1%	2,3%	

Verificació global aplicació taxa Diputació Castelló				
Concepte	Per gestió	Per recaptació voluntària	Per recaptació executiva	Total
Import total	144.201	127.116.613	11.207.549	138.468.363
Ingrés total pel preu gestió (taxa)	2.884	3.497.197	1.961.779	5.461.860
Taxa mitjana aplicada	2,0%	2,8%	17,5%	3,9%
Taxa s/ ordenança	2,0%	2,5%	11,7% (1)	-
Diferència	0,0%	0,3%	5,8%	

Verificació global aplicació taxa Diputació València				
Concepte	Per gestió	Per recaptació voluntària	Per recaptació executiva	Total
Import total	6.264.618	273.223.666	46.369.912	325.858.196
Ingrés total pel preu gestió (taxa)	123.590	5.907.474	6.689.681	12.720.745
Taxa mitjana aplicada	2,0%	2,2%	14,4%	3,9%
Taxa s/ ordenança	1,5%	3,0%	11,7% (1)	-
Diferència	0,5%	-0,8%	2,7%	

(1) La taxa per recaptació executiva s/ ordenança s'ha calculat com una mitjana aritmètica dels tres tipus (5%, 10% i 20%), si bé no recull la ponderació de cada un dels percentatges aplicats.

Del càlcul global de raonabilitat realitzat es poden fer les observacions següents:

Quant a la taxa per gestió, cal recordar que SUMA no ofereix el servei de gestió independentment. La taxa obtinguda per a Castelló coincideix amb la de l'ordenança, mentre que a València la diferència obtinguda en la taxa de gestió la justifiquen per l'aplicació d'altres taxes addicionals, que serien les causants d'obtenir una taxa mitjana real superior a la regulada en l'ordenança (tramitació cadastral 50% i elaboració padrons 100% del cost).

Quant a la taxa per recaptació voluntària, els percentatges obtinguts coincideixen pràcticament amb els regulats en les ordenances d'Alacant i Castelló, amb una desviació de 0,1 i 0,3 punts, respectivament. A València la taxa mitjana obtinguda del 2,2% és inferior a l'establida en l'ordenança del 3,0%, diferència que justifiquen bàsicament per dues circumstàncies que poden incidir significativament en l'obtenció d'uns ingressos menors:

- Hi ha onze municipis en els quals la taxa aplicable es va reduir a l'1,0%, perquè part del desenvolupament de les funcions delegades es realitza amb mitjans municipals, ja siguen personals, materials i/o tècnics.
- S'ha establert que la quantia màxima de la taxa corresponent a un rebut o liquidació siga de 3.000 euros. Normalment això succeeix en els béns immobles de característiques especials (BICE). Durant 2016 va haver-hi 280 rebuts de BICE, 20 dels quals superaven aquest import.

Quant a la taxa aplicada a la recaptació executiva, les diferències obtingudes en les taxes mitjanes per recaptació executiva són més difícils de verificar pel fet d'haver utilitzat com a taxa segons l'ordenança una mitjana aritmètica, sense ponderar la rellevància (volum) de cada un dels percentatges aplicats. Cal destacar, no obstant això, que és a Castelló on s'obté la major taxa mitjana aplicada en executiva, que arriba al 17,5%, seguida de València, amb un 14,4%, i d'Alacant, amb una taxa mitjana aplicada en executiva del 14,0%. Cal tenir en compte que a València el saldo inicial de voluntària està inclòs en el saldo inicial d'executiva, de manera que una xicoteta part de la recaptació en executiva correspon a voluntària.

c) *Verificació de l'aplicació de la taxa per municipis: recaptació de l'IBI*

Després d'aquesta primera aproximació obtinguda del càlcul global realitzat, s'ha obtingut la taxa real aplicada a cada un dels municipis per la recaptació de l'IBI, tant en voluntària com en executiva. **(77)** Així mateix, en una mostra de cinc ajuntaments de cada província s'ha comprovat i verificat que aquesta taxa s'ha cobrat segons estableix l'ordenança que la regula. **(79)**

c.1) *Recaptació voluntària de l'IBI*

El quadre següent resumeix el nombre i percentatge de municipis de cada província, agrupats pel tipus de taxa aplicada a la recaptació voluntària, segons els nostres càlculs:

Quadre 57. Resum dels municipis per taxa aplicada

Tram taxa	Nombre d'ajuntaments					
	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
0,0%-1,0%					12	6,4%
1,1%-2,4%	1	0,7%			3	1,6%
2,5%	138	99,3%	118	94,4%	1	0,5%
2,6%-2,9%			7	5,6%	4	2,1%
3,0%					165	87,8%
més del 3%					3	1,6%
Total	139	100,0%	125	100,0%	188	100,0%

Com es desprén del quadre anterior, s'ha pogut verificar que en cada província el major percentatge de municipis apliquen la taxa regulada en l'ordenança: un 2,5% a Alacant i Castelló, i un 3,0% a València.

En el cas de la província d'Alacant, l'ajuntament que té una taxa inferior al 2,5% és Elx, amb un percentatge de l'1,2% que coincideix amb el que s'estableix en l'ordenança, perquè se li aplica una reducció de la taxa per l'ús del sistema informàtic.

A la província de Castelló, a tots els ajuntaments se'ls ha aplicat la taxa regulada en l'ordenança i els set ajuntaments en els quals s'obté una taxa lleugerament superior són xicotets municipis on el càlcul s'ha vist afectat per xicotetes diferències immaterials.

La Diputació de València gestiona 11 ajuntaments que, tal com hem comentat anteriorment, tenen un conveni amb l'entitat provincial pel qual la taxa establida és de l'1,0%, a canvi dels mitjans personals, materials i/o tècnics que presten. La resta d'ajuntaments amb taxes inferiors al 3,0% són ajuntaments que tenen rebuts d'IBICE en els quals s'ha aplicat la limitació de 3.000 euros màxim per rebut, la qual cosa ha representat una reducció de la taxa aplicada. Així mateix, el cas dels tres ajuntaments en què la taxa real aplicada supera el 3,0%, és degut a uns errors immaterials en la imputació dels imports recaptats i al fet que es tracta de municipis molt xicotets que alteren significativament la taxa obtinguda en el càlcul realitzat.

c.2) Recaptació executiva de l'IBI

El quadre següent resumeix el nombre i percentatge de municipis de cada província, agrupats pel tipus de taxa aplicada a la recaptació executiva, segons els nostres càlculs:

Quadre 58. Resum dels municipis per taxa aplicada

Tram taxa	Nombre d'ajuntaments					
	SUMA		Diput. Castelló		Diput. València	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
pròxims al 5,0%	6	4,3%	2	1,6%	2	1,0%
pròxims al 10,0%	29	20,7%	29	23,2%	75	37,3%
pròxims al 15,0%	102	72,9%	84	67,2%	111	55,2%
pròxims al 20,0%	3	2,1%	10	8,0%	13	6,5%
Total	140	100,0%	125	100,0%	201	100,0%

Del treball realitzat es desprén que a la majoria dels municipis de les províncies d'Alacant, Castelló i València, el 72,9%, el 67,2%, i el 55,2% respectivament, se'ls estan aplicant per a la recaptació executiva, de mitjana, unes taxes pròximes al 15,0%. També és significatiu el nombre de municipis en què l'aplicació d'una taxa mitjana està pròxima al 10,0%, mentre que són excepcionals els municipis als quals se'ls apliquen unes taxes mitjanes pròximes al 5,0% i al 20,0%.

d) Comparació amb la taxa aplicada per altres entitats de fora de la Comunitat Valenciana

S'han revisat els textos legals (ordenança fiscal i conveni) que regulen la taxa aplicada durant 2016 per a la recaptació voluntària en tres entitats de recaptació situades fora de la Comunitat Valenciana i amb una població similar a la de les tres entitats analitzades en aquest informe. En concret, l'Organisme Provincial d'Assistència Econòmica i Fiscal de Sevilla, el Patronat de Recaptació Provincial de Màlaga i l'Agència Càntabra d'Administració Tributària. El quadre següent resumeix la informació obtinguda:

Quadre 59. Comparatiu de taxes amb entitats de fora de la Comunitat

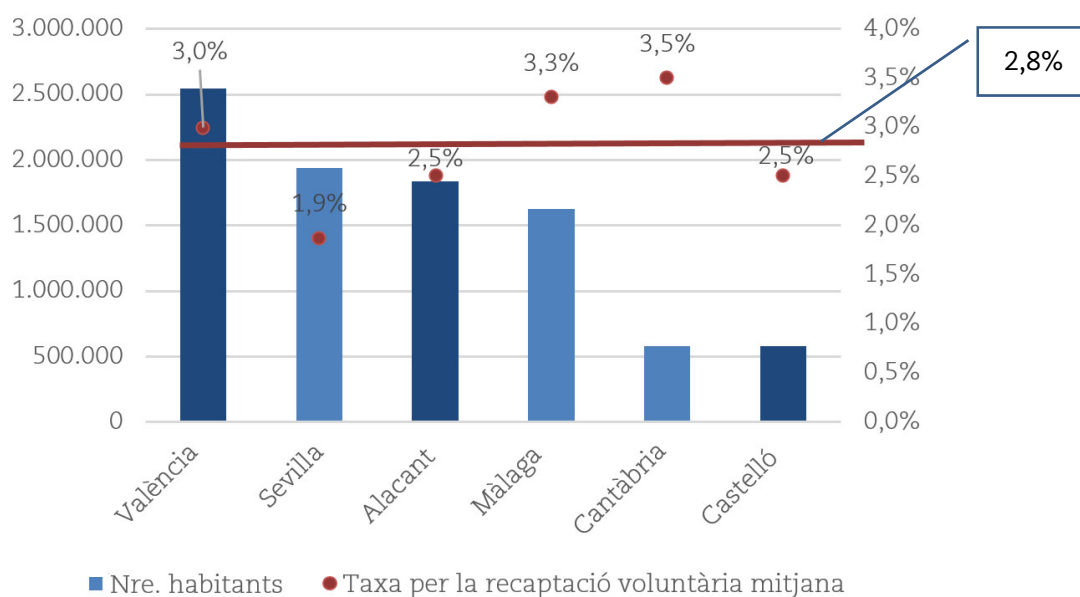
	Diputació València	Sevilla (1)	SUMA	Màlaga (1)	Cantàbria	Diputació Castelló
Nre. habitants	2.544.264	1.939.775	1.836.459	1.629.298	582.206	579.245
Taxa per la recaptació voluntària	3,0%	1,0%-2,75%	2,5%	2,3%-4,3%	3,5%	2,5%
Taxa mitjana per la recaptació voluntària	3,0%	1,9%	2,5%	3,3%	3,5%	2,5%

(1) Aquesta entitat aplica una taxa que oscil·la entre l'interval indicat, i varia en funció de l'import recaptat

Les taxes aplicades en aquestes tres entitats oscil·len entre l'1,0% que s'aplica a Sevilla quan l'import recaptat supera els 25,5 milions d'euros i el 4,3% que s'aplica a Màlaga quan la xifra recaptada es troba dins de l'interval comprés entre un i deu milions d'euros.

El gràfic següent representa la informació del quadre anterior:

Gràfic 19. Comparatiu de taxes amb entitats de fora de la Comunitat Valenciana



Segons les taxes mitjanes no ponderades, calculades per a l'elaboració del gràfic anterior, també es conclou que a Sevilla és on s'apliquen les taxes més reduïdes (1,9% de mitjana), mentre que a Cantàbria (3,5% de mitjana) s'apliquen les més elevades de les sis entitats que hem comparat. La taxa mitjana

aplicada entre les sis entitats seria del 2,8% just enmig de les taxes aplicades a Alacant, Castelló i València.

A.1.2 La base de càlcul sobre la qual s'aplica la taxa

a) General

El quadre següent compara les bases de càlcul sobre les quals aplica la seua taxa cada entitat:

Quadre 60. Resum de bases de càlcul de la taxa

Concepte	Base de càlcul		
	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Només per gestió tributària	N/A	Import del padró	Import del padró
Gestió cadastral	N/A	Cost treballs efectuats	Cost treballs efectuats
Gestió tributària i recaptació voluntària	Import recaptat	Import recaptat	Import recaptat
Recaptació executiva	Import recaptat	Import recaptat	Import recaptat
Inspecció amb recaptació	Liquidacions més sancions	Liquidacions més sancions	Liquidacions més sancions
Inspecció sense recaptació	N/A	Liquidacions més sancions	Liquidacions més sancions
Lliurament de notificacions	Cost de les notificacions	Cost de les notificacions	Cost de les notificacions
Interessos de demora	Recaptat per interessos	Sense taxa	Sense taxa
Ús del sistema de gestió i recaptació	Import recaptat	Sense taxa	Sense taxa

Segons es desprén del quadre anterior, conceptualment les bases de càlcul sobre les quals aplicar la taxa que regulen les ordenances revisades són idèntiques per a les tres entitats, per la qual cosa això no seria la causa d'uns majors o menors ingressos.

b) Verificació: base de càlcul en l'IBI

A continuació s'analitzen els elements que incideixen per a determinar l'import a gestionar i posteriorment a recaptar, que serà en definitiva la base de càlcul sobre la qual aplicar la taxa. En el cas de l'IBI, l'import a gestionar estarà en funció de:

- Els valors que figuren en el padró. La fiabilitat i actualitat dels padrons són factors determinants per a obtenir una base de càlcul adequada.

- El tipus impositiu de l'IBI que aplique cada ajuntament per a determinar la quota.
- La data de l'última actualització del cadastre.

b.1) Fiabilitat i actualitat dels padrons

La formació dels padrons de l'IBI l'efectua l'oficina del cadastre, però l'elaboració dels padrons amb la incorporació de les seues variacions es pot delegar, tal com succeeix en les tres entitats. En el cas de SUMA la detecció i incorporació de variacions es realitza amb els seus propis mitjans, mentre que les diputacions de Castelló i València la realitzen amb la col·laboració d'una empresa externa.

SUMA actualitza els padrons, detecta noves incorporacions, fa aflorar noves construccions, fins i tot moltes vegades avançant-se al cadastre, i incorpora en el padró definitiu nombroses variacions que envien al cadastre perquè les prenga en consideració.

La Diputació de Castelló elabora el seus propis padrons i concedeix bonificacions i exempcions, tal com s'indica en l'acord de delegació de l'IBI. Una empresa externa fa els treballs de les declaracions 902, 903 i 904 cadastrals.

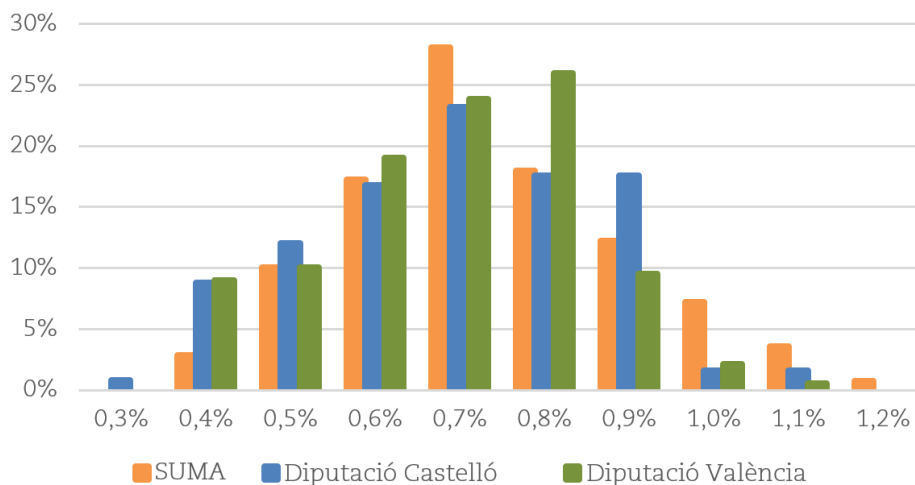
La Diputació de València obté el padró del cadastre i la seua funció és incorporar-hi les modificacions, referides a bonificacions, exempcions, etc., però no s'encarrega de detectar noves construccions per a incorporar-les al cadastre sinó que també se n'encarrega una empresa externa.

Cal indicar, no obstant això, que, després de la revisió realitzada sobre els procediments aplicats per cada una de les tres entitats, considerem que els padrons de la província d'Alacant són els més actualitzats, ja que qualsevol modificació o alteració s'hi reflecteix pràcticament en temps real.

b.2) Tipus impositiu de l'IBI

El gràfic següent recull el percentatge de municipis per cada tipus impositiu aplicat a l'IBI urbana:

Gràfic 20. Percentatge de municipis per tipus impositiu aplicat

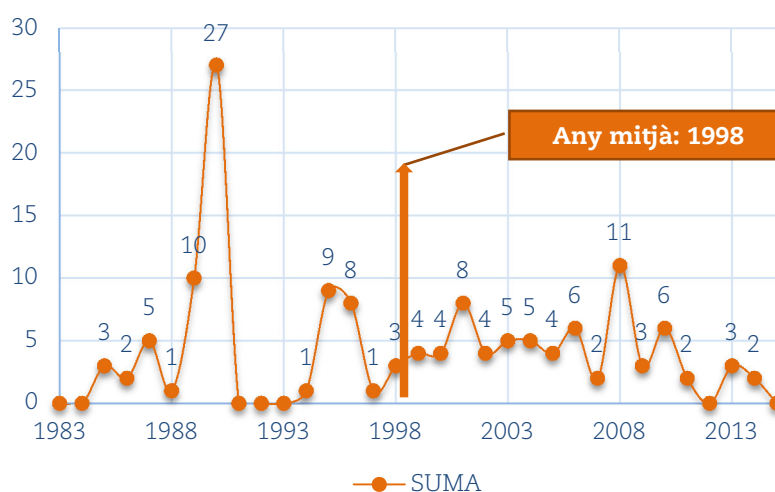


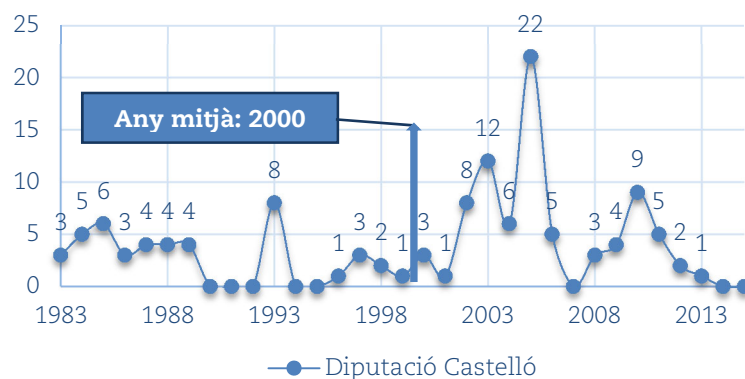
Durant l'exercici 2016, la mitjana dels tipus impositius aplicats de l'IBI urbana ha sigut del 0,7% en els ajuntaments valencians que tenen delegat aquest servei en les diputacions. Els tipus impositius van oscil·lar entre el 0,3%, (Vilamalur, Castelló) i l'1,2% (Elda, Alacant). La majoria d'ajuntaments apliquen uns tipus compresos entre el 0,6% i el 0,8%.

b.3) Data última actualització cadastre

El gràfic següent resumeix quants ajuntaments van actualitzar els valors cadastrals dels seus padrons en cada un dels anys indicats a continuació:

Gràfics 21. Nombre de municipis per data d'actualització cadastral



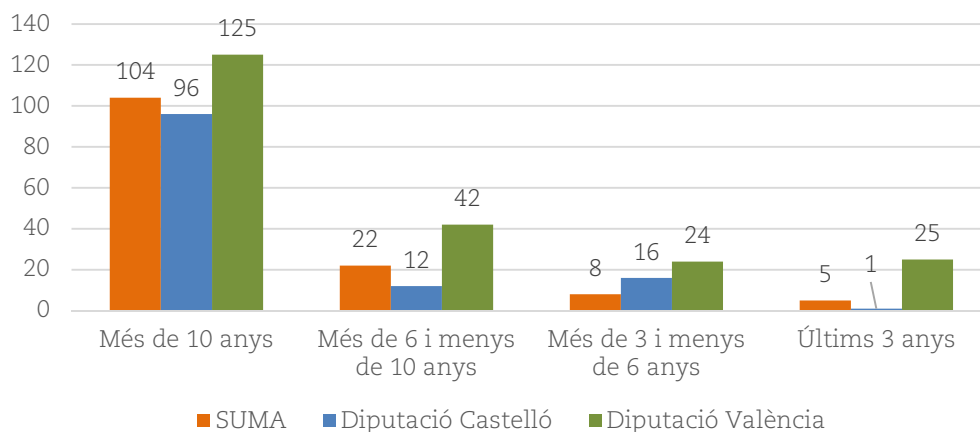


En termes percentuals la província de València presenta major nombre d'ajuntaments en què les actualitzacions dels valors cadastrals són més recents, mentre que Alacant és la que presenta major percentatge d'ajuntaments en què l'actualització cadastral és més antiga.

Així mateix s'ha calculat l'any mitjà de l'actualització cadastral dels municipis de cada província i s'ha obtingut 1998 a Alacant, 2000 a Castelló i 2004 a València.

El gràfic següent representa quatre intervals que agrupen el nombre d'ajuntaments en funció dels anys transcorreguts des de l'última actualització cadastral, realitzada en 2015:

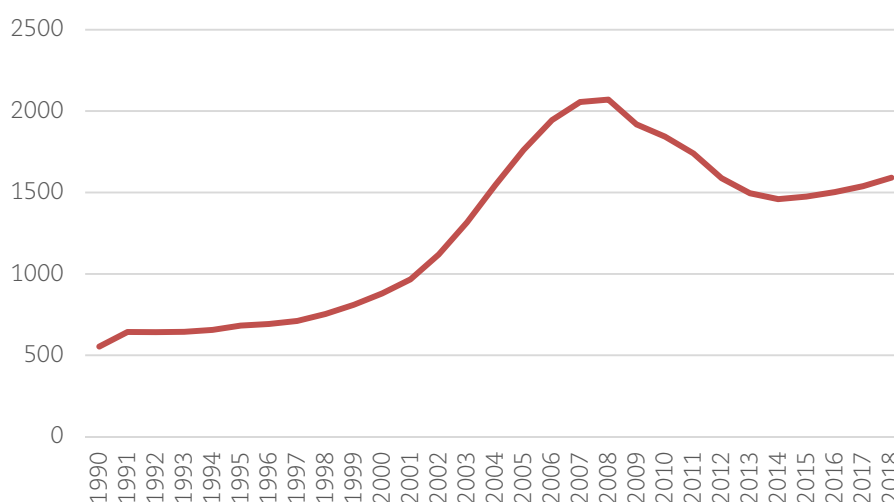
Gràfic 22. Nombre d'ajuntaments per temps transcorregut des de l'última actualització cadastral, realitzada en 2015



El gràfic anterior reflecteix clarament que la majoria de les actualitzacions cadastrals es van realitzar fa més de deu anys, si bé València és l'entitat que compta amb major nombre d'ajuntaments que van realitzar l'actualització més recentment.

Cal destacar la incidència en l'import dels padrons d'aquells municipis que van realitzar la revisió cadastral durant el boom immobiliari. En el gràfic següent es mostra l'evolució del preu de l'habitatge a Espanya entre 1990 i 2015:

Gràfic 23. Evolució del preu de l'habitatge (euros per m²)



Font: Període 1990-1994 de BBVA-IVIE i període 1995-2018 de l'INE

Com pot observar-se en el gràfic anterior, en el període de 2004 a 2018 el preu de l'habitatge presenta els valors més elevats, per damunt dels 1.500 euros el metre quadrat, amb l'excepció de 2013 a 2015. Per tant, als efectes de l'àmbit temporal d'aquest informe, els municipis que van actualitzar els seus valors cadastrals durant el període de 2004 a 2012 recullen padrons amb valors superiors. En el cas de Castelló i València els ajuntaments que van realitzar la seua actualització cadastral durant aquest període representen el 44,8% i el 46,0%, dels municipis respectivament. En el cas d'Alacant, no obstant això, el percentatge és del 28,1%.

A.1.3 La quantitat i qualitat dels serveis que ofereix

Des de la perspectiva d'una diputació, com més àmplia siga la delegació acollida, major volum d'ingressos pot generar.

En l'apèndix 4 d'aquest informe es valora la quantitat i qualitat del servei ofert tant a l'ajuntament, com des de l'òptica del contribuent.

Així mateix, en l'esmentat apèndix, es posa de manifest que SUMA és l'entitat que més aposta per la qualitat, la qual cosa comporta una major implicació de recursos i per tant la probabilitat d'obtenir uns majors ingressos.

A.1.4 La grandària dels ajuntaments que deleguen el servei

a) General

En principi, els municipis de major població representaran major volum de gestió i recaptació i per tant generaran més ingressos. A més, els municipis grans també permeten oferir un servei més concentrat, més pròxim al contribuent i amb un major aprofitament de possibles economies d'escala.

b) Verificació: *Ingressos generats per la recaptació voluntària de l'IBI*

El quadre següent recull els ingressos obtinguts per cada entitat estratificats per trams de població:

Quadre 61. Detall d'ingressos estratificats per trams de població

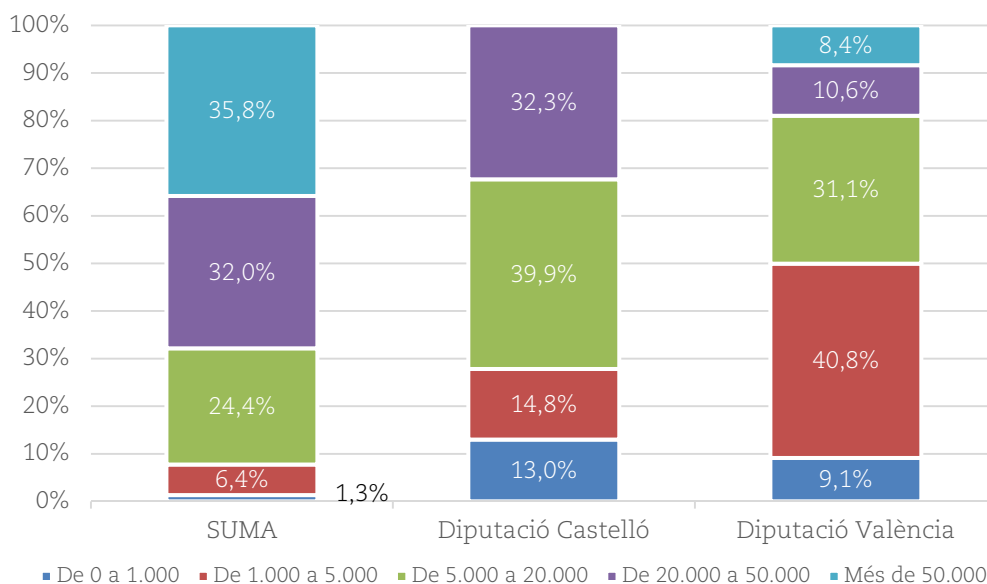
Núm. de tram	Nombre d'habitants		Ingressos								
	Límit inferior	Límit superior	SUMA			Diputació Castelló			Diputació València		
			Nre.	Import (euros)	%	Nre.	Import (euros)	%	Nre.	Import (euros)	%
1	0	1.000	51	148.942	1,3%	88	265.447	13,0%	78	328.229	9,1%
2	1.000	5.000	33	731.456	6,4%	25	302.027	14,8%	84	1.465.497	40,8%
3	5.000	20.000	32	2.776.012	24,4%	9	813.373	39,9%	20	1.116.312	31,1%
4	20.000	50.000	16	3.638.297	32,1%	3	659.780	32,3%	5	381.026	10,6%
5	50.000		7	4.072.784	35,8%	0	0	0,0%	1	300.283	8,4%
Total			139	11.367.491	100,0%	0	2.040.627	100,0%	08	3.591.347	100,0%

En el quadre anterior s'aprecia clarament el tipus d'ajuntaments que originen els ingressos de cada una de les tres entitats. En SUMA el 67,9% dels seus ingressos provenen d'ajuntaments amb més de 20.000 habitants. Els 12 ajuntaments que gestiona la Diputació de Castelló, amb una població entre 5.000 i 50.000 habitants, generen el 72,2% dels ingressos, mentre que la Diputació de València concentra el major percentatge d'ingressos amb la gestió i recaptació dels municipis entre 1.000 i 20.000 habitants.

Cal destacar que els ingressos generats pels set ajuntaments de la província d'Alacant amb més de 50.000 habitants (Alcoi, Benidorm, Elda, Elx, Oriola, Sant Vicent del Raspeig i Torrevella) pràcticament dupliquen els ingressos obtinguts per la Diputació de Castelló o són pràcticament equivalents als ingressos que obté la Diputació de València per tota la seua gestió.

El gràfic següent reflecteix l'estratificació dels ingressos en funció de la població dels municipis gestionats:

Gràfic 24. Estratificació dels ingressos per la grandària dels municipis



Una vegada analitzats els quatre factors fonamentals que incideixen en l'obtenció d'ingressos per part de les diputacions i tenint en compte la importància que té la grandària de l'ajuntament gestionat, passem a comparar els ingressos reals obtinguts per cada una de les tres entitats per la recaptació voluntària de l'IBI.

El quadre següent recull l'ingrés mitjà que obté cada entitat respecte als ingressos totals així com de la recaptació voluntària de l'IBI i l'ingrés *per capita*, calculat sobre la base dels habitants MDI:

Quadre 62. Ingressos per ajuntament MDI pels ingressos totals i per la recaptació voluntària de l'IBI

Entitat	Total ingressos		Ingressos per recaptació voluntària de l'IBI	
	Ingrés per ajuntament MDI	Ingrés per capita MDI	Ingrés per ajuntament MDI	Ingrés per capita MDI
SUMA	224.274	21,1	81.781	7,7
Diputació Castelló	43.987	24,5	16.325	9,1
Diputació València	68.479	21,5	19.103	6,0

SUMA obté un ingrés mitjà per ajuntament molt superior a les altres dues entitats, originat principalment per la grandària dels ajuntaments que gestiona. València, malgrat gestionar en la

seua major part municipis de menor població que Castelló, obté uns ingressos superiors a aquesta, perquè cobra una taxa superior i gestiona un ajuntament amb més de 50.000 habitants, mentre que Castelló no gestiona cap ajuntament d'aquest tram.

Com que la dada no disposa del nombre de contribuents, la ràtio d'ingrés *per capita* MDI s'ha inclòs, en aquest quadre i altres de posteriors, a títol informatiu, atés que els contribuents són els propietaris i en determinats municipis hi ha molts propietaris no residents.

A.2 Acomptes

Una altra font d'ingressos per a les tres entitats auditades són els interessos per acomptes, derivats de la possibilitat que ofereixen les tres entitats als ajuntaments de sol·licitar acomptes o pagaments a compte per a cobrir les necessitats de tresoreria d'aquests.

En l'annex 3 s'inclou el detall dels acomptes concedits a cada ajuntament, així com els interessos que aquests han generat.

El quadre següent resumeix la informació anterior agregada per províncies, així com el càlcul d'un tipus d'interés mitjà per a cada una.

Quadre 63. Detall d'acomptes concedits

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Import acomptes concedits	284.734.123	35.462.640	171.463.305
Import interessos	269.438	15.629	153.305
Tipus mitjà	0,09%	0,04%	0,09%

El tipus mitjà de l'interés aplicat en la concessió d'acomptes ha sigut del 0,09%, tant a Alacant com a València, mentre que a Castelló s'ha obtingut un tipus mitjà del 0,04%, inferior a la meitat del que s'ha aplicat en les altres dues entitats.

A continuació es detallen els diferents tipus aplicats per la concessió d'acomptes als ajuntaments, totalitzant el nombre d'ajuntaments per cada un dels tipus aplicats:

Quadre 64. Nombre d'ajuntaments per tipus d'interés

Tipus interés acomptes	Nombre de municipis			% de municipis	
	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València		Total
0,02%		1		1	0,3%
0,03%		8		8	2,2%
0,04%		1	1	2	0,6%
0,05%		43	2	45	12,6%
0,06%				0	0,0%
0,07%			20	20	5,6%
0,08%			34	34	9,5%
0,09%	128		32	160	44,8%
0,10%			27	27	7,6%
0,11%			21	21	5,9%
0,12%			9	9	2,5%
0,13%			23	23	6,4%
0,14%			6	6	1,7%
0,15%			1	1	0,3%
Nre. total municipis amb acomptes	128	53	176	357	100,0%
Nre. total municipis gestionats MDI	139	125	188	452	
% d'ajuntaments que han sol·licitat acomptes	92,1%	42,4%	93,6%	79,0%	

Com pot observar-se, a Alacant han sol·licitat acomptes el 92,1% dels municipis MDI, i a tots se'ls apliquen les mateixes condicions: un tipus unificat del 0,09%, un termini de nou mensualitats i se'ls abona el 25 de cada mes. És a dir, la liquidació es practica pel mateix interés i temps.

A Castelló han sol·licitat acomptes solament el 42,4% dels municipis MDI i el tipus més generalitzat que s'aplica és del 0,05%. La diferència en els tipus d'interés és deguda al termini. En general, el termini i l'interés és igual per a tots els ajuntaments perquè formalitzen l'acompte al gener. Els deu ajuntaments en què l'interés és inferior, van sol·licitar l'acompte per un termini inferior.

A València han sol·licitat acomptes a la Diputació el 93,6% de municipis MDI i els tipus aplicats oscil·len entre el 0,04% i el 0,15%. El tipus d'interés és igual per a tots i l'acompte opera com si es tractara d'una pòlissa de crèdit, que es minora a mesura que recapten els ingressos de l'Ajuntament.

La Diputació de Castelló disposa en l'article 91 de l'Ordenança Fiscal General de Gestió que el tipus d'interés a aplicar per la concessió d'acomptes és el que s'aplique a la Diputació. Ni SUMA ni la Diputació de València regulen en l'ordenança el tipus d'interés aplicat als acomptes

B. Costos

En aquest subobjectiu analitzem si els costos que genera la prestació del servei de gestió i recaptació tributària són homogenis en termes econòmics en les tres entitats analitzades.

És necessari recordar en aquesta anàlisi que a Castelló i València la informació facilitada correspon al cost del servei, basat en la comptabilitat pressupostària per grup de funció. En aquestes dues províncies els costos indirectes relacionats amb el servei són estimacions i poden existir, a més, altres costos que no s'hagen imputat. Conseqüentment no es pot assegurar si hi ha més despeses que formen part o no del cost del servei de gestió i recaptació.

Amb la informació facilitada per les tres entitats s'ha elaborat el quadre següent, que recull el cost per la prestació del servei, i en el qual hem intentat homogeneïtzar els conceptes i criteris que segueix cada una:

Quadre 65. Detall dels costos del servei de recaptació

Concepte	SUMA	% s/total cost	Diputació Castelló	% s/total cost	Diputació València	% s/total cost
Cost de Personal	19.561.522	62,3%	3.529.846	62,3%	6.638.301	60,0%
Adquisició de béns i serveis	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Serveis exteriors	9.320.848	29,7%	1.374.300	24,3%	3.843.002	34,8%
Tributs	60.411	0,2%	10.749	0,2%	0	0,0%
Amortitzacions	2.387.171	7,5%	183.742	3,2%	55.014	0,5%
Costos financers	21.151	0,1%	3.681	0,1%	0	0,0%
Costos de transferències	52.457	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Costos indirectes	0	0,0%	560.324	9,9%	520.947	4,7%
Total cost del servei recaptació	31.403.560	100,0%	5.662.642	100,0%	11.057.264	100,0%

Cal indicar també que el quadre anterior inclou una sèrie d'ajustos sorgits en el desenvolupament del nostre treball i que hem considerat necessari tenir en compte per a adequar les xifres facilitades per les tres entitats. Així, a Alacant l'epígraf de "Serveis exteriors" s'ha minorat en 420.716 euros corresponents a les despeses de patrocini esportiu, per no considerar-los necessaris per a la prestació del servei de recaptació. Aquestes despeses estan incloses en el compte de "Publicitat i propaganda.

A Castelló s'han incorporat a l'epígraf "Cost de personal" 42.796 euros corresponents a les retribucions de tres tècnics de sistemes i tres operadors, que dediquen el 30% i el 20% del seu temps, respectivament, al servei de gestió i recaptació tributària.

A València s'ha incrementat l'epígraf de "Cost de personal" en 750.485 euros, perquè s'hi han incorporat 571.606 euros per una sèrie de despeses facilitades pel departament de personal, que no s'havien tingut en compte en la xifra inicial, i 178.879 euros corresponents al cost de determinat personal informàtic i d'assessoria jurídica, no inclòs en les despeses de personal de gestió tributària, però que sí que realitzen funcions per a aquest servei.

Tot això sense perjudici que pogueren existir ajustos addicionals no detectats en el curs del nostre treball, per no ser l'objecte d'aquest informe.

Cal tenir en compte també en aquesta comparació els onze municipis de València en els quals la taxa aplicable a la recaptació voluntària es redueix a l'1,0%. Com s'ha comentat anteriorment, la reducció de la taxa s'aplica perquè part de l'execució de les funcions delegades es realitza amb mitjans personals, materials i/o tècnics municipals, i aquests costos no han sigut previstos per l'entitat. Segons estableix l'article 6 de l'ordenança fiscal de la taxa, per a aplicar aquesta reducció la Diputació ha d'emetre un informe de les despeses imputables a la col·laboració indicada. La Diputació de València no ha elaborat aquest informe, per la qual cosa no comptem amb la valoració que quantifique aquestes despeses. No obstant això, s'ha realitzat una estimació d'aquestes despeses consistent en la consideració que no s'obté benefici per cap de les parts implicades, i que la valoració de les esmentades despeses seria l'equivalent al 2,0% que la Diputació deixa de percebre d'aquests onze ajuntaments. Prenent com a referència la recaptació de l'IBI, aquest import s'ha calculat en 1.710.220 euros, i representaria un 15,5% dels costos de la Diputació de València. Aquesta quantitat, no obstant això, no té un efecte significatiu sobre el resultat, perquè entenem que l'import que es deixa de percebre com a ingressos deu ser bastant aproximat, una vegada analitzat el grau de cobertura general dels costos. No obstant això, hem considerat convenient no incloure aquests imports en el càlcul de les ràtios d'aquest informe, perquè, com que no existeix la valoració per part de la Diputació de la col·laboració prestada, l'estimació realitzada podria no estar ajustada a la realitat.

Cal indicar, així mateix, que la falta d'elaboració de l'informe per part de la Diputació significa haver incomplert els requisits legals establits per a poder aplicar aquesta reducció de la taxa.

Dues empreses públiques col·laboren amb les entitats auditades en algun aspecte relacionat amb la gestió i recaptació tributària, Geonet Territorial, SAO, en SUMA i Divalterra, SA, en la Diputació de València.

- Geonet és una societat de titularitat 100% pública, amb la consideració de mitjà propi i servei tècnic de SUMA, l'objecte de la qual és la generació de sistemes d'informació geogràfica per als municipis.
- Divalterra, SA, és una empresa pública de la Diputació de València, que té com a objectiu principal la promoció, suport i participació en activitats econòmiques, empresarials i socials que contribuïsquen al desenvolupament socioeconòmic dels municipis de la província de València. Va ser l'empresa que durant 2016 va realitzar les actualitzacions dels valors cadastrals, l'encarregada de l'atenció telefònica i de la gestió dels servidors en el núvol.

Cal destacar que SUMA té subscrits convenis administratius amb tres entitats de fora de la Comunitat Valenciana a canvi d'una contraprestació econòmica pels costos compartits dels serveis següents:

- El seu programari de gestió tributària.
- La infraestructura de servidors centrals (CPU, discos, robot de còpies, centre de suport, etc.).
- Recursos humans necessaris per a l'administració del sistema informàtic i per a la realització de les tasques periòdiques d'exploració que requereix el sistema.
- Evolució del sistema d'informació en l'aplicació dels tributs.
- La formació necessària per als usuaris, per a obtenir el millor rendiment de l'aplicació informàtica i els procediments.
- La utilització dels serveis i sistemes d'informació següents implantats a la data en Gestalba: Portal Tributari, Oficina Virtual, Gestanet i el servei telefònic tributari (CAU).

Aquest tipus de cessions reuneixen els requisits d'una prestació de serveis de programari, igual com el que realitzen altres empreses en el mercat a les administracions públiques. La formalització d'aquest tipus de prestacions de serveis a través de convenis administratius no s'ajusta al que s'estableix en l'article 47.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, que assenyala que: "els convenis no podran tenir per objecte prestacions pròpies dels contractes. En tal cas, la seua naturalesa i règim jurídic s'ajustarà al que es preveu en la legislació de contractes del sector públic." Aquest fet afecta el principi de lliure competència en el mercat, ja que realitza o presta els mateixos serveis que presten altres entitats privades a les administracions públiques.

En les despeses analitzades en aquest informe s'han eliminat els costos directament imputables a aquestes entitats, despeses que durant l'exercici 2016 van sumar 499.495 euros. Cal assenyalar que els ingressos obtinguts per SUMA per aquesta activitat en 2016 van ser d'1.844.962

euros. SUMA ha estimat uns costos indirectes d'aquests projectes externs, que totalitzen la quantitat d'1.345.367 euros. Aquests costos indirectes no s'han exclòs en l'anàlisi realitzada, perquè s'ha considerat que s'haurien produït amb independència que no s'haguera prestat aquesta activitat. És per això que entenem que, per aquesta activitat, independent de la gestió tributària, SUMA ha obtingut un benefici equivalent a l'import dels costos indirectes.

Com que no disposa d'una comptabilitat analítica per tipus d'activitat, per a comparar les tres entitats s'ha calculat el cost total mitjà per ajuntament MDI i s'hi ha inclòs també la ràtio del cost *per capita*, calculada sobre la base dels habitants MDI:

Quadre 66. Costos per ajuntament MDI

Entitat	Cost per ajuntament MDI	Cost per càpita MDI
SUMA	225.925	21,2
Diputació Castelló	45.301	25,2
Diputació València	58.815	18,4

El cost per ajuntament MDI és superior a Alacant en 225.925 euros. Molt per davall se situa València, amb 58.815 euros, i Castelló, amb un cost per ajuntament gestionat de 45.301 euros.

Hi ha, no obstant això, una sèrie de factors fonamentals addicionals als ajustos exposats que ens fan afirmar que els costos de les tres entitats no són homogenis. Entre aquests destaquem els següents:

- El nombre de serveis prestats. SUMA i la Diputació de Castelló inclouen entre els seus costos els corresponents al desenvolupament de l'activitat inspectora.
- La qualitat del servei prestat.

Els dos aspectes s'analitzen detalladament en l'Objectiu 2 d'aquest informe.

C. Resultat

Una vegada analitzats per separat els ingressos i els costos, el quadre següent resumeix el resultat obtingut en cada una de les tres entitats, així com els indicadors del resultat per ajuntament MDI:

Quadre 67. Resum del resultat obtingut

Concepte	Total		
	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Total ingressos	31.174.123	5.498.402	12.874.050
Total despeses	31.403.560	5.662.642	11.057.264
Resultat (ingressos-despeses)	-229.437	-164.240	1.816.786
% d'autofinançament del servei (ingressos/despeses)	99,3%	97,1%	116,4%

En el quadre anterior s'observa que els ingressos que obtenen SUMA i la Diputació de Castelló estan pràcticament ajustats als costos, perquè en la primera representen un 99,3% i a Castelló aquest percentatge seria del 97,1%. No obstant això, a València la prestació del servei representa un benefici per a la Diputació, perquè s'està cobrant un import superior als costos del servei. La solució pot ser augmentar el servei prestat, que és inferior al prestat per les altres dues entitats, o reduir la taxa cobrada, que en principi és la solució que ha adoptat la Diputació, perquè també és superior a l'aplicada en les altres dues entitats. En 2017 va entrar en vigor una nova ordenança que redueix la taxa per la prestació del servei.

1.2 La prestació del servei es realitza de forma eficaç?

A. Indicadors i objectius establits per l'entitat

L'única entitat que té definits indicadors d'economia, eficiència i eficàcia, per a poder avaluar la gestió, recaptació i inspecció, és SUMA. Segons l'Entitat, aquests indicadors són rellevants, raonables i complets i s'utilitzen per a establir els seus objectius.

Les diputacions de Castelló i València manifesten que no han establert objectius per al període analitzat. En la memòria de SUMA de l'exercici 2016, a diferència dels exercicis anteriors, no figuren els objectius establits per l'entitat per a aquest període, si bé a petició d'aquesta Sindicatura s'han facilitat. Aquests objectius, establits a partir dels indicadors esmentats, es divideixen en vuit objectius quantitatius i cinc de qualitatius.

Dels vuit objectius qualitatius establits per SUMA s'han complert els relatius a aconseguir el 93,0% de gestió dels padrons posats al cobrament en període voluntari de 2016 (que han arribat al 93,5%), incrementar en 17.000 el nombre de domiciliacions en el segon semestre (es van incrementar en 23.675) i mantenir el cost mitjà del servei de SUMA per als ajuntaments, per davall del 4,0% (va ser del 3,7%). Els altres cinc objectius quantitatius proposats no van aconseguir assolir-los, si bé els cinc objectius qualitatius proposats s'han complert íntegrament.

B. Indicadors i objectius establits per la Sindicatura

B.1 Indicadors: grau d'execució

Davant l'absència d'indicadors de gestió en les diputacions de Castelló i València, s'ha valorat establir com a paràmetre un indicador que mesure el grau d'execució del servei delegat en la gestió de l'IBI, comparant l'import total a gestionar amb el gestionat efectivament.

A continuació s'analitzen els graus d'execució en voluntària i en executiva en la gestió de l'IBI, tant a nivell agregat de la província com per municipi i el grau d'execució total.

B.1.1 Grau d'execució en voluntària

a) A àmbit de província, agregat

Quadre 68. Grau d'execució a nivell agregat en recaptació voluntària

Concepte	Voluntària		
	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Total a gestionar	606.327.868	102.659.250	No facilitat
Total gestionat	497.724.133	84.641.191	No facilitat
%	82,1%	82,4%	No facilitat

La informació facilitada per València no s'ha considerat vàlida per a l'anàlisi, perquè l'import total a gestionar no inclou el saldo inicial provinent de l'exercici anterior i, com ja s'ha indicat anteriorment, la Diputació no pot diferenciar aquest desglossament entre recaptació voluntària i executiva. Per la seua banda SUMA i la Diputació de Castelló presenten percentatges d'execució molt similars.

b) A àmbit de municipi

Quadre 69. Grau d'execució a nivell municipal en recaptació voluntària

Grau d'execució en els imports a gestionar	Nombre d'ajuntaments					
	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
0%-75%	22	15,7%	2	1,6%	15	No facilitat
76%-85%	67	47,9%	13	10,4%	73	No facilitat
86%-95%	49	35,0%	67	53,6%	84	No facilitat
més del 95%	2	1,4%	43	34,4%	17	No facilitat
Total	140	100,0%	125	100,0%	189	

A àmbit de municipi, i amb la limitació indicada a València, és Castelló la que presenta el major nombre de municipis amb uns nivells superiors en l'execució dels imports a gestionar. En sentit contrari, SUMA és la que presenta el percentatge més elevat de municipis amb una recaptació inferior al 75,0%. En cada una de les dues províncies tan sols existeix un municipi amb un grau de gestió inferior al 50,0% en la gestió voluntària de l'IBI, en concret el Castell de Guadalest (Alacant) amb un grau d'execució del 48,9% i Pina (Castelló) amb el 37,8%.

En els dos quadres anteriors s'inclou els imports corresponents als municipis d'Alacant i Dosaigües (València), perquè, encara que en 2016 no tenien delegada la gestió i recaptació tributària, en aquest període es va cobrar el saldo que quedava pendent en voluntària al tancament de l'exercici anterior.

B.1.2 Grau d'execució en executiva

a) A àmbit de província, agregat

Quadre 70. Grau d'execució a nivell agregat en recaptació executiva

Concepte	Executiva		
	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Total a gestionar	217.537.513	45.053.700	No facilitat
Total gestionat	65.287.279	10.635.909	No facilitat
Grau d'execució	30,0%	23,6%	No facilitat

Quant a València reiterem l'explicació donada per al grau d'execució en voluntària. Pel que fa a les altres dues entitats, SUMA obté un grau d'execució en voluntària del 30,0% i Castelló, d'un 23,6%.

b) A àmbit de municipi

Quadre 71. Grau d'execució a nivell municipal en recaptació executiva

Grau d'execució recaptació executiva	Ajuntaments					
	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
0%-25%	40	28,5%	58	46,4%	89	No facilitat
25%-50%	82	58,6%	54	43,2%	98	No facilitat
50%-75%	14	10,0%	10	8,0%	10	No facilitat
més del 75%	4	2,9%	3	2,4%	4	No facilitat
Total	140	100,0%	125	100,0%	201	

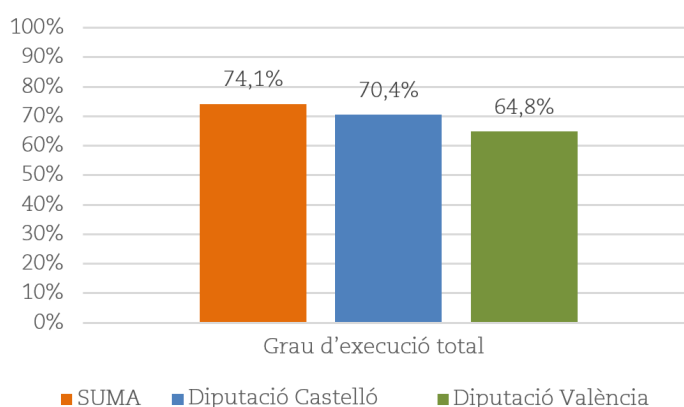
Per municipis, i amb la limitació indicada a València, destaca SUMA, perquè només el 28,5% dels seus municipis presenta una execució inferior al 25,0%, mentre que a Castelló aquest percentatge s'eleva al 46,4% dels municipis.

B.1.3 Grau d'execució total

Davant la impossibilitat que té València de diferenciar els saldos inicials entre voluntària i executiva, i amb la finalitat d'obtenir una ràtio d'eficàcia de la gestió, s'ha calculat el grau d'execució total.

Pel que fa al grau d'execució total, SUMA és el que obté el percentatge més elevat, seguit de Castelló i finalment de València.

Gràfic 25. Grau d'execució total gestió IBI



B.2 Objectius: Comparació de diverses magnituds amb l'exercici anterior

Com que les diputacions de Castelló i València no han establert uns objectius, aquesta Sindicatura ha valorat alguns aspectes de la gestió desenvolupada per les tres entitats, amb l'objectiu de valorar si progressa

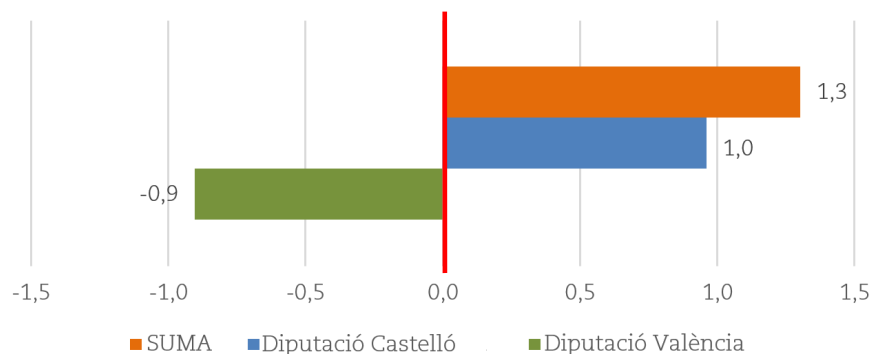
adequadament en termes d'eficàcia. Per a això s'han comparat els mateixos indicadors per als exercicis 2015 i 2016, i s'ha valorat de manera favorable qualsevol millora respecte a l'exercici anterior.

Quadre 72. Evolució dels indicadors del servei

Objectius	SUMA			Diputació Castelló			Diputació València		
	2015	2016	Variació	2015	2016	Variació	2015	2016	Variació
Incrementar el % recaptat									
En voluntària	80,3%	81,6%	1,3 punts	81,8%	82,8%	1,0 punts	84,0%	83,1%	-0,9 punts
En executiva	24,9%	22,5%	-2,4 punts	16,5%	14,6%	-1,9 punts	13,2%	18,8%	5,6 punts
Disminuir el pendent de cobrament	373.120.352	350.700.072	-6,0%	71.456.033	72.927.476	2,1%	242.141.867	256.258.509	5,8%
Incrementar el nre. d'ajunta. MDI	140	139	-0,7%	125	125	0,0%	186	188	1,1%
Incrementar el % de domiciliacions (IBI urbana)	60,3%	61,8%	1,5 punts	56,7%	57,2%	0,5 punts	64,5%	62,1%	-2,4 punts

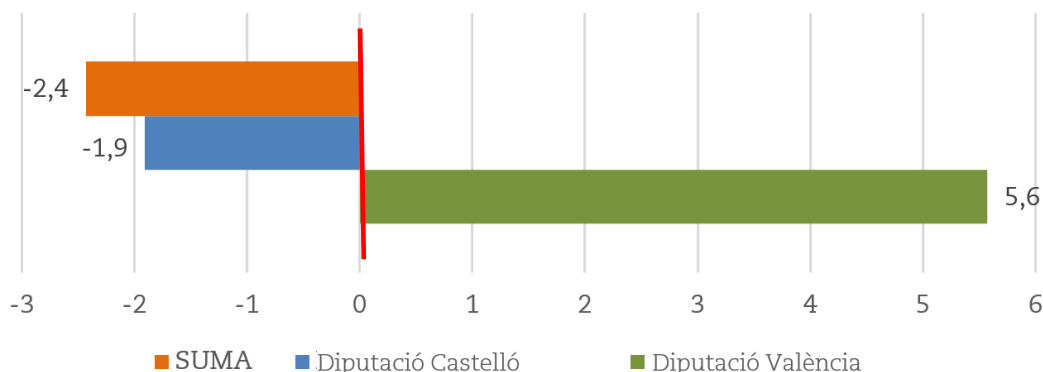
A continuació es detalla gràficament cada un dels indicadors analitzats:

Gràfic 26. Incrementar els percentatges de recaptació en voluntària



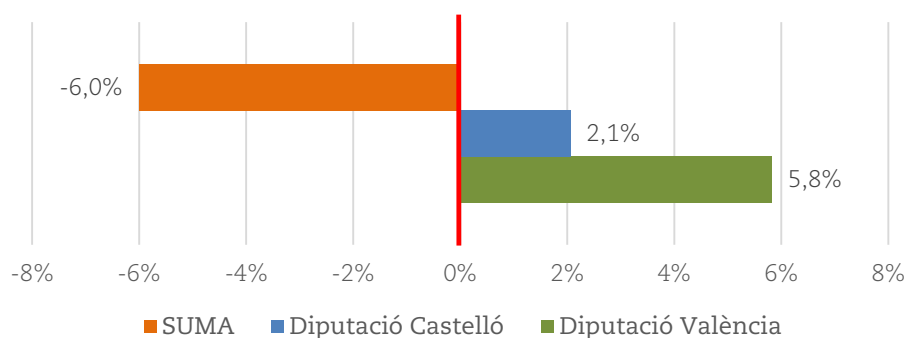
Quant als percentatges de recaptació en voluntària, SUMA i Castelló els incrementen respecte a l'exercici anterior en 1,3 punts i en 1,0 punts, respectivament, mentre que a València l'import recaptat en 2016 disminueix en relació amb l'obtingut en 2015 en 0,9 punts.

Gràfic 27. Incrementar els percentatges de recaptació en executiva



Els percentatges de recaptació en executiva, no obstant això, experimenten una minoració respecte a 2015 en 2,4 punts en SUMA i en 1,9 punts a Castelló, mentre que a València la recaptació executiva del 2016 s'incrementa en 5,6 punts respecte a l'exercici anterior. L'entitat ha justificat aquest augment exposant que l'any 2015 es va posar en marxa el nou SIGTR, amb l'aplicació Estima. Aquest canvi va provocar que a mitjan 2015 deixaren de realitzar-se actuacions executives de recaptació, a causa de la implantació de la nova aplicació. També indiquen que en 2016, quan comença a utilitzar-se l'aplicació a ple rendiment, es llancen diferents processos d'embargament (comptes corrents, devolucions tributàries, sous i salaris i béns immobles), que, en comparació amb exercicis anteriors, són molt més nombrosos. En al·legacions SUMA indica que la revocació de la delegació en voluntària del municipi d'Alacant en 2016 no va afectar aquesta disminució, atés que, quan es disposava de la delegació en voluntària, l'eficàcia, agilitat i efectivitat del pas a executiva i, consegüentment, la seua gestió per al cobrament, era major.

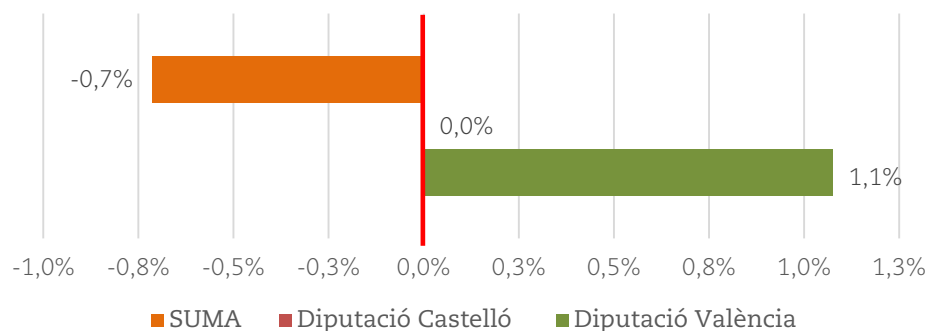
Gràfic 28. Disminuir el pendent de cobrament



SUMA és l'única de les tres entitats que ha aconseguit disminuir la xifra del saldo pendent de cobrament en relació amb l'exercici

anterior. Aquesta disminució es calcula en un 6,0%, mentre que a Castelló s'ha incrementat en un 2,1% i a València, en un 5,8%.

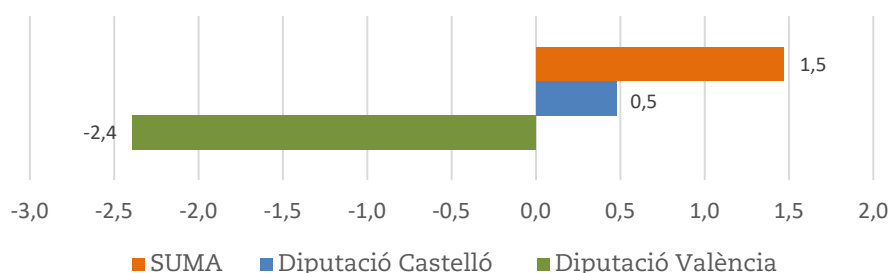
Gràfic 29. Incrementar el nombre d'ajuntaments amb delegació



Quant al nombre d'ajuntaments que han delegat la recaptació voluntària de l'IBI, l'any 2016 SUMA perd la delegació de l'Ajuntament d'Alacant. La Diputació de Castelló manté les delegacions i València les incrementa en dos municipis nets perquè aconseguix tres noves delegacions però en perd una.

Cal mencionar en aquest apartat que, dels 141 municipis que conformen la província d'Alacant, solament dos, Alacant i Xàbia, no tenen delegada la recaptació de l'IBI en SUMA.

Gràfic 30. Incrementar el percentatge de domiciliacions (IBI urbana)



En l'exercici 2016 SUMA ha incrementat les domiciliacions dels rebuts de l'IBI urbana en 1,5 punts, Castelló en 0,5 punts, mentre que en la Diputació de València s'ha reduït el nombre de rebuts domiciliats en 2,4 punts respecte a 2015. En al·legacions la Diputació indica que aquesta disminució és deguda a la migració produïda a l'aplicació infomàtica Estima en 2015.

1.3 La prestació del servei es realitza de manera eficient quant a la dotació de mitjans disponibles i el rendiment obtingut pels ajuntaments?

En aquest apartat es descriu la dotació d'oficines, personal i mitjans informàtics de què disposa cada una de les tres entitats, es comaparen entre elles i es valora si la gestió realitzada és eficient en funció dels seus recursos materials. És important indicar que aquestes ràtios s'han calculat valorant el resultat, però sense considerar la quantitat i qualitat dels serveis prestats, ni el nombre de tributs que es gestionen.

A causa de les limitacions indicades en l'apartat 2 d'aquest informe, per al càlcul de les ràtios que permeten comparar els recursos de les tres entitats, la magnitud que s'ha utilitzat principalment ha sigut el nombre d'ajuntaments gestionats. La grandària de l'ajuntament gestionat incideix significativament en l'anàlisi a realitzar, ja que en diverses de les ràtios analitzades no es pot considerar igual un ajuntament de grans dimensions que un municipi xicotet. S'ha calculat la població mitjana de tots els ajuntaments MDI de la Comunitat, i hem considerat que aquest seria l'ajuntament tipus i s'ha calculat el nombre d'ajuntaments tipus que gestionaria cada entitat.

El quadre següent recull el càlcul realitzat i el nombre d'ajuntaments tipus obtingut:

Quadre 73. Càlcul nombre d'ajuntaments tipus

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València	Total CV
Ajuntaments gestionats MDI	139	125	188	452
Població municipis gestionats	1.478.709	224.609	599.328	2.302.646
Nombre d'habitants mitjà per ajuntament MDI	10.638	1.797	3.188	5.094
Nombre d'ajuntaments tipus	290	44	118	452
% variació nombre d'ajuntaments	108,6%	-64,8%	-37,2%	0,0%

Sobre la base d'aquest criteri els ajuntaments gestionats per SUMA s'incrementen en un 108,6% i els de Castelló i València disminueixen en 64,8% i un 37,2%, respectivament.

A. Descripció dels mitjans

A.1 Oficines

En l'annex 4 s'inclou la relació d'oficines de què disposa cada una de les tres províncies.

El quadre següent resumeix el nombre d'oficines de cada província, així com la mitjana d'ajuntaments que gestiona cada una.

Quadre 74. Resum del nombre d'oficines

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València	Total CV
Total nombre d'oficines	47	10	12	69
Nombre d'ajuntaments MDI	139	125	188	452
Nombre d'ajuntaments tipus	290	44	118	452
Nombre mitjà d'ajuntaments MDI per oficina	3	13	16	
Nombre mitjà d'ajuntaments tipus per oficina	6	4	10	

Del quadre anterior es desprén que la dotació d'oficines és superior a Alacant, que disposa d'un total de 47 oficines, incloent-hi l'oficina central on se situen les oficines centrals de SUMA i en la qual no s'atén el contribuent. Castelló disposa de 10 oficines i València en té 12. De l'anàlisi realitzada s'observa que de mitjana cada oficina a Alacant dona servei a la població de tres municipis, mentre que a Castelló cada oficina n'atén 13 i València, 16.

Si es té en compte la població dels ajuntaments atesos, la càrrega de treball de les oficines de València continua sent superior, amb una mitjana de deu ajuntaments tipus per oficina, seguida d'Alacant, amb sis. Castelló, amb una mitjana de quatre ajuntaments tipus per oficina, és en principi l'entitat amb una menor càrrega poblacional per oficina.

En l'apèndix 4, on s'analitza l'objectiu 2, es realitza una anàlisi més exhaustiva de les oficines d'atenció al contribuent.

A.2 Personal

Per a veure com s'estructura el servei de recaptació en cada una de les tres entitats, en l'annex 5 s'inclou l'organigrama funcional de SUMA Gestió Tributària 2017, l'organigrama de l'àrea de gestió, inspecció i recaptació de la Diputació de Castelló i l'organigrama de l'àrea d'hisenda, gestió tributària de la Diputació de València.

El quadre següent recull el detall del nombre de treballadors classificats per tipus de personal:

Quadre 75. Detall del nombre de treballadors

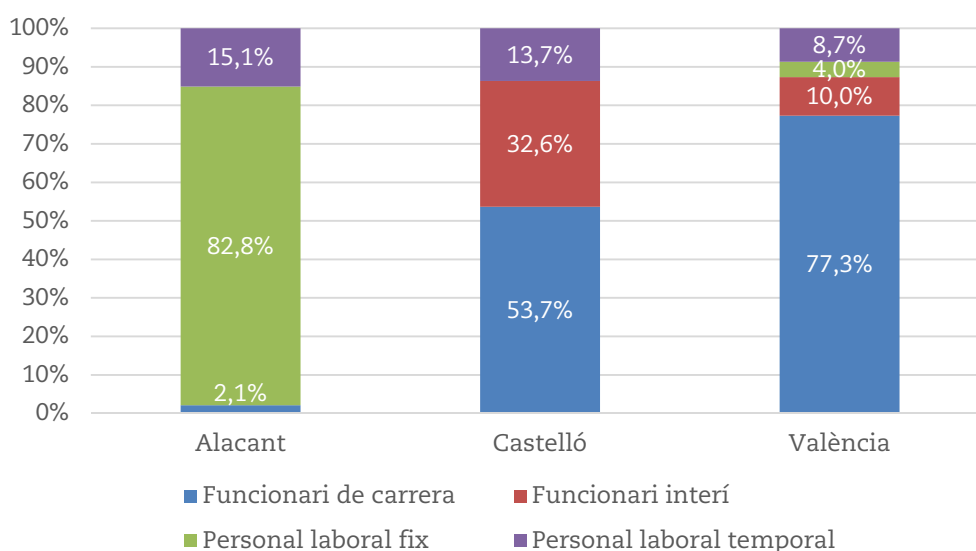
Personal per tipus	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Funcionari de carrera	10	51	116
Funcionari interí	0	31	15
Personal laboral fix	389	0	6
Personal laboral temporal	71	13	13
Total	470	95	150

Cap de les tres entitats disposa de personal eventual.

És especialment significatiu que pràcticament la totalitat de la plantilla en SUMA siga personal laboral, quan la inspecció i recaptació impliquen exercici d'autoritat i estan reservades a funcionaris. D'altra banda, s'ha tingut coneixement de la sentència 383/15, d'11 de novembre, d'un jutjat contenciós administratiu d'Alacant, ratificada per una altra sentència 472/2018, de 31 d'octubre, del Tribunal Superior de Justícia, perquè l'entitat inicie els tràmits corresponents al procés de funcionarització en els casos que calga.

El gràfic següent descriu la distribució percentual del tipus de plantilla de cada entitat:

Gràfic 31. Distribució percentual de la plantilla per tipus de relació laboral



El quadre següent recull la distribució de la plantilla entre les oficines centrals i la xarxa d'oficines:

Quadre 76. Distribució de la plantilla per ubicació

Entitat	Personal per ubicació					
	Oficines centrals		Xarxa d'oficines		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
SUMA	164	34,9%	306	65,1%	470	100,0%
Diputació Castelló	65	68,4%	30	31,6%	95	100,0%
Diputació València	68	45,3%	82	54,7%	150	100,0%

En el quadre anterior destaca que a Alacant el 65,1% de la plantilla presta els seus serveis en la xarxa d'oficines, mentre que a Castelló, per contra, el 68,4% de la plantilla ho fa en l'oficina central. Això és degut fonamentalment al fet que des de l'oficina central de Castelló es presta servei a un nombre molt significatiu de municipis que han delegat la gestió en la Diputació, en concret 36 ajuntaments. A la ciutat d'Alacant, no obstant això, hi ha quatre oficines; una és la seu de l'oficina central de SUMA i en les altres tres es porta la recaptació executiva de la ciutat d'Alacant i s'atén el públic en general, però no tenen adscrit cap municipi en concret.

A València la distribució del personal entre oficines centrals i xarxa d'oficines està més igualada, si bé l'oficina central és l'oficina de referència per a 25 municipis.

A continuació es detalla la distribució funcional de la plantilla, en nombre d'empleats i cost de personal, sense incloure-hi la seguretat social:

Quadre 77. Distribució funcional de la plantilla

Concepte	SUMA			Diputació Castelló			Diputació València		
	Total 2016		Distrib. plantilla per àrees	Total 2016		Distrib. plantilla per àrees	Total 2016		Distrib. plantilla per àrees
	Nre.	Import		Nre.	Import		Nre.	Import	
Gest. tribut. i recaptació	367	10.665.565	78,1%	74	2.190.857	76,7%	148	5.119.654	98,3%
Inspecció tributària	10	366.047	2,1%	3	89.785	3,0%	0	0	0,0%
Serveis informàtics	39	1.613.609	8,3%	10,5	187.227	10,9%	2	129.808	1,3%
Assessoria jurídica	5	179.339	1,1%	2	65.202	2,1%	0,6	49.071	0,4%
Altres	49	1.925.281	10,4%	7	133.315	7,3%	0	0	0,0%
Total	470	14.749.841	100,0%	96,5	2.666.386	100,0%	150,6	5.298.533	100,0%

El quadre anterior inclou el personal directament adscrit al servei, si bé a Castelló el personal d'informàtica del servei de recaptació són 9 persones i s'hi han inclòs 1,5 persones addicionals, que correspon al 30% del temps

de tres tècnics de sistemes i al 20% de tres operadors de la Diputació que col·laboren amb el servei de recaptació (42.795 euros). A València s'han inclòs en els serveis informàtics dues persones de la Diputació que dediquen el 100% de la seua jornada al servei i la part percentual del personal d'assessoria jurídica que hi realitzen funcions, que s'ha calculat en 0,6 persones, perquè es tracta de quatre empleats que hi dediquen el 15% del seu temps (49.071 euros).

En la valoració de les ràtios d'aquest apartat ha d'advertir-se que s'ha tingut coneixement d'una sèrie de serveis externs inclosos en el càlcul del cost del servei, que no es preveuen com a cost de personal, mentre que alguna de les entitats els desenvolupa amb personal propi.

Així, en SUMA l'atenció telefònica del centre d'atenció a l'usuari (CAU) la presta una empresa externa amb un total de 64 llocs, amb un cost total d'1.696.495 euros.

En aquest sentit, cal indicar que la Diputació Castelló té contractats els serveis següents amb empreses externes i que per tant no els presta el personal propi:

- L'empresa encarregada de resoldre els expedients que presenten els contribuents sobre declaracions cadastrals de béns immobles (models 902, 903 i 904), que origina un cost de 55.953 euros.
- L'empresa encarregada de depositar els vehicles embargats, que origina un cost de 556 euros.

També, la Diputació de València ha contractat els serveis següents amb empreses externes:

- Les actualitzacions dels valors cadastrals, amb un cost de 95.873 euros.
- L'atenció telefònica i telemàtica, que representa un cost de 48.484 euros.
- La gestió dels servidors en el núvol, amb un cost de 437.982 euros.
- El servei de consultoria especialitzada en el sistema de gestió tributària i recaptació, així com el suport per a l'explotació del nou sistema d'informació de gestió tributària i recaptació que puja a 204.442 euros.

S'han utilitzat les ràtios que figuren en el quadre següent, que relacionen el nombre d'empleats, tenint en compte tant els ajuntaments MDI, com el nombre d'oficines. Per a fer la comparació en termes més homogenis s'ha calculat també amb el nombre d'ajuntaments tipus:

Quadre 78. Ràtios relatives al nombre d'empleats

Entitat	Nre. mitjà d'ajuntaments MDI per empleat	Nre. mitjà d'ajuntaments tipus per empleat	Nre. mitjà empleats totals per oficina
SUMA	0,3	0,6	10
Diputació Castelló	1,3	0,5	9,7
Diputació València	1,2	0,8	12,6

En la primera ràtio obtinguda s'observa que a Castelló i València cada empleat gestiona un nombre molt similar d'ajuntaments MDI, 1,3 i 1,2, respectivament, mentre que a Alacant, cada empleat porta, de mitjana, 0,3 ajuntaments MDI. No obstant això, una vegada realitzada la comparació pel tipus d'ajuntament tenint en compte la població, s'observa que la càrrega laboral més elevada la té València amb 0,8 ajuntaments tipus per empleat.

Quant a la ràtio del nombre d'empleats per oficina, València està dotada amb 12,6 empleats per oficina, Alacant amb 10,0 empleats i Castelló amb 9,7 empleats per oficina.

Malgrat la major dotació de personal en les oficines de València, la càrrega per empleat és superior a la de les altres dues entitats, de manera que les dues ràtios denoten insuficiència de mitjans humans en aquesta entitat.

Així mateix s'han calculat els indicadors següents que fan referència al cost de personal:

Quadre 79. Ràtios relatives al cost de personal

Entitat	Cost mitjà per empleat	Cost del personal		
		Per ajuntament MDI	Per oficina	Per habitant MDI
SUMA	31.383	106.114	313.826	10,0
Diputació Castelló	27.631	21.331	266.639	11,9
Diputació València	35.183	28.184	441.544	8,8

Segons es desprén del quadre anterior, València presenta un cost mitjà per empleat de 35.183 euros, seguit d'Alacant amb 31.383 euros i Castelló, que amb 27.631 euros obté la ràtio més reduïda.

El cost de personal per ajuntament MDI és molt superior en SUMA, a causa fonamentalment de la grandària d'ajuntament gestionat.

Quant al cost de personal per oficina, destaca València amb un cost mitjà per oficina de 441.544 euros, seguida d'Alacant amb 313.826 euros i Castelló amb 266.639 euros. Això és pel fet que València presenta tant el major nombre mitjà d'empleats totals per oficina com el cost mitjà per empleat més elevat.

A.3 Mitjans informàtics

El quadre següent recull determinats recursos informàtics, així com el valor comptable del conjunt d'actius d'aquesta naturalesa:

Quadre 80. Detall dels mitjans informàtics

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Nombre d'ordinadors totals	940	130	187
Nombre d'ordinadors personals amb antiguitat superior a quatre anys	473	0	32
Nombre d'ordinadors personals amb antiguitat inferior a quatre anys	467	130	155
Nombre de xarxes locals	47	7	1
Nombre de servidors	54	2	2
Valor comptable total dels actius informàtics	4.412.556	118.462	225.555

Com es pot observar en el quadre anterior, a Castelló tots els ordinadors del servei de recaptació tenen menys de quatre anys, i a València el 82,9% d'aquests, mentre que a Alacant només la meitat dels ordinadors tenen una antiguitat inferior a quatre anys. En al·legacions SUMA informa que, en compliment de la planificació de renovació d'ordinadors establida, en desembre de 2016 es va adjudicar la compra de 210 ordinadors per a substituir els de cinc anys o més d'antiguitat.

El nombre de xarxes locals i servidors és molt superior a Alacant si es compara amb els que tenen Castelló i València. En aquest sentit, en les instal·lacions de la Diputació de València ens indiquen que únicament resideixen dos servidors. La resta de servidors resideix en un núvol privat extern a la Diputació, contractat com un servei exterior.

La inversió en equips informàtics és lleugerament superior en la Diputació de València que en la de Castelló.

El quadre següent recull el nombre de treballadors de l'àrea d'informàtica adscrits directament i indirectament al servei de recaptació, així com el nombre de treballadors d'empreses de suport extern que treballen per al servei:

Quadre 81. Nombre de treballadors de l'àrea d'informàtica

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Nombre de treballadors interns directes (1)	40	9	-
Nombre de treballadors interns indirectes	-	2	2
Nombre de treballadors externs	37	2	4
Total treballadors àrea informàtica	77	13	6

(1) En SUMA, el quadre 62 inclou exclusivament personal informàtic i aquest quadre inclou a més un administratiu de l'àrea d'informàtica.

També quant al personal de l'àrea d'informàtica, la dotació de SUMA és molt superior a la de Castelló i València. Aquesta circumstància ja s'havia posat de manifest en l'anàlisi global de la plantilla, però en l'àrea informàtica la diferència s'accentua. Destaca també Castelló, que amb una plantilla inferior a la de València, duplica aquesta quant a la dotació de personal informàtic.

En les tres entitats ens indiquen que hi ha funcions de gestió dels serveis informàtics contractades amb tercers.

Per a poder realitzar una comparació en termes homogenis, s'han calculat les ràtios següents relacionades amb els mitjans informàtics:

Quadre 82. Ràtios relatives als mitjans informàtics

Entitat	Nombre ordinadors per			VNC de la inversió informàtica per	
	Empleat	Oficina	Ajunt. tipus	Ajunt. MDI	Ajunt. tipus
SUMA	2,0	20	3,2	31.745	15.216
Diputació Castelló	1,3	13	3,0	948	2.692
Diputació València	1,2	16	1,6	1.200	1.911

Quant a la dotació d'ordinadors, a Alacant s'observa que cada empleat, de mitjana, disposa de dos ordinadors, mentre que la dotació de Castelló i València és molt similar, 1,3 i 1,2 ordinadors per empleat, respectivament. El nombre d'ordinadors per oficina és superior a València que a Castelló, si bé, si es compara sobre la base de la població, el nombre d'ordinadors per ajuntament tipus és superior a Castelló. S'ha de destacar també que la inversió en equips informàtics, prenent com a import de referència el valor net comptable dels actius informàtics que figura en comptabilitat, en les dues ràtios analitzades és molt major en SUMA que en les diputacions, perquè, a més de la major dotació numèrica, disposa d'una secció informàtica cadastral i desenvolupa el seu propi programa de gestió, amb la inversió informàtica consegüent que això comporta. El valor net comptable d'inversió informàtica per ajuntament MDI és superior a

València, mentre que si tenim en compte la grandària dels municipis, el valor net comptable d'inversió informàtica per ajuntament tipus és superior a Castelló.

B. Eficiència del servei per a l'entitat

Una vegada analitzada la diferent dotació de mitjans de què disposa cada una de les tres entitats fiscalitzades, s'ha passat a valorar l'eficiència del servei prestat per aquestes.

L'eficiència es defineix com la relació òptima entre els resultats obtinguts i els recursos emprats per a aconseguir aquells.

Entenem com a resultat l'import que ha gestionat cada entitat, i aquest import s'ha relacionat amb els costos totals del servei. Per a comparar les ràtios d'eficiència en les tres entitats, és fonamental assenyalar que aquesta anàlisi té un caràcter limitat a causa de dos factors fonamentals:

- 1r Els imports que figuren com a costos en les diputacions de València i Castelló inclouen les estimacions dels costos indirectes facilitats per aquestes entitats, mentre que en SUMA són costos reals, obtinguts dels seus comptes.
- 2n Els costos no són totalment homogenis. SUMA presta més serveis que les altres diputacions i per tant incorre en més costos. En aquest sentit, no hem pogut obtenir un detall que poguera desglossar els costos entre les diferents activitats prestades i així poder anul·lar l'efecte que aquesta circumstància poguera tenir sobre la nostra anàlisi.

Tenint en compte aquestes limitacions, obtenim les ràtios d'eficiència següents:

Quadre 83. Ràtio d'eficiència per a l'entitat

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Import gestionat	865.556.977	151.526.381	344.489.926
Costos totals	31.403.560	5.662.642	11.057.264
Import gestionat per cada euro de cost total	27,6	26,8	31,2

A l'entitat gestora li convé maximitzar l'import gestionat en relació amb els costos, i amb la finalitat d'enriquir l'exposició dels resultats obtinguts, a la ràtio d'eficiència afegim les ràtios d'economia i eficàcia obtingudes.

Pel que fa a les ràtios relatives a l'economia, s'ha valorat la dotació de mitjans així com el cost total unitari del servei per oficina i s'hi ha inclòs el cost total per habitant MDI:

Quadre 84. Ràtios d'economia dels recursos

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Nombre mitjà d'ajuntaments tipus per oficina	6,2	4,4	9,8
Nombre mitjà d'ajuntaments tipus per empleat	0,6	0,5	0,8
VNC de la inversió informàtica per ajuntament tipus	15.216	2.692	1.911
Cost total per oficina	668.161	566.264	921.439
Cost total per hab. MDI	21	25	18

Les ràtios sobre la valoració de mitjans reflecteixen que València presenta una menor dotació, alhora que en la ràtio del cost total per oficina obté l'import més elevat.

L'eficàcia, tal com recull el quadre següent, també és necessària per a poder interpretar les ràtios anteriors:

Quadre 85. Ràtio d'eficàcia

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Import a gestionar	1.216.257.049	224.453.856	600.748.435
Import gestionat	865.556.977	151.526.381	344.489.926
% Resultat obtingut en la gestió	71,2%	67,5%	57,3%

Mesurant l'eficàcia d'aquesta manera, SUMA ha aconseguit un resultat del 71,2%, a Castelló del 67,5% i a València del 57,3%.

De l'anàlisi de l'eficiència conjuntament amb l'economia i l'eficàcia es conclou que, si bé València és capaç de gestionar majors imports per cada euro de cost de la prestació del servei, cal considerar que:

- Proporcionalment a la població gestionada, disposa d'una menor dotació de mitjans que les altres dues entitats.
- La seua gestió assoleix uns percentatges d'execució inferiors a les altres dues entitats.
- Presta menors serveis, entre els quals no porta a terme l'activitat inspectora

C. Eficiència del servei per a l'ajuntament

L'eficiència obtinguda per l'entitat gestora pot no coincidir amb els interessos de l'administració que encarrega la gestió, ja que als ajuntaments els interessa que la gestió s'acoste al total de l'import cedit en gestió.

En aquest apartat es mesura l'eficiència del servei per a l'ajuntament, és a dir, es valora si és eficient la gestió realitzada per cada una de les tres entitats, en funció del rendiment obtingut pels ajuntaments que han delegat el servei.

S'han calculat les ràtios següents, que indiquen l'eficiència que obtenen els ajuntaments, per cada euro que paguen per la gestió i recaptació dels tributs delegats:

Quadre 86. Ràtios d'eficiència per a l'ajuntament

Concepte	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Import	Ràtio en euros	Import	Ràtio en euros	Import	Ràtio en euros
Taxa	30.904.685		5.482.773		12.720.745	
Total recaptat	795.515.311	25,7	138.324.163	25,2	319.593.578	25,1
Total gestionat	865.556.977	28,0	151.526.381	27,6	344.489.926	27,1
% Resultat obtingut en la gestió	71,2%		67,5%		57,3%	

Com es desprén del quadre anterior, per cada euro que paga un ajuntament a SUMA, aquesta recapta 25,7 euros, enfront dels 25,2 que recapta la Diputació de Castelló o els 25,1 euros que recapta la de València.

Quant a l'import total gestionat, per cada euro de taxa SUMA gestiona 28,0 euros, Castelló 27,6 i València 27,1 euros.

El grau d'eficàcia també és interessant considerar-lo des del punt de vista de l'ajuntament perquè els ajuntaments delegants aconseguixen que SUMA gestione el 71,2% de l'import delegat per a gestionar, la Diputació de Castelló, el 67,5% i la de València, un 57,3%.

Així mateix, quant a l'economia, cal tenir en compte que la taxa general que cobren SUMA i la Diputació de Castelló per a la gestió tributària i recaptació voluntària és del 2,5%, enfront del 3,0% que cobra València.

1.4 És eficient i eficaç l'activitat inspectora?

A. Descripció

El quadre següent resumeix sobre quins tributs té delegada la inspecció cada una de les entitats:

Quadre 87. Resum de tributs delegats per a la inspecció

Tribut	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
IAE	✓	✓	✓
ICIO	✓		
Llicència obertura	✓		
Llicència urbanística	✓		
Altres	✓		

València té delegada la inspecció de l'IAE però no la duu a terme per falta de mitjans. És l'única de les tres entitats que no efectua la inspecció d'aquest impost.

SUMA efectua també la inspecció de l'ICIO i de les taxes per llicències d'obertura i llicències urbanístiques. A més en el pla d'inspecció que té aprovat per a l'exercici 2016 inclou la inspecció d'altres tributs addicionals. Quant a l'àmbit objectiu, l'activitat inspectora que efectua SUMA és significativament superior a la realitzada per la Diputació de Castelló.

L'activitat inspectora de l'IAE realitzada durant l'exercici 2016, per SUMA i la Diputació de Castelló, es resumeix en el quadre següent:

Quadre 88. Resum de l'activitat inspectora de l'IAE

Concepte	SUMA			Diputació Castelló			Proporció imports mitjans
	Nre.	Import	Import mitjà	Nre.	Import	Import mitjà	
Expedients d'inspecció finalitzats en l'exercici	383	2.483.763	6.485	17	22.169	1.304	5,0
Nombre d'actes de comprovat i conforme	148	0		4	0		
Nombre d'actes amb descobriment de deute	1.302	2.496.924	1.918	13	22.169	1.705	1,1
Actes de conformitat	1.261	2.436.388	1.932	13	22.169	1.705	1,1
Actes de disconformitat	41	60.536	1.476	0	0		
Expedients sancionadors finalitzats en l'exercici	266	474.029	1.782	12	5.403	450	4,0
Sancions imposades	988	526.100	532	12	5.403	450	1,2

El quadre anterior posa de manifest que l'activitat inspectora de l'IAE que efectua SUMA és superior tant en import com en nombre d'expedients a la que efectua Castelló. Per a poder fer possible la comparació s'han

calculat uns valors mitjans. Així, els valors mitjans, tant dels expedients d'inspecció com dels expedients sancionadors finalitzats en l'exercici, són cinc i quatre vegades, respectivament, superiors en SUMA que en la Diputació de Castelló. L'import mitjà de les actes amb descobriment de deute i de les sancions imposades s'assembla una mica més, si bé continuen sent superiors en SUMA.

En al·legacions la Diputació de Castelló indica que l'activitat inspectora depén molt dels municipis i de les activitats que es comproven, així com del grau de compliment de les empreses inspeccionades. Assenyalen que la dada referent a l'activitat inspectora de l'exercici 2016 és la més baixa des de l'any 2001, i que durant aquest període de 17 anys la mitjana obtinguda ha sigut de 644.995 euros liquidats per any, i ha arribat a un màxim de 2.155.493 euros liquidats en 2007.

Cal recordar ací, que, tal com es recull en el quadre 55 d'aquest informe, la taxa que aplica Alacant a la inspecció (20,0%) és molt superior a les aplicades per Castelló (2,5% i 10,0%).

B. Eficiència

El quadre següent recull la distribució percentual de les actes alçades per cada tipus:

Quadre 89. Distribució percentual de les actes

Concepte	Distribució per tipus segons el nombre d'actes		
	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Actes de comprovat i conforme	10,2%	23,5%	-
Actes amb descobriment de deute	89,8%	76,5%	-
Actes de conformitat	87,0%	76,5%	-
Actes de disconformitat	2,8%	0,0%	-
Total	100,0%	100,0%	-

En SUMA un 89,8% de les actes són amb descobriment de deute, enfront del 76,5% de Castelló. D'aquestes, només el 2,8% han sigut disconformes a Alacant i cap a Castelló.

A continuació es detallen les ràtios obtingudes sobre l'eficiència de l'activitat inspectora, que es relaciona amb el personal que treballa en aquesta àrea:

Quadre 90. Ràtios d'eficiència de l'activitat inspectora

Concepte	Nre. mitjà d'actes per empleat			Import mitjà de les actes per empleat		
	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Personal àrea inspecció (*)	10	1,25	0			
Actes de comprovat i conforme	14,8	3,2	-	0	0	-
Actes amb descobriment de deute	130,2	10,4	-	249.692	17.735	-
Actes de conformitat	126,1	10,4	-	243.639	17.735	-
Actes de disconformitat	4,1	0,0	-	6.053	0	-
Nre. mitjà/import mitjà d'actes per inspector	145,0	13,6	-	249.692	17.735	
Cost per inspector				36.605	29.928	
Ràtio d'eficiència per cada euro de despesa				6,8	0,2	

(*) En la Diputació de Castelló tres persones realitzen l'activitat inspectora, si bé dues tan sols dediquen el 10% i el 15% del seu temps a aquesta àrea

En al·legacions ens indiquen que a Castelló el personal de l'àrea d'inspecció està constituït per tres funcionaris. No obstant això, d'aquestes tres persones, només una, l'auxiliar de recaptació, està íntegrament dedicada a la inspecció. El cap de l'àrea reparteix el seu temps entre la inspecció, la direcció del departament de sancions de trànsit i el control de les devolucions d'ingressos, de manera que a la inspecció dedica al voltant d'un 10,0% del seu temps de treball. La cap de negociat, per la seua banda, es dedica fonamentalment a la gestió de l'IAE i a funcions d'assistència a la direcció del servei, i dedica a la inspecció no més d'un 15,0% del seu treball, de manera que, en lloc de 3 persones dedicades a la inspecció, caldria parlar d'1,25 persones.

Pel que fa a l'activitat mitjana exercida per cada una de les persones que treballen en l'àrea d'Inspecció, en SUMA la ràtio obtinguda és de 145,0 actes per inspector enfront de l'obtinguda en la Diputació de Castelló, de 13,6 actes per inspector.

En SUMA per cada euro pagat a un inspector, s'alcen actes amb descobriment de deute per import de 6,8 euros. En la Diputació de Castelló aquesta ràtio és de 0,6 euros, la qual cosa indica que la inspecció que realitza aquesta entitat és ineficient, perquè per cada euro pagat a un inspector no se n'arriba a recuperar el cost. Cal tenir en compte, no obstant això, que quan s'alça una acta, el treball d'inspecció realitzat continua tenint efecte en els exercicis següents.

C. Eficàcia

A Alacant hi ha un pla d'inspecció i control tributari. SUMA considera que aquest pla s'ha complert. Se'n ha facilitat un informe en què s'especifiquen les actuacions realitzades en execució del pla d'inspecció de l'exercici 2016, i hem pogut verificar que aquest pla s'ha dut a terme.

Dins del pla d'inspecció d'aquesta entitat també s'han efectuat comprovacions sobre l'IIVTNU, sobre la taxa per recollida, transport i tractament de residus sòlids urbans i sobre la taxa per aprofitament especial de domini públic, a més dels tributs especificats anteriorment.

En la Diputació de Castelló ens indiquen que no existeix un pla d'inspecció, sinó que existeixen peticions de comprovació i investigació inspectora que per escrit formulen els ajuntaments, ateses per ordre d'entrada, en les quals aquests assenyalen els sectors d'activitat a inspeccionar o els criteris de selecció dels subjectes passius a comprovar. Per als exercicis 2015 i 2016 van sol·licitar inspecció nou ajuntaments. A la fi de l'exercici 2016 hi havia quatre ajuntaments pendents d'atendre. En l'exercici 2017 se'n van concloure dos i se'n va iniciar un altre. En al·legacions la Diputació de Castelló indica que el seu pla d'inspecció no és més que la suma de les peticions dels ajuntaments, i entén que seria convenient formalitzar-lo perquè l'aprovara l'òrgan corresponent.

Com s'ha indicat anteriorment, València no efectua cap mena d'inspecció.

APÈNDIX 4. OBSERVACIONS SOBRE SI LA DELEGACIÓ DE LA GESTIÓ I RECAPTACIÓ DELS AJUNTAMENTS EN LES DIPUTACIONS REPRESENTA LA PRESTACIÓ D'UN SERVEI DE QUALITAT TANT ALS AJUNTAMENTS COM ALS CONTRIBUENTS

Objectiu 2: La delegació de la gestió i recaptació dels ajuntaments en les diputacions representa la prestació d'un servei de qualitat tant als ajuntaments com als contribuents?

2.1 L'entitat es preocupa d'oferir qualitat en el servei a l'Ajuntament?

Aquest subobjectiu s'ha valorat tenint en compte tant la quantitat, és a dir, la varietat de serveis oferits, com la qualitat del servei prestat.

A. Relació amb els serveis oferits

Els serveis que ofereix cada una de les entitats s'han agrupat en les categories següents:

- A.1 Actuacions de gestió
- A.2 Recaptació de padrons
- A.3 Recaptació de liquidacions de notificació individual
- A.4 Actuacions d'inspecció

A.1 Actuacions de gestió

El quadre següent recull els serveis de gestió que realitza cada una de les tres entitats:

Quadre 91. Resum serveis de gestió

Tipus de gestió	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Tributària	✓	✓	✓
Cadastral	✓	✓	✓
Censal IAE	✓		
Padró IVTM	✓	✓	✓
IIVTNU	✓		
Padrons taxes	✓	✓	
Sancions de trànsit	✓	✓	

Les tres entitats ofereixen la gestió tributària, així com la cadastral i l'elaboració dels padrons de l'IVTM.

SUMA i la Diputació de Castelló també gestionen els padrons d'algunes taxes i les sancions de trànsit, mentre que la Diputació de València, no.

Només SUMA ofereix la gestió censal de l'IAE i la de l'IIVTNU.

A.2 Recaptació de padrons

El quadre següent resumeix els serveis que presta cada una de les tres entitats per a la recaptació dels padrons:

Quadre 92. Resum serveis de recaptació de padrons

Tipus de tribut o ingrés	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Voluntària	Executiva	Voluntària	Executiva	Voluntària	Executiva
IBI	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IAE	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IVTM	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Padrons taxes	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Altres ingressos	✓	✓	✓	✓		✓

Les tres entitats ofereixen la recaptació voluntària i executiva de l'IBI, l'IAE, l'IVTM i de les taxes.

La Diputació de València no ofereix la recaptació en voluntària d'altres ingressos, mentre que les altres dues entitats, sí.

A.3 Recaptació de liquidacions de notificació individual

El quadre següent ens mostra els serveis que ofereix cada una de les tres entitats per a la recaptació de les liquidacions de notificació individual en els diferents ingressos:

Quadre 93. Relació de liquidacions de notificació individual

Tipus de liquidació	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Voluntària	Executiva	Voluntària	Executiva	Voluntària	Executiva
IBI	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IAE	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IVTM	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IIVTNU	✓	✓		✓	✓	✓
ICIO	✓	✓		✓		✓
Taxa residus sòlids	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Taxa entrada de vehicles	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Taxa llicència obres	✓	✓		✓		✓
Altres taxes	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Infraccions urbanístiques	✓	✓		✓		✓
Sancions administratives	✓	✓				✓
Interessos de demora	✓	✓	✓	✓		✓
Inspecció tributària	✓	✓	✓	✓		
Sancions de trànsit	✓	✓	✓	✓		✓

A.4 Actuacions d'inspecció

El quadre següent detalla els serveis oferits per cada entitat:

Quadre 94. Resum serveis d'inspecció

Tipus de tribut o ingrés	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
IAE	✓	✓	
IIVTNU	✓		
ICIO	✓		
Altres ingressos	✓		

SUMA ofereix la inspecció de diversos tributs, Castelló, la inspecció de l'IAE i la Diputació de València també pot realitzar la inspecció de l'IAE, però no l'efectua, perquè no disposa de mitjans.

La informació posada de manifest en els apartats anteriors revela que l'oferta dels serveis és molt més àmplia en SUMA que en les altres diputacions. Aquesta afirmació també és aplicable en diverses de les actuacions que han sigut delegades en les tres entitats, com succeeix amb la gestió cadastral o la inspecció.

B. Qualitat dels serveis ofertats

Els motius perquè un ajuntament delegue la gestió i recaptació en les diputacions poden ser variats, entre els quals destaquem els econòmics, competencials (com la possibilitat de realitzar actuacions executives en

tota la província), financers (possibilitat de rebre acomptes per la recaptació i disposar de liquiditat de caixa) i la qualitat del servei ofert.

La qualitat prestada està relacionada amb els diferents models triats per a dur a terme la gestió i recaptació per cada una de les tres entitats. Així, la Diputació d'Alacant, a través de SUMA, ha apostat per oferir un servei integral i amb la qualitat suficient perquè qualsevol tipus d'ajuntament delegue la gestió i recaptació voluntària en aquest organisme. Pràcticament la totalitat dels municipis de la província, incloent-hi per tant no solament els municipis xicotets sinó també els de major població, han delegat en SUMA. El model de Castelló, i, sobretot, el de València, se centra més a oferir servei a aquells municipis que no disposen dels mitjans adequats per a dur a terme aquesta activitat. És per això que, d'acord amb aquest criteri, valorem positivament que un municipi, amb capacitat per a dur a terme la gestió i recaptació, delegue en la diputació, ja que entenem que ho fa perquè valora que el servei que aquesta li prestarà serà de major o igual qualitat que el que podria prestar el mateix ajuntament.

En el quadre següent es detalla el nombre de municipis MDI amb més de 20.000 habitants que han optat per delegar el servei en la diputació, i s'ha calculat per a cada entitat el percentatge que aquests representen sobre la totalitat de municipis amb aquesta població amb què compta cada província:

Quadre 95. Ajuntaments amb població superior a 20.000 habitants

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València	Total Comunitat Valenciana
Total municipis	141	135	266	542
Total municipis amb més de 20.000 habitants	25	8	31	64
Total MDI	139	125	188	452
Total MDI amb més de 20.000 habitants	23	3	6	32
% MDI de +20.000 hab.	92,0%	37,5%	19,4%	50,0%

A la província d'Alacant han delegat en SUMA el 92,0% dels ajuntaments de més de 20.000 habitants de la província, mentre que a Castelló ho han fet el 37,5% i a València, el 19,4%.

2.2 L'entitat es preocupa d'oferir qualitat en el servei al contribuent?

A. Mesures establides per a oferir un servei de qualitat al contribuent

A.1 Manuals, instruccions o plantilles actualitzats sobre l'atenció al contribuent

L'existència de manuals, instruccions o plantilles actualitzades sobre com atendre el contribuent és una garantia per a oferir un servei de qualitat.

- SUMA compta amb un document denominat "Text refós 2016" en el qual es regulen tots i cada un dels aspectes relacionats amb la gestió i recaptació tributària. Pel que fa a l'atenció al contribuent, el títol 1 de l'esmentat document versa sobre el "Tractament dels contribuents" i més concretament el capítol 3 desenvolupa tot el protocol d'atenció, tant per a facilitar l'exercici dels drets dels obligats tributaris, com per a garantir la protecció de les dades de caràcter personal i especialment no vulnerar el deure de secret de l'article 10 de la Llei de Protecció de Dades. A més, en el títol XIII es regula l'atenció al ciutadà per canals alternatius al presencial, el que completa el que s'estableix sobre l'atenció al ciutadà en el títol I.
- La Diputació de Castelló disposa d'un document denominat "Manual d'operacions de finestra", l'última versió de la qual és de 21 d'abril de 2015, en el qual s'explica al personal del servei d'atenció al contribuent com es resolen cada un dels tràmits.
- Per la seua part la Diputació de València disposa d'un document denominat "Manual d'atenció al contribuent" (SAC), de contingut molt similar al de la Diputació de Castelló.

Si bé les tres entitats han establert un procediment que estandarditza cada un dels possibles tràmits a realitzar, per a homogeneïtzar l'atenció prestada entre tots els empleats i oficines de la xarxa, SUMA és l'única de les tres entitats que disposa d'un protocol aprovat que estableix com atendre el contribuent en cada una de les fases, tant per al contribuent nacional com estranger.

A.2 Certificat de qualitat en vigor per a l'atenció al contribuent

Un altre element per a valorar la qualitat del servei prestat és la realització d'auditories de qualitat per una empresa independent i l'expedició de certificats acreditatius de la qualitat auditada.

- SUMA disposa del Certificat ISO 9001:2008 per als serveis d'atenció al contribuent, processos de voluntària i control de suggeriments i queixes, vàlid des del 28 de gener de 2016 fins al 15 de setembre de 2018. Aquest certificat de qualitat inclou 44 oficines d'un total de 47. Les tres no incloses són Monòver, complementària d'Elda; Xixona,

complementària de Sant Joan d'Alacant, i Torrevella cadastral, auxiliar de Torrevella.

- Les diputacions de Castelló i València no han aportat cap certificat de qualitat en vigor que faça referència a l'atenció prestada al contribuent.

A.3 Compromisos de qualitat

El fet que l'entitat establisca anualment uns compromisos de qualitat i publique el grau de compliment d'aquests és un altre indicador que l'entitat aposta per prestar un servei de qualitat al contribuent.

Ni la Diputació de Castelló ni la de València fixen compromisos de qualitat. SUMA els estableix per a períodes de quatre anys i compta amb una carta de compromisos sobre els objectius en termes d'excel·lència als quals aspira l'organització a llarg termini. A més, publica en el seu web el grau de compliment d'aquests. L'últim publicat correspon a l'avaluació realitzada en 2016, sobre el període comprés entre 2013 a 2016. S'hi mesura el grau de consecució, durant el període analitzat, de 12 compromisos orientats a aconseguir l'excel·lència en l'atenció als ciutadans, evitar desplaçaments a les oficines, reduir els terminis de resolució de diversos tràmits, facilitar el pagament de tributs i fins i tot realitzar actuacions relacionades amb el medi ambient.

A.4 Formació del personal

Una formació contínua adequada del personal que atén el contribuent ajuda a prestar un servei de qualitat.

La Diputació de Castelló preveu 40 hores anuals de formació, encara que indica que aquestes no són obligatòries. A Alacant i València no han establert un nombre mínim d'hores de formació.

S'ha sol·licitat el nombre acumulat d'hores de formació de tots els empleats. La Diputació de València no ha facilitat aquesta dada, encara que ens indica que els serveis de gestió tributària i el de formació col·laboren anualment en la realització de cursos en matèria tributària i recaptació dirigits a personal dels ajuntaments i de la mateixa Diputació.

El quadre següent resumeix el nombre acumulat d'hores de formació de tots els empleats d'Alacant i Castelló, així com la ràtio calculada del nombre mitjà d'hores de formació per empleat:

Quadre 96. Formació del personal

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Nombre acumulat d'hores de formació de tots els empleats	13.662	2.550	N/C
Nombre mitjà d'hores formació per empleat	29	27	-

Si bé el nombre d'hores de formació en termes absoluts d'Alacant és superior al de Castelló, el nombre mitjà d'hores per empleat és molt similar, 29 i 27 hores, respectivament.

A.5 Realització d'enquestes i registres de seguiments de satisfacció

La realització d'enquestes sobre la satisfacció del contribuent en l'atenció prestada i l'existència de registres de seguiments de satisfacció permet a l'entitat conèixer la seua situació i millorar en aquest aspecte.

En SUMA ens indiquen que fins a l'any 2012 una empresa realitzava enquestes que analitzaven la satisfacció del contribuent per a períodes de quatre anys, i s'emetia un informe sobre els ítems sotmesos a avaluació. L'última és de finals de 2012.

La Diputació de Castelló assenyala que no realitza aquest tipus d'enquestes, mentre que la Diputació de València indica que habitualment no es realitzen enquestes de satisfacció, encara que en l'exercici 2016 sí que se'n va fer una, i hem obtingut el resultat de l'enquesta i la seua valoració.

Cap de les tres entitats disposa de registres que permeten fer un seguiment de la situació que es posa de manifest en les enquestes realitzades al contribuent sobre la qualitat del servei.

A.6 Termini per a contestar queixes i suggeriments

L'establiment d'un termini inferior al legal per a contestar les queixes i suggeriments rebuts per part del contribuent indica l'interés per part de l'entitat a prestar un servei de qualitat.

L'única de les tres entitats que ha fixat un termini per a contestar les queixes rebudes per part del contribuent és SUMA, que l'estableix en 20 dies com a màxim, si bé el seu objectiu és aconseguir que el termini mitjà de resposta siga inferior a 10 dies. Segons consta en la seua memòria, aquest va ser 7,21 dies en 2016.

Castelló indica que durant 2016 s'ha plantejat una sola queixa, en la qual se sol·licitava la reducció de l'import mínim de 50 euros per als fraccionaments. A València assenyalen que, encara que no existeix un

termini inferior a l'establert legalment, el servei de gestió tributària intenta fer-ne la resolució de la manera més breu possible.

B. Facilitats per a complir amb les obligacions tributàries del contribuent

B.1 Atenció presencial

L'atenció presencial prestada al contribuent s'ha valorat en funció de les oficines i el personal que hi presta atenció, així com si disposen de mecanismes que permeten valorar aquesta atenció.

B.1.1 Oficines

El quadre següent resumeix el total d'oficines de què disposa cada una de les tres entitats i distingeix entre oficines centrals i oficines de la xarxa, quines oficines són d'atenció al públic i el nombre d'oficines ponderades segons els dies que estan obertes al públic:

Quadre 97. Detall de les oficines

Entitat	Central	Xarxa d'oficines	Total oficines	Oficines Atenció	Oficines ponderades
SUMA	1	46	47	46	41,7
Diputació Castelló	1	9	10	10	9,1
Diputació València	1	11	12	12	12,0

Alacant disposa d'un total de 47 oficines, si bé una és la seu de les oficines centrals de SUMA i no s'hi atén el públic, per aquesta raó no l'hem considerada en el càlcul de les ràtios d'aquest objectiu. A Castelló i València les oficines centrals també són d'atenció al públic.

Com que no totes les oficines tenen els mateixos horaris d'obertura, a l'hora de calcular ràtios aquestes oficines s'han ponderat en funció dels dies que obrin al públic a raó de un 0,2 per dia de la setmana que presten atenció al contribuent.

Les oficines de la província d'Alacant tenen l'estructura següent:

Quadre 98. Detall de les oficines província d'Alacant

Principals	Complementàries		Auxiliars	Total
	Mateix municipi	Diferent municipi		
37	3	5	1	46
	Carrús (Elx) Platja Flamenca (Oriola) La Mata (Torrevella)	Albatera (Crevillent) Catral (Crevillent) Monòver (Elda) Xixona (Sant Joan d'Alacant) Saix (Villena)	Torrevella	

En aquestes 46 oficines s'inclouen vuit oficines que són complementàries a una oficina principal i una oficina auxiliar per a la gestió cadastral, en la localitat de Torrevella. De les vuit oficines complementàries, cinc es troben en municipis diferents a l'oficina principal. Cal indicar també que el servei que es presta a Xixoina i Monòver es realitza amb personal que es desplaça des de les oficines tributàries de Sant Joan d'Alacant i Elda, respectivament, però en dependències del mateix ajuntament.

Elx, Oriola i Torrevella disposen a més d'una oficina addicional, en el mateix municipi, que són les oficines de Carrús, Platja Flamenca i la Mata, respectivament. L'oficina d'Oriola Platja Flamenca és de gestió cadastral, amb punts d'atenció de gestió i recaptació.

Les oficines d'Onil i Castalla s'han considerat com una sola oficina, perquè comparteixen horaris d'obertura al públic i empleats, i en els nostres càlculs s'ha considerat 0,5 oficines cada una d'aquestes.

Les oficines de la ciutat d'Alacant, no solament atenen el públic de la província, sinó també, i fonamentalment, els contribuents d'aquest municipi, perquè continua vigent la delegació de la recaptació executiva de tots els ingressos de dret públic d'aquest ajuntament.

A la província de Castelló hi ha 10 oficines, si bé cal fer dues observacions sobre aquest tema:

- L'oficina de Morella només obri dos dies al mes, amb un empleat que es desplaça des de l'oficina de Vinaròs. A l'hora de calcular ràtios hem considerat que aquesta oficina equival a 0,1 oficina
- L'oficina d'Alcalà de Xivert disposa d'una oficina complementària a Alcossebre, les dues gestionades per un sol empleat, que l'obri únicament durant períodes vacacionals i la resta de l'any atén en la principal. En els nostres càlculs s'ha comptat com una sola oficina.

Les oficines de la província de València presenten per la seua part les característiques següents:

Quadre 99. Detall de les oficines província de València

De la Diputació			De l'Ajuntament
100%	Compartides	Total	
7	5	12	4
València	Albaida		Canals
Sagunt	Bétera		Cullera
Utiel	Gandia		Silla
Aiora	Montcada		Xirivella
Llíria	Vilamarxant		
Xiva (Territorial)			
Xàtiva (Territorial)			

De les 12 oficines amb què compta la Diputació de València, n'hi ha cinc de compartides, és a dir, que estan integrades per personal tant municipal com de la Diputació, que és qui les dirigeix, si bé els locals són de propietat municipal. Aquestes oficines són les d'Albaida, Bétera, Gandia, Montcada i Vilamarxant.

Les oficines de Xiva i Xàtiva, disposen d'oficina territorial, i el personal municipal col·labora en la gestió dels padrons de la taxa de proveïment d'aigua i de recollida de fem, així com en la tramitació dels expedients de variacions cadastrals.

A més, hi ha quatre oficines que presten el servei de gestió tributària de la Diputació, que són totalment municipals, i no estan incloses dins de les 12 oficines de la xarxa d'oficines de la Diputació de València. Són les situades a Canals, Cullera, Silla i Xirivella. Aquestes oficines estan integrades exclusivament per personal municipal i els locals de les oficines són també de propietat municipal, si bé la coordinació de l'oficina la realitza la Diputació.

Als onze municipis que col·laboren amb la Diputació de València (dos amb oficines territorials, cinc amb oficines compartides i quatre amb oficines de l'ajuntament), aquesta els cobra la taxa de gestió reduïda de l'1,0%, que és la solució donada davant la falta de mitjans personals de l'àrea de recaptació de l'entitat provincial.

El quadre següent recopila la informació referent a les oficines d'atenció al públic de què disposa cada una de les tres entitats, així com una sèrie de ràtios relatives a l'atenció presencial prestada, que s'expliquen a continuació:

Quadre 100. Ràtios relatives a les oficines d'atenció al públic

Entitat	Nre. oficines	Ajuntaments MDI assignats	Nre. mitjà habitants MDI per oficina ponderada	Distància mitjana del municipi a l'oficina (en km)	Temps mitjà de desplaçament des del municipi a l'oficina (en minuts)	Temps mitjà de desplaçament des del municipi a l'oficina ponderat per població (en minuts)
SUMA	46	139	35.461	10,5	19,0	15,0
Diputació Castelló	10	125	24.682	27,7	31,0	19,9
Diputació València	12	188	49.944	22,1	26,2	19,3
Total	68	452				

En l'anàlisi realitzada sobre l'atenció presencial que proporcionen les oficines, s'han tingut en compte els factors següents:

- Població atesa per oficina
- Nombre i tipus d'ajuntaments atesos
- Proximitat de les oficines en temps i espai
- Serveis prestats per les oficines

a) Població atesa per oficina

El volum de la població dels municipis a què es presta l'atenció és una dada que incideix significativament en la càrrega potencial de treball de cada oficina, i conseqüentment, en la qualitat del servei prestat.

Des del punt de vista de la densitat demogràfica, cada una de les oficines de València atén, de mitjana, una població de 49.944 habitants MDI, més del doble que les oficines de la província de Castelló, mentre que les oficines de SUMA presten atenció a una població mitjana de 35.461 habitants MDI.

b) Nombre i tipus d'ajuntaments atesos per oficina

La càrrega de treball que té cada oficina també s'ha valorat en funció dels ajuntaments que atén cada una, perquè entenem que, a major nombre d'ajuntaments, més complicada és la gestió, ja que presenta tanta casuística com ajuntaments es gestionen.

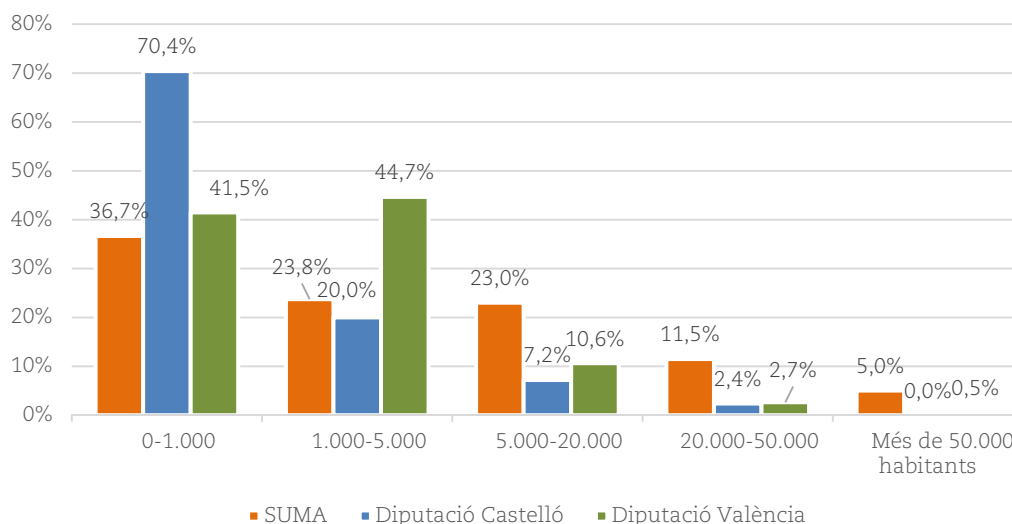
En primer lloc, s'analitza el perfil dels municipis que han delegat la seua gestió, en funció de la seua població, i per a això s'ha elaborat un quadre per a cada una de les províncies, on figura el nombre d'ajuntaments MDI, classificats en cinc trams de població:

Quadre 101. Distribució d'ajuntaments en funció del nombre d'habitants

Núm. de tram	Nre. d'habitants		Ajuntaments MDI estratificats en funció dels seus habitants							
	Límit inferior	Límit superior	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València		Total	
			Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
1	0	1.000	51	36,7%	88	70,4%	78	41,5%	217	47,8%
2	1.000	5.000	33	23,8%	25	20,0%	84	44,7%	142	31,6%
3	5.000	20.000	32	23,0%	9	7,2%	20	10,6%	61	13,5%
4	20.000	50.000	16	11,5%	3	2,4%	5	2,7%	24	5,3%
5	50.000		7	5,0%	0	0,0%	1	0,5%	8	1,8%
Total MDI			139	100,0%	125	100,0%	188	100,0%	452	100,0%

El gràfic següent reflecteix el perfil demogràfic dels municipis als quals atenen les oficines de cada una de les províncies:

Gràfic 32. Perfil demogràfic dels municipis



A Castelló i València s'atenen, fonamentalment, municipis amb una població inferior a 5.000 habitants. Com que SUMA gestiona pràcticament la totalitat de municipis de la província d'Alacant, les oficines atenen tot tipus d'ajuntaments.

Cal destacar també els set ajuntaments amb una població superior a 50.000 habitants (Elx, Torrevella, Oriola, Benidorm, Alcoi, Sant Vicent del Raspeig i Elda). Castelló no atén cap municipi amb una població superior a 50.000 habitants i a València només Gandia supera aquesta xifra.

El quadre següent estratifica el nombre d'ajuntaments atesos per oficina, segons els trams següents, així com la mitjana d'ajuntaments que atenen les oficines de cada província:

Quadre 102. Nombre i percentatge d'oficines i d'habitants, per trams d'ajuntaments atesos per oficina

Nre. aj. atesos per oficina per trams	SUMA				Castelló				València			
	Oficines		Habitants		Oficines		Habitants		Oficines		Habitants	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
<1	7	15,2%	311.872	21,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
1	15	32,6%	324.810	22,0%	2	20,0%	14.314	6,4%	3	25,0%	53.619	8,9%
2-5	19	41,3%	649.005	43,9%	2	20,0%	39.766	17,7%	0	0,0%		0,0%
6-10	3	6,5%	78.583	5,3%	1	10,0%	26.128	11,6%	3	25,0%	67.724	11,3%
11-20	1	2,2%	19.468	1,3%	3	30,0%	71.030	31,6%	2	16,7%	48.999	8,2%
>20	1	2,2%	94.971	6,4%	2	20,0%	73.371	32,7%	4	33,3%	428.986	71,6%
Total	46	100,0%	1.478.709	100,0%	10	100,0%	224.609	100,0%	12	100,0%	599.328	100,0%
Mitjana d'ajuntaments per oficina ponderada			3,3				13,7				15,7	
Mitjana d'habitants MDI per oficina ponderada				35.461				24.682				49.944

En el tram de "Menys d'un municipi" s'han inclòs les dues oficines de la ciutat d'Elx, les dues oficines de Torrevella i les tres d'Alacant, perquè, encara que no s'hi ha considerat la població d'aquesta última, sí que s'hi han inclòs les oficines perquè poden donar servei a la resta de municipis.

Així, a Alacant el 21,1% de la població, que correspon als habitants dels municipis d'Elx i Torrevella, disposa de més d'una oficina en la seua localitat per a realitzar les seues gestions tributàries. També destaca València, on el 71,6% de la població és atesa en oficines que tenen adjudicats més de 20 ajuntaments. A Castelló, per la seua banda, el 64,1% dels habitants MDI són atesos en oficines que tenen adjudicats més d'11 ajuntaments. Cal destacar que l'oficina de Morella, que obri tan sols dos dies al mes, és l'oficina de referència de 12 ajuntaments (inclosa en el tram entre 11-20). Aquest fet ha significat que en la nostra anàlisi no tinga el mateix pes, perquè el contribuent d'aquesta zona no té les mateixes facilitats d'atenció presencial.

En aquest sentit, es pot observar que la mitjana obtinguda a la província d'Alacant de 3,3 ajuntaments atesos per oficina és clarament la més favorable de les tres entitats, enfront dels 13,7 i 15,3 ajuntaments que atenen, de mitjana, les oficines de la província de Castelló i València, respectivament. En termes de població, les oficines de Castelló són les que atenen el nombre d'habitants MDI més reduït, 24.682 de mitjana per oficina, enfront dels 35.461 habitants MDI que atenen les oficines de SUMA i els 49.944 que atenen de mitjana les oficines de València.

El quadre següent detalla el nom de les oficines incloses en l'últim tram, és a dir aquelles que tenen assignats més de 20 ajuntaments, així com el nombre d'ajuntaments dependents de cada una:

Quadre 103. Detall de les oficines que atenen més de 20 municipis

Oficina	Província	Municipis dependents
Xàtiva	València	55
Castelló	Castelló	36
Sogorb	Castelló	31
Llíria	València	31
Alcoi	Alacant	28
Gandia	València	25
València	València	25

Cal ressaltar que les oficines centrals de Castelló i València són les oficines de referència per a 36 i 25 municipis respectivament, mentre que, de les quatre oficines que té SUMA a la ciutat d'Alacant, no n'hi ha cap que siga l'oficina de referència per a cap municipi. En una és on SUMA té la seua seu i les altres tres eren les que s'encarregaven de la gestió i recaptació de la ciutat d'Alacant fins que l'any 2015 es va revocar la delegació en període voluntari, i ara només gestionen la recaptació executiva i són oficines de referència per als ciutadans que les tinguen a prop.

c) Proximitat de les oficines en temps i espai

Si bé tots els ciutadans poden acudir a qualsevol de les oficines que tant SUMA com les diputacions de Castelló i València tenen obertes en les seues respectives províncies, hem quantificat el temps que tarda de mitjana i la distància mitjana que ha de recórrer un contribuent perquè l'atenguen presencialment en l'oficina que té assignada.

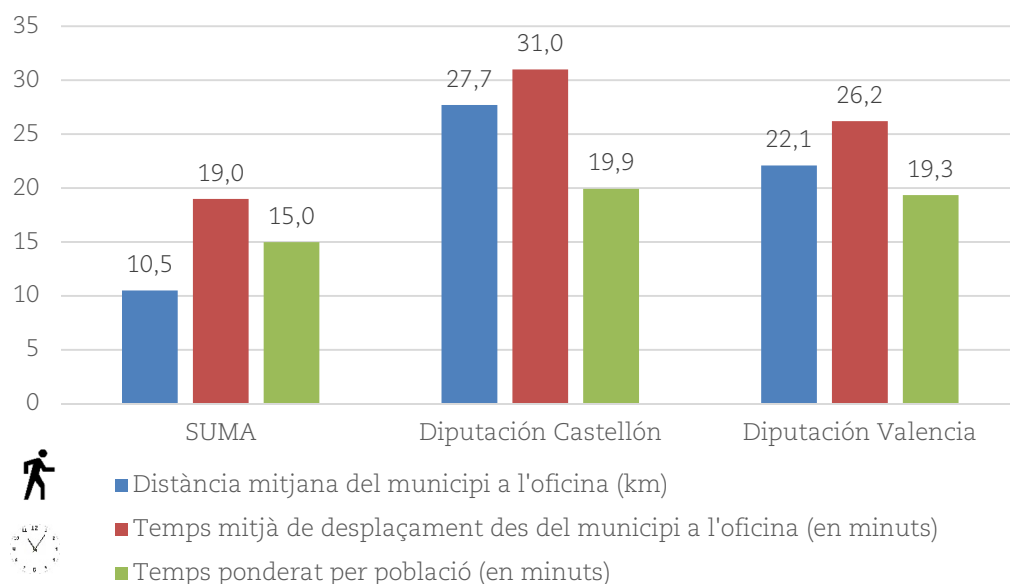
Per al càlcul realitzat s'han tingut en compte els aspectes següents:

- Els municipis que disposen d'una oficina en la seua mateixa localitat, s'ha considerat una distància d'1 quilòmetre i un temps de 15 minuts.
- Aquells municipis que poden optar per acudir a dues oficines, hem considerat sempre que acudeixen a la més pròxima en temps.

- Els municipis que disposen d'una oficina complementària a la principal, entenem que acudiran a l'oficina del seu municipi.
- Per als habitants dels quatre municipis de la província de València que disposen d'una oficina municipal, encara que depenguen d'una oficina de la Diputació, s'ha considerat que poden acudir a aquestes oficines a realitzar les seues gestions tributàries.

El gràfic següent resumeix les ràtios obtingudes:

Gràfic 33. Ràtios relatives a l'accessibilitat a les oficines



Quant a la distribució geogràfica, la xarxa d'oficines establida per SUMA permet que un ciutadà recorregu 10,5 km de mitjana per a ser atés presencialment, enfront dels 27,7 km de Castelló i els 22,1 km que han de realitzar els contribuents de la província de València.

Al seu torn, s'ha calculat que a la província d'Alacant un ciutadà tarda de mitjana 19 minuts per a poder acudir a l'oficina que li ha sigut assignada, enfront dels 31 minuts del contribuent de la província de Castelló o els 26 minuts que hi dedica el contribuent de València.

Si la ràtio anterior es pondera pel nombre d'habitants que potencialment poden assistir a una oficina, en SUMA s'obté una mitjana ponderada per habitants de 15,0 minuts, a Castelló de 19,9 minuts i a València de 19,3 minuts.

Aquestes ràtios s'han calculat utilitzant el servidor d'aplicacions de mapes Google Maps en la modalitat de desplaçament amb cotxe.

d) Serveis prestats per les oficines

En les seus de les oficines de les tres províncies, el contribuent pot realitzar tot tipus de tràmits relacionats amb la gestió i recaptació tributària.

Quant als tràmits relatius a la gestió cadastral, les tres entitats faciliten als ciutadans, en qualsevol de les seues oficines, informació i certificats cadastrals dels immobles de la seua propietat, en virtut dels respectius acords subscrits amb el cadastre. SUMA, a més, disposa de dues oficines específiques d'aquesta matèria, una a Torrevella i una altra a Platja Flamenca. Davant el volum de treball relacionat amb el cadastre d'aquestes àrees i per a no col·lapsar la resta de tràmits de gestió tributària, SUMA va obrir aquestes dues unitats especials.

Quant a les hores de què disposa el contribuent per a realitzar les seues gestions tributàries presencials, els horaris d'atenció al públic que ofereix cada una de les tres entitats són els següents:

- Les oficines de la província d'Alacant per regla general obrin de 8.30 a 14.00 h els dies laborables, si bé alguna de les oficines complementàries a la principal ho fan una mica més tard i no tots els dies de la setmana.
- L'horari de les oficines de la província de Castelló és de 9.00 a 14.00 h durant els dies laborables, a excepció de l'oficina de Morella, que només obri dos dies al mes, durant el mateix horari.
- La totalitat de les oficines de la província de València obrin al públic tots els dies laborables de 9.00 a 14.00 h, excepte la de Xàtiva, que obri mitja hora abans.

Segons la resposta del qüestionari, els contribuents de les tres províncies tenen la possibilitat de concertar cita prèvia, si bé hem telefonat a les tres entitats per a verificar el procediment que cal seguir i en les tres ens han indicat que no disposaven d'aquesta possibilitat, perquè ens indiquen que no la veuen necessària, ja que els temps d'espera són molt reduïts.

Cap de les tres entitats disposa d'oficines mòbils, si bé SUMA contesta que disposa d'oficines itinerants en aquells ajuntaments en què no hi ha oficines de SUMA. Aquesta circumstància és una facilitat addicional oferida al contribuent,

que incidiria en la reducció de les ràtios obtingudes de desplaçament en temps i distància.

B.1.2 Personal de la xarxa d'oficines

El quadre següent recull informació relativa al nombre d'empleats de la xarxa d'oficines:

Quadre 104. Ràtios relatives al personal de la xarxa d'oficines

Entitat	Nombre de personal de la xarxa d'oficines		
	Total	Mitjana de nombre empleats per oficina	Nombre d'habitants MDI per empleat
SUMA	306	6,7	4.832
Diputació Castelló	30	3,0	7.487
Diputació València	82	6,8	7.309

SUMA ofereix una mitjana de 6,7 empleats per oficina i a cada un li correspon atendre una mitjana de 4.832 habitants MDI. Per la seua banda, València mostra una mitjana similar d'empleats per oficina, però a cada un li correspon atendre una mitjana de 7.309 habitants MDI. Castelló, amb la mitjana més baixa d'empleats per oficina (3,0), és la que li correspon atendre el major nombre d'habitants MDI per empleat (7.487).

B.1.3 Mecanisme de control per a l'atenció prestada

Les tres entitats disposen de mecanismes per a controlar i obtenir informació relativa al nombre de contribuents atesos, temps d'espera i temps d'atenció, desglossada per oficines.

SUMA ha contestat que té implantat aquest tipus de mecanismes en 16 de les 46 oficines obertes al públic. Aquestes són: les tres oficines d'atenció al contribuent a la ciutat d'Alacant, i les oficines d'Alcoi, Benidorm, Calp, Crevillent, Dénia, Elda, les dues oficines d'Elx, Oriola, Sant Joan d'Alacant, Sant Vicent del Raspeig, Torrevella i la Vila Joiosa. Els temps d'espera mitjans en aquestes oficines, segons consta en la seua memòria anual de 2016, són de 4 minuts i 20 segons i els temps mitjans de duració de l'atenció prestada, de 6 minuts i 49 segons.

Així mateix, SUMA ha registrat en cada una de les seues oficines el nombre d'atencions presencials, que en 2016 van sumar un total de 602.865, de les quals 59.461 corresponen a les prestades en les tres oficines de la ciutat d'Alacant. Destaquen les oficines d'Albatera, Platja Flamenca i Xixona, amb només 260, 271 i 772 atencions prestades durant tot l'any, respectivament, la qual cosa hauria de significar una valoració de la viabilitat d'aquestes oficines per part de

SUMA en termes d'economia, eficiència i eficàcia. En relació amb l'oficina de Platja Flamenca, ens indiquen que es tracta d'una unitat especial, oberta per a atendre temes específics de cadastre, i que el nombre d'atencions directes al públic el consideren raonable. En el sentit contrari destaquen les oficines de Monòver i Saix, que, obrint tan sols un dia a la setmana amb un empleat, han registrat 2.004 i 2.232 atencions presencials, respectivament, durant l'any 2016.

La Diputació de Castelló ha contestat que l'aplicació informàtica pot proporcionar informació sobre les atencions prestades, encara que no molt detallada. No la utilitza perquè no existeix fiabilitat en les dades obtingudes. També ens indiquen que al juliol de 2017 s'ha posat en marxa, en l'oficina de Castelló, un servei de gestió de cues, que és capaç de mesurar l'atenció presencial.

A la província de València, només l'oficina central i la de Xàtiva disposen del mecanisme necessari per a controlar el nombre d'atencions prestades, i segons aquest mecanisme, les atencions han ascendit a 13.789 en l'oficina central i a 23.377 en l'oficina de Xàtiva.

B.2 Atenció telefònica

SUMA ha establert dos nivells d'atenció telefònica. El primer nivell està centralitzat, el duu a terme una empresa externa i disposa de 64 llocs. En aquest nivell es completen i finalitzen el 95% de les consultes. Quan la consulta requereix una major especialització, és atesa en el segon nivell pel personal propi de SUMA. Resumint, SUMA indica que disposa de 500 llocs d'atenció telefònica, ja que tot el personal està disponible per a atendre una consulta.

En la Diputació de Castelló l'atenció telefònica la presta la mateixa entitat en el servei d'atenció al contribuent de totes les oficines. A més, en l'oficina central dues persones estan dedicades íntegrament a les telefonades i contestacions de l'OVR (oficina virtual de recaptació), durant tot l'any. Aquestes dues persones deriven la telefonada, si és el cas, als funcionaris especialistes en cada matèria concreta. Aquest nombre de dues persones s'incrementa, fins a arribar-ne a sis, quan hi ha actuacions massives per part de l'SGIR (Servei de Gestió, Inspecció i Recaptació) que així ho requereixen. En resum, la Diputació de Castelló indica que disposa de dotze llocs d'atenció telefònica.

La Diputació de València ha contestat que, des de l'1 de gener de 2016, l'atenció telefònica al contribuent la presta directament personal del servei de gestió tributària. El servei es troba centralitzat en l'oficina de València i també té dos nivells. En el nivell 1 els tràmits que es realitzen al contribuent consisteixen en l'emissió documents d'ingressos, justificants de pagament i informació tributària. Si l'atenció telefònica no versa sobre les matèries anteriors, aquesta es trasllada a l'atenció telefònica del nivell 2. Aquesta última l'exerceix el personal del Servei de

Gestió Tributària de les oficines corresponents al municipi fiscal del contribuent. Resumint, la Diputació de València indica que disposa de nou llocs d'atenció telefònica.

S'ha calculat el volum d'habitants MDI per cada un dels llocs de primer nivell, i les ràtios obtingudes han sigut de 23.105 en SUMA, 18.717 a Castelló i 66.592 habitants atesos per cada un dels llocs de primer nivell a València.

Els horaris que té establits cada entitat per a l'atenció telefònica són:

Quadre 105. Horaris d'atenció telefònica

	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Dilluns a divendres	8.00-21.00	9.00-15.00	8.30-14.00
Dissabte	10.00-14.00	-	-

A la vista del quadre anterior es pot apreciar com els horaris d'atenció telefònica són molt més extensos en SUMA que en les diputacions, si bé Castelló ofereix mitja hora de servei addicional en relació amb València, i també ofereix el servei de contestador automàtic les 24 hores.

Les tres entitats retornen la telefonada en cas que la informació no estiguera disponible en el moment de realitzar la consulta, i el termini establert per a respondre és 24 hores en totes.

SUMA és l'única de les tres entitats que registra les telefonades ateses. Aquesta limitació ha significat que la informació següent no haja pogut ser valorada ni comparada amb les altres diputacions:

Quadre 106. Detall de les telefonades ateses

Concepte	Nombre de telefonades		
	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Telefonades rebudes	346.617	No consta	No consta
Telefonades ateses	295.003	No consta	No consta
Directament	290.776	No consta	No consta
Ateses per bústia	4.227	No consta	No consta
Telefonades no ateses	51.614	No consta	No consta

Les telefonades no ateses són aquelles que no han deixat missatge en el contestador. SUMA ens indica que en un percentatge molt elevat dels casos l'usuari ha penjat abans de transcórrer 45 segons, encara que la majoria van ser ateses per reintents posteriors de l'usuari.

La Diputació de València indica que la comptabilització de telefonades es realitza des de l'any 2017.

Per al cas de portar un registre de les telefonades rebudes, hem preguntat si disposaven de mecanismes per a classificar les telefonades ateses per tipus de consulta. Aquesta informació facilitada per SUMA no hem pogut comparar-la, per no disposar-ne ni Castelló ni València:

Quadre 107. Detall de les telefonades per tipus de consulta

Tipus de tràmit consultat	Nre. de telefonades SUMA	Nre. de telefonades Dip. Castelló	Nre. de telefonades Dip. València
Consultes tributàries	223.602	N/C	N/C
Obtenció de duplicats de rebuts pendents i certificats (a remetre)	85.575	N/C	N/C
Domiciliacions bancàries	20.957	N/C	N/C
Sol·licitud fraccionaments	38.438	N/C	N/C
Plans de pagaments personalitzats	3.690	N/C	N/C
Canvis de domicili fiscal	Dada no disponible	N/C	N/C
Total telefonades ateses	372.262	N/C	N/C

Pel que fa a les dades del quadre anterior, cal indicar que el sumatori dels tipus de telefonada és superior al nombre de telefonades ateses perquè algunes generen més d'una gestió i les cartes de pagament emeses es comptabilitzen addicionalment al motiu de la telefonada. També ens indiquen que el desglossament de les consultes tributàries ha sigut: 127.242 de gestió de tributs, 53.011 sobre recaptació executiva, 25.554 de recaptació voluntària i 17.795 sobre altres aspectes.

La Diputació de València indica que la classificació de la matèria de la telefonada s'implantarà en l'exercici 2018.

B.3 Atenció telemàtica

SUMA utilitza, per a la seua seu electrònica, una plataforma pròpia dotada d'un certificat que permet identificar la seu i l'establiment de comunicacions segures amb aquesta. El contribuent pot accedir a la seu de SUMA mitjançant certificats electrònics i e-DNI. També pot realitzar pagaments a través de la banca electrònica de tres entitats bancàries. Així mateix SUMA disposa de registre electrònic i utilitza la notificació electrònica.

La Diputació de Castelló indica que durant l'exercici 2016 estava actuant en el desenvolupament de la seua seu electrònica, i no comptaven amb registre electrònic ni notificació electrònica, si bé està en funcionament l'accés a l'Oficina Virtual del Contribuent, mitjançant el seu certificat

digital o de l'ACCV, que permet consultar dades personals, rebuts, domiciliari i presentar reclamacions.

La Diputació de València utilitza, per a la seua seu electrònica, la plataforma d'administració electrònica per a entitats locals desenvolupada per les diputacions de la Comunitat Valenciana i la Generalitat Valenciana. El contribuent pot accedir a la seu per certificat digital reconegut per la plataforma estatal de validació i per signatura electrònica de signatura electrònica. Així mateix, la Diputació de València també disposa de registre electrònic i utilitza la notificació electrònica.

El quadre següent resumeix quins tràmits pot realitzar el contribuent a través de la seu electrònica, si aquests necessiten signatura electrònica i si l'entitat disposa de mecanismes que permeten controlar els tràmits realitzats per tipus de consulta:

Quadre 108. Detall dels tràmits d'atenció telemàtica

Tràmit que pot realitzar el contribuent a través d'internet	Es requereix signatura electrònica			S'obté resposta o document sol·licitat en l'acte			Nre. d'operacions realitzades per tipus de tràmit		
	SUMA	Dip. Castelló	Dip. València	SUMA	Dip. Castelló	Dip. València	SUMA	Dip. Castelló	Dip. València
Consultes del ciutadà							176.003	13.200	No consta
Domiciliacions bancàries	✓		✓	✓	✓	✓	11.258	No consta	8.216
Canvis de domicili fiscal	✓		✓	✓			No consta	No consta	No consta
Altres modificacions de dades personals	✓		✓	✓			21.551	No consta	4.085
Elecció de la modalitat de pagament	✓			✓			No consta	No consta	506
Obtenció de certificats o justificants de pagament de tributs	✓		✓	✓	✓	✓	65.152	3.207	15.242
Obtenció de rebuts o cartes de pagament	✓		✓	✓	✓	✓	31.285	No consta	10.447
Consultar en línia els expedients dels quals els ciutadans siguen part	✓			✓			No consta	No consta	No consta
Accés als originals electrònics dels documents presentats en el registre electrònic							No consta	No consta	No consta
Presentació de tota mena de sol·licituds	✓			✓	✓		7.355	No consta	No consta
Queixes i suggeriments			✓	✓			125	No consta	No consta
Al·legacions o recursos.	✓		✓	✓	✓		No consta	No consta	713
Operacions de pagament (*)				✓	✓		200.474	16.928	No consta
Total							513.203	33.335	39.209

(*) Vegeu import dels pagaments realitzats en el quadre 94.

S'ha calculat el volum d'operacions per habitant, i les ràtios obtingudes han sigut de 0,35 en SUMA, 0,15 a Castelló i 0,07 operacions per habitants a València.

Respecte al nombre d'operacions de cada tipus, la Diputació de Castelló ens indica que no disposen d'estadístiques fiables i per això no figura la informació sol·licitada en la majoria dels tràmits.

Per a realitzar tots els tràmits en la seu electrònica de SUMA es requereix signatura electrònica, excepte per a realitzar queixes i suggeriments. En la seu de la Diputació de Castelló se sol·licita certificat per a accedir, però no se signa encara electrònicament per a realitzar els diferents tràmits. En la seu de la Diputació de València el 58,3% dels tràmits que s'hi poden realitzar necessiten signatura electrònica.

El quadre anterior evidencia el diferent grau d'implantació de la seu electrònica en cada una de les tres entitats; a major implantació, major i millor servei d'atenció al contribuent.

Així mateix, s'ha sol·licitat l'import dels pagaments que s'ha realitzat a través de cada una de les seues electròniques, i s'ha calculat l'import mitjà:

Quadre 109. Pagaments realitzats per les seues electròniques

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Import dels pagaments realitzats per internet	51.047.065	1.806.718	0
Import mitjà dels pagaments realitzats per internet (*)	255	107	-

(*) Vegeu nombre d'operacions de pagament realitzades en el quadre 93.

La Diputació de València ens indica que no es poden realitzar pagaments per internet, perquè no està en funcionament el TPV virtual.

B.4 Canals alternatius

A part dels canals de comunicació exposats en els punts anteriors, les tres entitats confirmen que poden comunicar-se amb el contribuent a través del correu tant ordinari com electrònic. Addicionalment, SUMA disposa d'altres canals alternatius per a comunicar-se amb el contribuent:

- SMS relacionats amb els temes d'interés públic als quals el ciutadà s'haja subscrit (fi del període de cobrament, càrrec de rebuts domiciliats,...)
- SMS relacionats amb temes d'interés privat als quals el ciutadà s'haja subscrit (finalització d'expedients, etc.)
- Formulari web "Suma respon"
- Facebook

C. Facilitats de pagament per al contribuent

C.1 Modalitats de pagament

Per a facilitar el pagament als contribuents, les tres entitats permeten tant el fraccionament com l'ajornament del deute, modalitats de pagament que són regulades en les respectives ordenances de gestió i que es controlen mitjançant l'aplicatiu informàtic. Per aquestes modalitats de pagament es cobren els tipus d'interés següents:

- SUMA: Els tipus aplicats són els establits en la normativa tributària, l'interés legal per a preus públics i el de demora per a la resta de conceptes tributaris.
- Diputació de Castelló: Si existeix aval bancari es cobra l'interés legal, en cas contrari es cobra interés de demora.
- Diputació de València: En els fraccionaments amb garantia, s'aplica l'interés legal dels diners. Per a fraccionaments sense garantia, l'interés de demora.

Solament SUMA disposa de plans personalitzats de pagament disponibles a sol·licitud del subjecte passiu, sempre que complisquen els requisits establits en l'article 74 de l'Ordenança General de Gestió. Segons l'article esmentat, a fi de facilitar el compliment de les obligacions tributàries, SUMA estableix un sistema especial de pagament de les quotes per rebut que, a més del fraccionament del deute, permet als qui s'hi acullen flexibilitzar els ingressos en període voluntari. Segons la memòria de SUMA, en finalitzar 2016 hi havia 19.337 contribuents que s'havien beneficiat d'aquesta modalitat de pagament.

També és SUMA l'única de les tres entitats que ofereix el servei de pagament únic anticipat, si bé no ofereix cap bonificació a aquest.

C.2 Mitjans de pagament

El quadre següent resumeix els mitjans de pagament de què disposa cada una de les tres entitats:

Quadre 110. Mitjans de pagament

Concepte	SUMA	Diputació Castelló	Diputació València
Entitats col·laboradores	✓	✓	✓
Domiciliació de tributs	✓	✓	✓
Plataforma de pagament telemàtic	✓	✓	
Banca telefònica	✓		
Pagament per transferència bancària	✓		✓
En les dependències de la diputació (efectiu)			

En SUMA es pot pagar amb targeta, tant de crèdit com de dèbit, en els caixers de les entitats col·laboradores, en la seua seu electrònica, telefònicament i en les oficines tributàries de l'organisme.

A Castelló i València es pot pagar amb targeta en els caixers de les entitats col·laboradores, i a Castelló, a més, a través de la plataforma.

Quant a entitats col·laboradores en les quals el contribuent pot pagar els seus tributs, a Alacant n'hi ha 14; a Castelló, 6, i a València, 11. El pagament es pot realitzar tant per caixer com per finestra.

El quadre següent resumeix per a cada una de les tres entitats el volum total de domiciliacions realitzades a l'IBI urbana, el percentatge que aquestes representen sobre el total de càrrecs, així com el percentatge de cobrament d'aquestes:

Quadre 111. Detall de les domiciliacions IBI urbana

Entitat	Total càrrec	Total domiciliacions	Total domiciliacions cobrades	% de domiciliacions sobre càrrecs	% de domiciliacions cobrades sobre el total de domiciliacions
SUMA	436.412.734	269.633.551	257.600.935	61,8%	95,5%
Diputació Castelló	83.132.938	47.545.704	45.881.200	57,2%	96,5%
Diputació València	188.241.369	116.907.322	115.899.268	62,1%	99,1%

El percentatge de domiciliacions més elevat és el de València, perquè aquestes representen un 62,1% dels càrrecs de l'exercici, seguida d'Alacant, amb un 61,8% i un 57,2% de Castelló.

El percentatge de domiciliacions cobrades sobre el total domiciliacions oscil·la entre 99,1% de València i el 95,5% d'Alacant.

En el quadre següent es recull el nombre d'ajuntaments que hi ha i el percentatge que representen, en cada un dels trams següents:

Quadre 112. Relació d'ajuntaments per cada tram de percentatge de domiciliacions sobre càrrecs

Rang del tram	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Nre. municipis	%	Nre. municipis	%	Nre. municipis	%
0%-40%	5	3,6%	1	0,8%	7	3,7%
40%-60%	51	36,7%	20	16,0%	56	29,9%
60%-80%	70	50,3%	64	51,2%	105	56,2%
80%-90%	13	9,4%	34	27,2%	19	10,2%
90%-95%	-	-	6	4,8%	-	-
Total	139	100,0%	125	100,0%	187	100,0%

En la majoria d'ajuntaments de la Comunitat Valenciana, els contribuents han domiciliat entre un 40 i un 80% dels rebuts d'IBI urbana. Cal destacar que a Castelló sis municipis superen el 90% de domiciliacions.

En el quadre següent es recull el nombre d'ajuntaments que hi ha i el percentatge que representen, en cada un dels següents trams:

Quadre 113. Nombre i percentatge d'ajuntaments per cada tram de domiciliacions cobrades sobre el total domiciliacions

Núm. de tram	SUMA		Diputació Castelló		Diputació València	
	Nre. municipis	%	Nre. municipis	%	Nre. municipis	%
80%-90%	3	2,2%	2	1,6%	1	0,5%
90%-95%	36	25,9%	10	8,0%	6	3,2%
95%-100%	100	71,9%	113	90,4%	180	96,3%
Total	139	100,0%	125	100,0%	187	100,0%

La majoria dels ajuntaments cobren entre el 95% i 100% dels rebuts domiciliats.

A la vista dels quadres anteriors, es dedueix que, considerant l'efectivitat del cobrament dels rebuts domiciliats, les entitats haurien de fomentar aquest mitjà de pagament.

SUMA no aplica cap mena de bonificació a aquest tipus de pagaments, perquè, segons s'indica en al·legacions, en 2016 cap ajuntament de la província d'Alacant havia aprovat aquesta bonificació en les seues ordenances fiscals. Les diputacions de Castelló i València apliquen la

bonificació en la quota recollida en les ordenances fiscals aprovades pels ajuntaments que l'hagen acordada.

D'altra banda, SUMA i la Diputació de Castelló carreguen els rebuts domiciliats a mitjan període cobrador en voluntària. En la Diputació de València els rebuts de venciment periòdic domiciliats es giren en dos terminis. El primer termini, depenent del tribut que es tracte, es posa al cobrament abans o a la meitat del període voluntari. El segon termini, l'últim dia del període voluntari.

En SUMA el pagament per transferència es troba restringit per a determinats supòsits (grans contribuents, processos concursals i altres de naturalesa anàloga), en un compte específic i aquests es controlen a través del sistema específic existent en l'aplicatiu de gestió (GESTA), que controla les anotacions d'entrada en el compte i la seua aplicació (cobraments i devolucions).

A Castelló el pagament per transferència es limita a una sèrie de casos puntuals (Administració estatal, Guàrdia Civil, etc.), i per a controlar-los s'identifiquen els deutes i s'apliquen els fons.

Els pagaments per transferència en la Diputació de València es controlen diàriament i es fa un document comptable que s'envia a la Intervenció perquè els comptabilitze.

Cap de les tres entitats admet pagaments en efectiu en les seues dependències.

C.3 Calendari de pagaments

Les tres entitats publiquen en el seu web el calendari del contribuent. Alacant i Castelló ho fan a l'inici de l'exercici, i València abans de finalitzar l'exercici anterior.

Els períodes principals de cobrament de cada una de les tres entitats es recullen en el quadre següent:

Quadre 114. Períodes de cobrament

Entitat	Període 1	Període 2	Període 3	Període 4
Alacant	Març a maig	Juliol a octubre		
Castelló	15 de març al 15 de maig	5 de maig al 5 de juliol	5 de juliol al 5 de setembre	15 de setembre al 15 de novembre
València	1 de març al 2 de maig	1 de juny a l'1 d'agost	15 de juliol al 2 d'octubre	29 d'octubre al 29 de desembre

A Alacant els períodes de pagament s'estableixen d'acord amb l'article 17 de l'Ordenança General de Gestió, Inspecció i Recaptació de SUMA i segons el qual els principals tributs es paguen durant dos períodes.

A Castelló s'estableixen quatre períodes generals de pagament per a l'IBI, IAE i IVTM, i cada ajuntament s'adapta a aquest calendari, i estableix els períodes de cobrança de la resta d'impostos i taxes.

La Diputació de València té establert quatre períodes de pagament l'any 2016, tres en l'actualitat, intentant homogeneïtzar els tipus d'ingrés en cada període.

APÈNDIX 5. OBSERVACIONS SOBRE SI ELS CONTROLS ESTABLITS EN ELS SISTEMES D'INFORMACIÓ GARANTEIXEN DE MANERA RAONABLE LA SEURETAT DELS ACTIUS D'INFORMACIÓ EN RELACIÓ AMB LA GESTIÓ TRIBUTÀRIA AUDITADA

Objectiu 3: Els controls establits en els sistemes d'informació garanteixen de manera raonable la seguretat dels actius d'informació en relació amb la gestió tributària auditada?

3.1 Introducció

D'acord amb els objectius de l'auditoria, s'ha revisat l'eficàcia dels controls interns relacionats amb les aplicacions informàtiques utilitzades per a donar suport al procés de gestió tributària mitjançant el qual les entitats auditades assisteixen els ajuntaments de cada província. En particular, l'auditoria s'ha centrat en la gestió de l'IBI, que és el més important en termes quantitatius dels que es gestionen.

La finalitat dels controls generals dels CGTI és proporcionar una garantia raonable que les dades, la informació i els actius dels sistemes d'informació compleixen les propietats següents, que coincideixen amb les cinc dimensions de la seguretat de la informació que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat:

- Confidencialitat, és la propietat de la informació per la qual es garanteix que està accessible únicament a personal autoritzat a accedir a aquesta informació.
- Integritat, és la propietat de la informació per la qual es garanteix l'exactitud de les dades transportades o emmagatzemades, s'assegura que no se n'ha produït l'alteració, pèrdua o destrucció, ja siga de manera accidental o intencionada, per errors de programari o maquinari o per condicions mediambientals.
- Disponibilitat, es tracta de la capacitat d'un servei, un sistema o una informació, de ser accessible i utilitzable pels usuaris o processos autoritzats quan aquests ho requerisquen.
- Autenticitat, és la propietat o característica segons la qual una entitat és qui diu ser o bé que garanteix la font de la qual procedeixen les dades.
- Traçabilitat, és la propietat o característica segons la qual les actuacions d'una entitat poden ser imputades exclusivament a aquesta entitat.

Els CGTI són aquells controls relacionats amb l'ús de les tecnologies de la informació i les comunicacions implantats en els diferents nivells de l'estructura organitzativa general d'una institució i en els seus sistemes d'informació, que estableixen un marc general de confiança pel que fa al funcionament de la resta de controls implantats en els procediments i

aplicacions informàtiques de gestió. La seua importància radica en el fet que tenen un efecte generalitzat, és a dir, solen afectar més d'una aplicació informàtica, i si els CGTI no funcionen adequadament s'impossibilita que es puga confiar en els controls dels procediments i aplicacions de gestió.

A l'efecte de la nostra auditoria, els CGTI s'agrupen en cinc àrees principals:

Categories de controls	Controls principals
A. Marc organitzatiu	A.1 Compliment de legalitat A.2 Estratègia de seguretat A.3 Organització i personal de TI A.4 Marc normatiu i procedimental de seguretat
B. Gestió de canvis en aplicacions i sistemes	B.1 Adquisició d'aplicacions i sistemes B.2 Desenvolupament d'aplicacions B.3 Gestió de canvis
C. Operacions dels sistemes d'informació	C.1 Inventari de maquinari i programari C.2 Gestió de vulnerabilitats C.3 Configuracions segures C.4 Registre de l'activitat dels usuaris C.5 Serveis externs C.6 Protecció contra programari maliciós C.7 Protecció de les instal·lacions i infraestructures C.8 Gestió d'incidents C.9 Monitoratge
D. Controls d'accés a dades i programes	D.1 Ús controlat de privilegis administratius D.2 Mecanismes d'identificació i autenticació D.3 Gestió de drets d'accés D.4 Gestió d'usuaris D.5 Protecció de les xarxes i comunicacions
E. Continuïtat del servei	E.1 Còpies de seguretat de dades i sistemes E.2 Pla de continuïtat E.3 Alta disponibilitat

També hem revisat els controls d'aplicació, que són aquells incorporats en els processos de gestió (en aquest cas al procés de gestió i recaptació de tributs), incloent-hi les aplicacions informàtiques que els suporten, que tenen per finalitat assegurar la integritat (completesa), exactitud, validesa i legalitat de les transaccions i dades durant tot el processament (manual o automatitzat) de les operacions de gestió tributària i la seua comptabilització.

Per a funcionar adequadament necessiten, al seu torn, que els controls generals de TI siguen efectius.

Durant la realització del treball de fiscalització s'han identificat les deficiències de control, que es resumeixen en l'informe, i s'han fet recomanacions la implantació de les quals contribuiria a incrementar el nivell de control existent en els sistemes d'informació i de gestió tributària i, en conseqüència, reduir el risc d'errors o irregularitats.

En l'elaboració d'aquest informe s'han considerat com a vàlides les conclusions de l'auditoria de l'Esquema Nacional de Seguretat, si existia, i no hem duplicat les mateixes comprovacions.

Com que la informació utilitzada en l'auditoria i els resultats detallats d'aquesta tenen un caràcter sensible i poden afectar la seguretat dels sistemes d'informació de les entitats, aquests resultats detallats només es comunicaran amb caràcter confidencial als responsables d'aquelles perquè puguen adoptar les mesures correctores que es consideren necessàries. En aquest informe els resultats es mostren de manera resumida.

3.2 Controls generals de TI

A. Entorn tecnològic de les entitats fiscalitzades

La descripció gràfica simplificada de l'entorn tecnològic dels processos analitzats es mostra en els gràfics següents:

A.1 SUMA

Gràfic 34. Entorn tecnològic processos analitzats

Procés de gestió	Gestió tributària	Comptabilització
Aplicació informàtica	GESTA	Sicalwin
Gestor de base de dades	ORACLE 11gR2	SQL Server 2016
SO del servidor	AIX 7.1	Windows Server 2012
SO de xarxa	Windows Server	
Infraestructura física	CPD, xarxes i comunicacions	

A.2 Diputació de Castelló

Gràfic 35. Entorn tecnològic

Procés de gestió	Gestió tributària
Aplicació informàtica	Estim
Gestor de base de dades	ORACLE 11
SO del servidor	Red Hat Enterprise Linux 6
SO de xarxa	Windows Server
Infraestructura física	CPD, xarxes i comunicacions

A.3 Diputació de València

Gràfic 36. Entorn tecnològic dels serveis contractats



El procés de gestió auditat (gestió tributària per compte d'altres ens) utilitza una aplicació de gestió denominada Estima que ha sigut contractada mitjançant la modalitat de programari com un servei (SaaS) o en el "núvol".

En aquest cas, l'empresa contractada subministra la plataforma de maquinari i programari i la seua gestió. Aquesta empresa disposa d'un informe d'auditoria que acredita el compliment de la gran majoria dels controls de seguretat, tots menys un, exigits en els plecs de condicions de la contractació.

Els CGTI relacionats amb l'entorn d'Estima i gestionats per l'empresa adjudicatària no han sigut objecte de revisió, excepte pel que fa a la consideració de l'informe d'auditoria comentat abans. Sí que s'han revisat controls relacionats amb l'assignació de permisos, segregació de funcions i altres controls automàtics configurats en l'aplicació Estima.

D'altra banda, l'entorn tecnològic sobre el qual operen els sistemes de la Diputació de València relacionats amb la gestió tributària són gestionats pel seu departament de sistemes d'informació, el que es pot representar simplificadament amb el gràfic següent:

Gràfic 37. Entorn tecnològic analitzat de la Diputació de València

Procés de gestió	Gestió tributària (comptabilització, cobraments, pagaments)
Aplicació informàtica	Sicalwin
Gestor de base de dades	Oracle 11 g)
SO del servidor	AIX 6100
SO de xarxa	Windows Server
Infraestructura física	CPD, xarxes i comunicacions DPV

B. Resum controls de CGTI

D'acord amb la metodologia de treball, s'han revisat diversos CGTI relacionats amb els procediments de TI i les aplicacions rellevants per a la gestió dels tributs en les tres entitats, i se n'ha analitzat el grau d'eficàcia, que es resumeix en els quadres i gràfics següents i en què es mostra el grau de compliment dels controls generals revisats, la qual cosa indica l'existència d'un entorn general raonable de control en les tres entitats auditades.

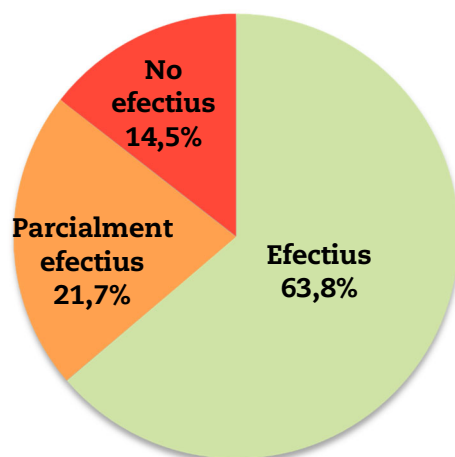
La interpretació de les dades següents sobre el nivell de control intern existent i la seua eficàcia global ha de realitzar-se de manera conjunta amb la resta d'observacions detallades i recomanacions contingudes en els apartats que figuren a continuació.

B.1 SUMA

Quadre 115. Grau de compliment dels CGTI avaluats

Àrea	Eficàcia dels controls			Total controls revisats
	Efectius	Parcialment efectius	No efectius	
Marc organitzatiu	12	3	0	15
Gestió de canvis	7	2	1	10
Operacions TI	17	2	3	22
Accés a dades i programes	5	7	2	14
Continuïtat del servei	3	1	4	8
Total controls avaluats	44	15	10	69
	63,8%	21,7%	14,5%	100,0%

Gràfic 38. Eficàcia dels controls

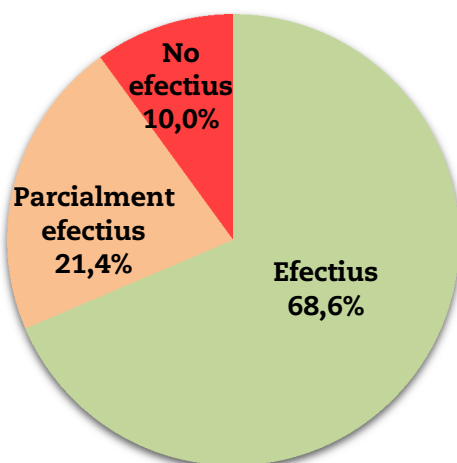


B.2 Diputació de Castelló

Quadre 116. Grau de compliment dels CGTI avaluats

Àrea	Eficàcia dels controls			Total controls revisats
	Efectius	Parcialment efectius	No efectius	
Marc organitzatiu	7	4	3	14
Gestió de canvis	10	0	0	10
Operacions TI	19	3	0	22
Accés a dades i programes	8	4	4	16
Continuïtat del servei	4	4	0	8
Total controls avaluats	48	15	7	70
	68,6%	21,4%	10,0%	100,0%

Gràfic 39. Eficàcia dels controls

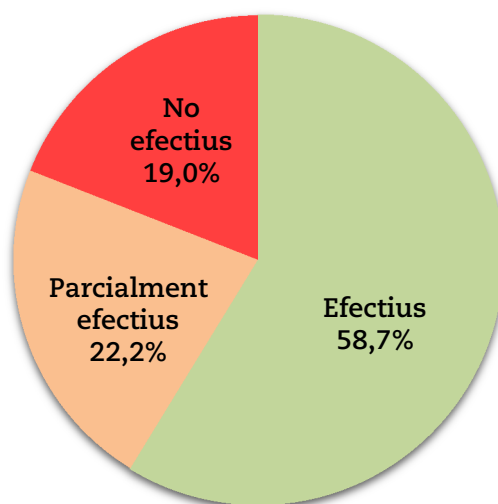


B.3 Diputació de València

Quadre 117. Controls generals de TI avaluats

Àrea	Eficàcia dels controls			Total controls revisats
	Efectius	Parcialment efectius	No efectius	
Marc organitzatiu	8	4	2	14
Gestió de canvis	1	1	0	2
Operacions TI	18	2	3	23
Accés a dades i programes	7	5	4	16
Continuïtat del servei	3	2	3	8
Total controls avaluats	37	14	12	63
	58,7%	22,2%	19,0%	100,0%

Gràfic 40. Eficàcia dels controls



C. Conclusiones i recomanacions sobre CGTI

Durant la realització del treball de fiscalització s'han identificat les deficiències de control, que s'assenyalen més avant, i s'han proposat recomanacions la implantació de les quals contribuiria a incrementar el nivell de control existent en els sistemes d'informació i de gestió tributària i, en conseqüència, reduir el risc d'errors o irregularitats.

Com a resultat del treball realitzat, excepte per les deficiències significatives de control intern descrites a continuació, cal concloure que, en conjunt, el nivell de control existent en els CGTI de les tres entitats aporta un grau de confiança raonable per a garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat de les dades i dels sistemes d'informació relacionats amb la gestió tributària desenvolupada per aquestes.

A continuació es descriuen per a cada una de les entitats les febleses de control detectades, agrupades per àrees, i s'assenyalen els riscos que representen i les recomanacions per a solucionar aquestes febleses:

C.1 SUMA

C.1.1 Marc organitzatiu TI

- El departament de sistemes d'informació es troba estructurat en diferents unitats, però no hi ha procediments aprovats que garantisquen una segregació adequada de les funcions assignades a les diferents àrees o persones.

La falta de claredat en la determinació i assignació de funcions en el departament de sistemes d'informació representa un risc mitjà que es realitzen funcions per una mateixa persona que siguen incompatibles per a un control adequat (configuració i manteniment - operació, desenvolupament - producció).

Recomanem aprovar procediments que especifiquen quines seran les funcions tècniques segregades entre les àrees del departament de sistemes d'informació que, alhora, garantisquen el principi de mínims privilegis per a les funcions assignades.

En aquesta línia d'actuació, SUMA al·lega que ha aprovat el 30 de maig de 2019 un procediment que regula el passe d'aplicacions i sistemes a producció i que preveu la segregació de funcions en aquest tipus de tasques que són crítiques per a l'organització.

- No s'ha establert la utilització d'indicadors d'eficiència dels serveis prestats pel departament de sistemes d'informació.

Aquesta absència representa un *risc mitjà* que no s'executen les accions prioritàries per a l'organització i per a la consecució dels objectius fixats.

Recomanem aprovar un procediment per a la definició d'indicadors per cada objectiu establert per la direcció, així com fer-ne un seguiment continu per a establir accions correctives quan siga necessari.

- SUMA ha elaborat un pla d'adaptació al Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat (i està executant accions per a l'adaptació al Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

Encara que s'han realitzat actuacions per a l'adaptació als esquemes esmentats, encara es troben pendents d'implantar determinats aspectes de l'ENS i de l'ENI. SUMA no ha publicat, en la seua seu electrònica, els distintius de conformitat amb l'ENS a què es refereix l'article 41 d'aquesta norma.

Les situacions descrites representen un *risc alt* en relació amb el control de compliment regulador relatiu als esquemes nacionals de seguretat i interoperabilitat.

SUMA ha de realitzar com més prompte millor totes les accions necessàries per a adaptar-se a l'ENS i a l'ENI. Al novembre de 2018 s'ha adjudicat l'actualització i preparació per a la certificació de SUMA en l'ENS.

- SUMA no ha posat a la disposició d'altres administracions públiques de manera explícita el seu programari GESTA, que ha desenvolupat per a la gestió tributària, d'acord amb el que es preveu en els articles 157 i 158 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic. Aquest fet representa un *risc mitjà* en relació amb el control de compliment de la norma esmentada i que no s'assolisquen els objectius de millora global de l'eficiència en les administracions públiques que persegueix la Llei en relació amb els procediments de gestió tributària.

SUMA ha d'informar en la seua pàgina web que posa a la disposició de la resta d'administracions públiques el seu programari de gestió tributària.

C.1.2 Gestió de canvis en aplicacions i sistemes

- D'acord amb la informació facilitada, no existeix un procediment aprovat per a la gestió dels canvis en les aplicacions, encara que, en general, es documenten les

diferents fases de la gestió dels canvis. Aquesta situació representa un risc mitjà que els canvis en aplicacions desenvolupats no estiguen documentats adequadament i que no es duguen a terme els controls necessaris per a implantar en l'entorn real de manera fiable els canvis sol·licitats.

Recomanem definir i aprovar un procediment per a la gestió dels canvis en aplicacions en l'entitat que dispose dels controls necessaris que garantisquen una documentació adequada de la sol·licitud, autorització, segregació de funcions, realització de proves i aprovació del canvi prèvia a la implantació.

En aquesta línia d'actuació, SUMA al·lega que ha aprovat el 30 de maig de 2019 un procediment que regula la gestió de canvis i la configuració segura dels sistemes d'informació.

C.1.3 Operacions dels sistemes d'informació

- SUMA disposa d'eines per a identificar i gestionar actius TI de l'entitat (maquinari i programari). No obstant això, no es classifica cada actiu TI en funció de la seua importància per a l'organització, la qual cosa representa un risc mitjà que actius importants per als objectius de l'organització no estiguen protegits adequadament.

Recomanem fer una gestió activa dels inventaris i que es classifiquen els recursos TI en funció del seu nivell d'importància.

- SUMA disposa en la pràctica de dos procediments per al registre i resolució d'incidències en els sistemes d'informació l'ús dels quals depén de l'origen de la incidència (procediment de gestió tributària o operacions dels sistemes d'informació). Està previst unificar els sistemes. No existeix un procediment aprovat per al registre i resolució de les incidències TI, la qual cosa representa un risc mitjà que alguna incidència no es registre o no es resolga de manera adequada o que no es conserve el coneixement sobre la seua resolució.

Recomanem elaborar un procediment documentat de notificació d'incidents, establir una activitat per a registrar la informació comunicada, així com la categorització assignada i el nivell d'escalat que ha requerit aquesta notificació que estiga alineat amb l'ENS en matèria de seguretat de la informació. El procediment ha d'incloure la classificació i la priorització de les incidències.

- D'acord amb la informació facilitada, no es realitzen proves periòdiques de les interfícies entre les aplicacions per a garantir

la integritat, validesa i la completenessa de la informació. Les interfícies entre aplicacions crítiques són elements de risc rellevants i l'absència de revisions periòdiques sobre aquestes representa un *risc alt* sobre la informació traspassada.

Recomanem realitzar periòdicament proves de les interfícies per a garantir la integritat, validesa i la completenessa de la informació.

- No s'han establert procediments relatius als períodes de retenció i emmagatzematge per a documentació, dades, programes, informes i missatges, així com la informació (claus i certificats) utilitzats per a l'encryptació i autenticació. La falta d'aquests procediments representa un *risc mitjà* per a la integritat de la informació, de manera que es pot destruir informació necessària o conservar indegudament informació que ja no és útil.

Recomanem aprovar procediments per a establir els períodes de retenció i emmagatzematge per a documentació, dades, programes, informes i missatges, així com la informació (claus i certificats) utilitzats en l'encryptació i autenticació.

C.1.4 Accés a dades i programes

- SUMA disposa dels elements de control de xarxes necessaris (commutadors, tallafoc, encaminadors,...) per a garantir raonablement la seguretat de les comunicacions i de la seua xarxa interna. No obstant això, no disposa de documentació actualitzada de les instal·lacions i punts d'accés, ni procediments aprovats d'administració de commutadors, tallafocs i encaminadors, així com un procés de revisió periòdica de les regles de seguretat establides en els dispositius.

Una documentació inadequada de la xarxa informàtica, dels punts d'accés i elements de protecció representa un *risc mitjà* que no es detecte alguna vulnerabilitat o que no s'implanten controls en punts rellevants per a la protecció dels accessos.

Recomanem elaborar documentació actualitzada de les instal·lacions i punts d'accés, xarxes internes i connexions a l'exterior, línies de defensa i interconnexions amb l'exterior i aprovar procediments d'administració de l'electrònica de xarxa.

- El departament TI disposa de sistemes per a la captura d'esdeveniments i activitats en els sistemes d'informació de l'entitat. No obstant això, no hi ha procediments aprovats per a la revisió d'esdeveniments i accessos. Aquesta absència

representa un *risc alt* que hi haja activitats o accessos a la xarxa no autoritzats que no siguen detectats i/o queden sense resposta.

Recomanem aprovar un procediment per a revisar esdeveniments de seguretat i d'accessos a la informació així com implantar eines que faciliten l'anàlisi dels esdeveniments i les activitats rellevants del sistema d'informació.

- SUMA disposa d'un procediment de gestió d'usuaris dels sistemes d'informació de l'entitat. No obstant això, aquest procediment no preveu la revisió periòdica d'usuaris i perfils obsolets. A més, s'ha detectat l'existència d'usuaris no nominatius, possibilitat que no està regulada, per la qual cosa poden representar una pèrdua de traçabilitat de les accions en el sistema.

Les circumstàncies descrites representen un *risc alt* que hi haja accessos no autoritzats a causa de l'existència d'usuaris els permisos dels quals no es corresponen amb les funcions assignades a cada moment i una possible pèrdua de traçabilitat de les accions en els sistemes d'informació.

Es recomana modificar el procediment de gestió d'usuaris de manera que es regule la revisió periòdica d'usuaris i perfils d'usuaris obsolets. S'ha de preveure, a més, que no hi haja usuaris genèrics o que aquests estiguen controlats. El procediment ha de garantir que s'estan assignant als usuaris els mínims permisos per a exercir les tasques assignades i la traçabilitat de les activitats en els sistemes d'informació. També s'ha de regular la conservació dels registres d'accés fins i tot quan el personal abandona l'organització.

- Els paràmetres de configuració d'accessos als sistemes d'informació no s'ajusten a les bones pràctiques, encara que estan configurats perquè es requereisca targeta criptogràfica per a accedir-hi. El control d'accessos als sistemes i aplicacions és fonamental per a garantir la integritat i confidencialitat de la informació i una configuració inadequada representa un *risc mitjà* que la informació gestionada perda les característiques esmentades.

Recomanem configurar polítiques de control d'accessos de sistemes i aplicacions perquè s'ajusten a les bones pràctiques generalment acceptades.

C.1.5 Continuïtat de servei

- El departament de sistemes d'informació ha elaborat un procediment de gestió per a la generació de còpies de seguretat i recuperació de la informació que maneja el servei d'informàtica de SUMA. No obstant això, aquest procediment no ha sigut aprovat formalment, la qual cosa representa un risc mitjà que no s'execute com està previst o que el seu contingut no s'adapte a les necessitats dels responsables de la informació o els serveis.

Recomanem que s'aprove formalment el procediment de còpies de seguretat de SUMA.

- SUMA disposa de mesures que garanteixen una bona capacitat de recuperació dels sistemes en cas de desastres que inclou l'existència de dos CPD amb les dades, aplicacions i infraestructura duplicats. No obstant això, no es disposa d'un pla de recuperació general de l'activitat degudament aprovat, que garantisca la recuperació en terminis preestablits dels elements crítics dels sistemes davant esdeveniments adversos potencials, accidentals o intencionats, que afecten greument els actius (instal·lacions, programes i dades) d'aquests sistemes. Aquesta situació implica un risc mitjà, ja que, encara que es disposa de còpies de les dades i aplicacions, això no seria suficient en cas de desastre greu per a garantir la tornada a la normalitat dels sistemes i operacions en un termini raonable ni per a disminuir la gravetat del succés i minimitzar el temps de recuperació.

Recomanem aprovar tan prompte com siga possible un pla de continuïtat de l'activitat i de recuperació davant desastres, documentats per escrit i aprovats formalment per la direcció. Prèviament serà necessari realitzar una anàlisi de riscos o una anàlisi d'impacte en els serveis prestats per a establir la criticitat i prioritat dels actius de l'entitat (serveis, informació, aplicatius, dispositius de xarxa i servidors, etc.), així com els punts i terminis necessaris per a recuperar la informació i els sistemes.

Una vegada establert i aprovat el pla de continuïtat, se n'han de realitzar proves periòdiques per a verificar que funciona correctament en cas de desastre i deixar documentades aquestes proves.

C.2 Diputació de Castelló

C.2.1 Marc organitzatiu

- Hem verificat que la Diputació de Castelló disposa d'un marc normatiu i procedimental adequat, que inclou política de seguretat, normatives de seguretat, procediments generals i procediments de seguretat de la informació. De la mateixa manera, hem verificat que els procediments aplicats són coneguts pel personal de sistemes i recullen el detall necessari i les mesures de seguretat raonables, encara que no han sigut formalment aprovats. La inexistència d'aprovació formal al nivell directiu adequat dels procediments utilitzats representa un *risc mitjà* que eventualment no s'apliquen els procediments de manera adequada i no s'implanten les mesures de seguretat necessàries, el que pot generar situacions potencials de vulnerabilitat en els sistemes.

Recomanem que els procediments generals i de seguretat, així com la normativa de seguretat existent, siguen aprovats al nivell directiu adequat de la Diputació de Castelló per a augmentar les garanties sobre la correcta observació i aplicació d'aquests procediments.

- El servei d'informàtica de la Diputació de Castelló ha sintetitzat els objectius, recursos i accions per al període 2015 a 2018 en el pla estratègic del servei. No obstant això, el pla estratègic vigent no disposa d'aprovació formal, la qual cosa representa un *risc mitjà* que no s'assumisquen adequadament els compromisos que s'hi estableixen.

La formulació del pla estratègic per al pròxim període ha de disposar d'aprovació formal que certifique el compromís de la Diputació de Castelló en la provisió dels recursos necessaris per a la consecució dels objectius establits.

- Hem observat que la Diputació de Castelló no disposa d'un pla d'adequació a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI, Reial Decret 4/2010, de 8 de gener).

D'altra banda, la Diputació de Castelló no ha publicat en la seua seu electrònica els distintius de conformitat amb l'ENS del nivell adequat d'acord amb l'article 41 del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat. La Diputació ha realitzat una auditoria de l'ENS que ha resultat en una no conformitat major que ha de ser resolta prèviament a l'obtenció de la certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat de sistemes de categoria alta. Si bé ha publicat una declaració de conformitat de categoria

bàsica, aquest nivell no es correspon amb el sistema de màxima categorització de la Diputació de Castelló.

La situació descrita representa un risc alt en relació amb el compliment relatiu a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i a l'Esquema Nacional de Seguretat.

La Diputació de Castelló ha d'emprendre les actuacions necessàries per a arribar a un compliment satisfactori de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i implantar les mesures detallades en el pla d'adequació a l'ENI.

La Diputació, de la mateixa manera, ha d'adoptar les mesures necessàries per a complir les exigències de l'ENS i publicar la certificació de conformitat del nivell adequat, expedida per una entitat de certificació acreditada per l'Entitat Nacional d'Acreditació.

- Hem detectat l'absència d'accions formatives i de conscienciació en matèries relatives a la seguretat de la informació. Com a resposta a les incidències detectades en l'auditoria de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS, Reial Decret 3/2010, de 8 de gener), el Servei d'Informàtica de la Diputació de Castelló ha planificat per al quart trimestre de l'any 2018 i primer trimestre de l'any 2019 l'execució d'accions formatives i de conscienciació que inclouen: cursos de seguretat, formació en normativa interna de seguretat, formació en la gestió d'incidents i el denominat enviament de píndoles de conscienciació en seguretat, que consisteix en instruccions o comunicacions breus dirigides al personal.

No obstant això, aquestes accions formatives i de conscienciació no es troben confirmades i aprovades per un pla de formació i conscienciació formalment aprovat i que establisca els criteris per a la planificació d'accions formatives i de conscienciació. Aquesta absència representa un risc mitjà que les accions planificades no responguen adequadament a les necessitats reals de la Diputació de Castelló.

Recomanem elaborar i aprovar formalment un pla de formació, que ha de recollir els criteris de l'entitat per a determinar les accions formatives quant a seguretat de la informació. Aquestes accions formatives s'han de planificar d'acord amb les necessitats dels usuaris en matèria de seguretat i a les funcions que realitzen.

C.2.2 Operacions dels sistemes d'informació

- Hem constatat l'existència d'un inventari d'actius de TI, incloent-hi elements de programari i maquinari, que es gestionen mitjançant l'ús d'eines de detecció automàtiques. No obstant això, s'aprecia que aquest inventari no inclou certs actius, que queden fora del control del Departament de Sistemes. Aquesta circumstància representa un *risc mitjà* que l'existència d'actius no controlats genere vulnerabilitats en el sistema des del punt de vista de la seguretat de la informació que puguen ser explotades per amenaces potencials.

Recomanem completar l'inventari d'actius de manera que siga exhaustiu i complet, a fi d'evitar els riscos derivats de la falta de control d'alguns actius de sistemes d'informació.

- En la comprovació de controls relatius a la gestió dels nivells de serveis contractats amb proveïdors, hem observat en una mostra dels plecs de prescripcions tècniques dels serveis contractats l'absència generalitzada de clàusules contractuals que establisquen adequadament acords de nivells de servei i els requisits i mesures de seguretat.

Si bé hem observat que el departament de sistemes realitza la gestió continuada dels serveis segons el procediment vigent, l'absència de clàusules contractuals representa un *risc mitjà* que els serveis contractats no complisquen amb els objectius del servei, es produïsquen exposicions inadequades d'informació sensible o no s'implanten les mesures de seguretat necessàries.

Recomanem, en l'àmbit de la contractació de serveis externs de TI, la inclusió de clàusules contractuals en els plecs de prescripcions tècniques que definisquen de manera clara i exhaustiva els acords de nivell de servei, que incloguen com a mínim indicadors del servei, nivells mínims, gestió d'incidents i rols per a la gestió del servei. De la mateixa manera, recomanem incloure clàusules que detallen la relació de mesures de seguretat que cal implantar per al compliment de la normativa vigent.

- Hem comprovat que els dos CPD de la Diputació de Castelló compleixen amb els requisits mínims quant a condicionament i instal·lacions i que s'han implantat els procediments adequats per a manejar-los. El CPD Walhalla reuneix unes condicions físiques idònies.

No obstant això, en un dels CPD, el de noves dependències (ND), s'aprecien diverses situacions que poden representar un *risc* per a la continuïtat del servei. S'ha detectat un volum elevat de

material combustible acumulat en el local, principalment caixes de cartó i emmagatzematge d'equipament obsolet o de recanvi, la qual cosa genera una situació de risc a causa d'un incendi. També s'aprecia que alguna mesura de seguretat no és adequada. Tot això representa un *risc mitjà* per a la seguretat de la instal·lació.

Recomanem que s'elimine el material combustible de les instal·lacions de CPD de ND i que els procediments que possibiliten el seu ús com a magatzem de material siguen modificats i que s'adeqüen totes les mesures de seguretat requerides.

C.2.3 Controls d'accés a dades i programes

- En la revisió dels procediments relatius a la gestió dels usuaris i dels seus drets d'accés i operació hem detectat que, si bé existeix un procediment adequat i complet que preveu l'alta, la modificació i la baixa d'usuaris de les aplicacions, no s'aplica correctament, en particular el relacionat amb les baixes d'usuaris. Aquesta situació representa un *risc mitjà* que la falta de control automatitzat en la gestió d'usuaris i drets d'accés genere situacions potencials de vulnerabilitat en el sistema, el que possibilita accessos indeguts a les aplicacions.

Recomanem l'ús estricte dels procediments aprovats per a la gestió d'usuaris i drets d'accés, particularment en la gestió de baixes d'usuaris, a fi d'evitar la dependència de controls manuals per part del Departament d'Informàtica.

- Hem observat que no s'han establert procediments automatitzats per a la revisió periòdica d'usuaris dels sistemes crítics de la Diputació i que hi ha un nombre elevat d'usuaris inactius. Aquesta situació representa un *risc alt* que es puguin produir accessos indeguts a les aplicacions per part d'usuaris que no estan autoritzats.

Recomanem que el Departament d'Informàtica execute periòdicament i segons un procés automatitzat, una revisió de l'activitat dels usuaris dels sistemes crítics de la Diputació, a fi d'identificar usuaris incorrectament habilitats i verificar la assignació correcta de privilegis. Aquest procés hauria de ser inclòs en l'existent procediment PRS-GLB-010: Gestió d'Usuaris.

D'acord amb la informació facilitada en la data de redacció d'aquest informe s'ha realitzat una revisió d'usuaris i s'han desactivat els que ja no han d'estar actius.

- Hem detectat l'absència de control d'activitat dels usuaris en els sistemes de la Diputació de Castelló, ja que no hi ha procediments que establisquen la utilització d'eines que recol·lecten i analitzen els registres d'activitat i detecten actuacions anòmales en els diferents sistemes. Aquesta situació representa un *risc mitjà* que no es detecte un ús inadequat dels sistemes.

Recomanem que el monitoratge de l'activitat dels usuaris siga habilitat en aquells sistemes que siguen rellevants per a la precisió dels estats financers o per a la tramitació dels processos crítics de gestió, així com en els procediments adequats per a articular les respostes als incidents detectats.

- Les polítiques de configuració de seguretat de les contrasenyes d'accés al domini són adequades a les exigències de les bones pràctiques en matèria de gestió de TI. No obstant això, aquestes polítiques d'identificació i autenticació no s'apliquen al programa informàtic Estima, que no s'adequa a aquestes bones pràctiques. Aquesta aplicació deficient de les polítiques d'autenticació en l'aplicació Estima representa un *risc mitjà* d'accessos no autoritzats, a les dades i als sistemes del procés de gestió tributària.

Recomanem adaptar les polítiques d'identificació i autenticació de l'aplicació Estima a les exigències de l'ENS i a les bones pràctiques en matèria de TI. Aquesta recomanació és extensible a totes les aplicacions que no deleguen la identificació i autenticació en el domini Windows i no complisquen les bones pràctiques.

C.2.4 Continuïtat del servei

- La Diputació de Castelló no ha aprovat formalment un pla de continuïtat de l'activitat que garantisca la recuperació dels sistemes crítics en terminis preestablits. Sí que hem identificat la implantació de mesures que efectivament garanteixen parcialment aquesta continuïtat com l'alta disponibilitat dels sistemes, la realització de còpies de seguretat i la realització de proves de restauració.

No obstant això, la inexistència d'un pla de continuïtat formalment aprovat representa un *risc mitjà* que davant la materialització d'un incident greu no es puga recuperar l'activitat en uns terminis preestablits.

Recomanem l'aprovació formal d'un pla de continuïtat que concrete les mesures adequades per a l'assegurament de la

continuitat dels serveis davant incidents i que establisca els punts i terminis de recuperació de la informació i els serveis.

La Diputació de Castelló ha iniciat un procés de contractació pública per al projecte de desenvolupament d'aquest pla de continuïtat que, d'acord amb els terminis previstos, haurà d'estar executat en el primer quadrimestre del 2019.

C.3 Diputació de València

C.3.1 Marc organitzatiu TI

- La Diputació de València disposa d'una política de seguretat aprovada pel Ple en la sessió de 18 de juny de 2013 d'acord amb als requisits de l'ENS, però no ha sigut actualitzada i existeixen alguns procediments de seguretat importants pendents de desenvolupament.

És necessari que la normativa vigent en matèria de seguretat s'actualitze i es desenvolupe en tots els aspectes rellevants per a la seguretat de la informació. La falta d'actualització, desenvolupament i comunicació de les polítiques i normes de seguretat representa un *risc mitjà* per a la seguretat derivada que els usuaris no apliquen correctament els procediments aprovats o que no hi haja procediments per a altres controls de seguretat.

Recomanem actualitzar el marc normatiu aplicable, de manera que s'esmente la normativa vigent d'aplicació a la Diputació de València en matèria de protecció de dades, procediment administratiu i administració electrònica. Així mateix, es recomana documentar i comunicar els procediments de seguretat de manera que tots els usuaris coneguen com dur a terme les tasques habituals, qui ha de fer cada tasca i com reportar comportaments anòmals.

- La Diputació de València ha constituït una comissió per a definir la planificació estratègica dels seus sistemes d'informació, tot i que en la data de la revisió encara no existeix un pla estratègic TI aprovat. Tampoc es va aprovar el pla anual de projectes TI de l'exercici 2017. La falta de documents de planificació estratègica TI i de planificació anual de projectes representa un *risc mitjà* que les inversions realitzades en aquesta matèria no estiguen completament alineades amb els objectius de l'organització.

Recomanem aprovar formalment la planificació estratègica i anual d'inversions en els sistemes d'informació.

- La Diputació de València disposa d'un informe d'auditoria sobre les mesures de seguretat previstes en el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat. En aquest informe es detallen nombrosos incompliments de la normativa de seguretat. Tot i que s'han realitzat actuacions per a resoldre'n alguns, encara es troben pendents d'implantar nombrosos controls. La Diputació de València no ha publicat, per tant, en la seua seu electrònica els distintius de conformitat amb l'ENS a què es refereix l'article 41 d'aquesta norma.

Adicionalment, no s'ha elaborat un pla d'adaptació a les previsions del Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

Les situacions descrites representen un *risc alt* en relació amb el compliment regulador relatiu als esquemes nacionals de seguretat i interoperabilitat.

La Diputació de València ha de realitzar tan prompte com siga possible totes les accions necessàries per a adaptar-se a l'ENS i a l'ENI.

- La Diputació de València ha elaborat el Document de Seguretat a què es refereix l'article 88 del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, que desenvolupa la Llei Orgànica de Protecció de Dades. Els seus fitxers de dades personals han sigut declarats a l'APD i ha realitzat l'auditoria de protecció de dades prevista en la normativa vigent en 2017. No obstant això, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), d'obligat compliment a partir del 25 de maig de 2018, introdueix noves obligacions per a les entitats que gestionen dades personals.

Encara que s'han realitzat diverses actuacions adreçades al compliment de l'RGPD, no s'han abordat totes les previstes en aquesta norma, la qual cosa representa un *risc alt* en relació amb el control de compliment regulador.

La Diputació de València ha de realitzar de la manera més ràpida possible totes les accions necessàries per a adaptar-se al nou RGPD, entre altres:

- Realitzar totes les actuacions necessàries per a la plena efectivitat del nomenament del delegat de protecció de dades.
- Actualització de la informació sobre privacitat en la seu electrònica.

- L'anàlisi realitzada sobre la distribució de tasques en el Departament de Sistemes d'Informació ha posat de manifest que no sempre existeix una segregació de funcions adequada, de manera que algunes de les persones fan tasques que han de considerar-se incompatibles. Aquesta circumstància s'ha posat de manifest en l'informe d'auditoria de l'ENS de l'entitat i representa un risc alt, ja que hi ha persones que poden realitzar activitats de gestió crítiques o rellevants sense una supervisió adequada.

Recomanem reorganitzar l'assignació de tasques en el departament de TI per a segregar les funcions següents: desenvolupament d'operació, configuració i manteniment del sistema d'operació i auditoria.

C.3.2 Gestió de canvis en aplicacions i sistemes

- D'acord amb la informació facilitada, no hi ha un procediment aprovat per a la detecció de necessitats i millores relacionades amb l'adquisició o planificació de projectes TIC. Aquesta situació representa un risc mitjà que no s'adquirisca o implante la tecnologia TIC necessària per a millorar l'eficiència de la institució i per a aconseguir els objectius corporatius.

Recomanem definir i aprovar un procediment per a la detecció i comunicació de necessitats TIC que incloga tots els departaments de la institució.

La revisió de la documentació relativa a la contractació de l'aplicació Estima en 2014 ha posat de manifest que per a contractar-la la Diputació de València va realitzar un encàrrec de gestió a l'empresa IMELSA (actual Divalterra). Aquest encàrrec de gestió es va tramitar de manera irregular i va ser declarat nul mitjançant sentència de 18 de setembre de 2014 del TSJCV.

C.3.3 Operacions dels sistemes d'informació

- D'acord amb la informació facilitada, no es duen a terme proves de les interfícies entre aplicacions per a garantir la integritat, validesa i la completeness de la informació. Aquest fet representa un risc mitjà que no funcionen adequadament i la informació no es registre o traspasse de forma adequada.

Recomanem establir el procediment relatiu al procés de realització de proves de les interfícies entre aplicacions per a garantir la integritat, validesa i la completeness de la informació.

- D'acord amb la informació facilitada, no es realitza regularment un seguiment de nivells de serveis en els contractes TIC, encara

que en el cas de l'aplicació Estima sí que es realitzen. Aquest fet representa un *risc mitjà* que els contractes no s'estiguen executant adequadament i no s'aconseguisquen els nivells d'eficiència necessaris.

Recomanem implantar un procediment de gestió per a mesurar el compliment de les obligacions dels contractes amb tercers.

- La Diputació de València té implantats diversos controls per a identificar i controlar les persones que accedeixen als seus edificis. No obstant això, no hi ha un procediment aprovat que regule el funcionament d'aquest control, la qual cosa representa un *risc mitjà* que les mesures de seguretat no s'apliquen de manera homogènia o que no s'apliquen en tots els casos.

Recomanem aprovar un procediment que regule detalladament l'autorització d'accés als edificis de la Diputació.

- La Diputació de València disposa d'un CPD amb diverses mesures de control de factors ambientals, SAI i altres mesures de seguretat. No obstant això, hem observat que el CPD es troba situat en un local susceptible de ser inundat. Així mateix, el cablatge en el CPD no es troba etiquetat degudament. Aquestes circumstàncies representen un *risc mitjà* que el CPD no estiga operatiu davant un esdeveniment de pluges intenses o que no es puguin realitzar correccions relacionades amb el cablatge de manera eficient.

Recomanem traslladar el CPD a una planta superior que mitigue el risc d'inundació. Igualment recomanem aplicar un etiquetatge que identifique les funcionalitats de les connexions. També recomanem realitzar les gestions oportunes perquè es pugui disposar d'un CPD alternatiu situat en un lloc diferent que es trobe sotmés a riscos diferents.

C.3.4 Controls d'accés a dades i programes

- Hem revisat els esquemes i mecanismes de protecció de la xarxa de comunicacions de la Diputació de València i hem observat que, en general, no es disposa de documentació actualitzada i detallada de la configuració i de procediments aprovats per a la configuració dels elements de seguretat de la xarxa. Aquesta circumstància representa un *risc mitjà* que es materialitzen amenaces que no siguen detectades i previngudes pels controls existents.

Recomanem elaborar documentació actualitzada de les xarxes internes, instal·lacions i punts d'accés, línies de defensa i

interconnexions amb l'exterior. A més, recomanem aprovar procediments d'administració de commutadors, tallafocs, encaminadors, així com una revisió periòdica de les regles de seguretat dels tallafocs duent a terme una gestió de la seguretat de la informació proactiva.

En aquesta línia, també recomanem implantar un sistema que tinga capacitat de capturar els esdeveniments i les activitats clau del sistema amb el principal objectiu de realitzar una anàlisi posterior, basada en uns procediments apropiats des del punt de vista de la ciberseguretat.

- La Diputació de València té definit un procediment informal de gestió d'usuaris (altes, baixes, modificacions) que es tramita a través de l'aplicació de gestió d'incidències. En la revisió realitzada hem observat que hi ha usuaris que tenen capacitats que no són necessàries per a les funcions que tenen atribuïdes. La falta d'aprovació formal d'un procediment de gestió d'usuaris i l'existència d'usuaris amb funcionalitats que superen les que necessiten per a fer correctament el seu treball representa un risc alt que s'executen operacions no autoritzades.

Recomanem aprovar formalment un procediment de gestió d'usuaris. Recomanem així mateix que es realitze una gestió de les funcionalitats dels usuaris basada en perfils predefinitos segons el lloc de treball, aplicant el principi d'assignar les mínimes capacitats per a poder fer les tasques assignades. El procediment ha d'incloure la revisió periòdica d'usuaris que permeta mantenir en el temps el principi assenyalat.

- Hem revisat els controls de configuració i polítiques d'autenticació i hem verificat que no s'ajusten al que s'estableix en l'ENS. El control d'accessos als sistemes i aplicacions és fonamental per a garantir la integritat i confidencialitat de la informació i una configuració inadequada representa un risc alt que la informació gestionada perda les característiques esmentades.

Recomanem configurar polítiques de control d'accessos a sistemes i aplicacions perquè s'ajusten a l'ENS. També recomanem aprovar un procediment que regule la revisió periòdica dels accessos als elements que es consideren crítics per a la Diputació.

D'acord amb la informació facilitada en la data d'emissió d'aquest informe, s'han millorat les polítiques de control d'accessos a l'aplicació Estima, tot i que considerem que s'ha de

reforçar encara més fins a aconseguir els paràmetres exigits per l'ENS.

C.3.5 Continuitat de servei

- La Diputació de València ha elaborat un document denominat "Procediment de gestió de còpies de seguretat" l'objecte del quals és definir el procediment aplicable a la generació de còpies de seguretat i recuperació de la informació manejada pel servei d'informàtica de la Diputació. No obstant això, aquest procediment no ha sigut aprovat formalment, la qual cosa representa un risc mitjà que no s'execute com està previst o que el seu contingut no s'adapte a les necessitats dels responsables de la informació o els serveis.

Recomanem que s'aprove formalment el procediment de còpies de seguretat.

- La Diputació de València disposa de mesures que garanteixen una certa capacitat de recuperació dels sistemes davant desastres. No obstant això, no es disposa d'un pla de recuperació general de l'activitat degudament aprovat, que garantisca la recuperació en terminis preestablits dels elements crítics dels sistemes davant esdeveniments adversos, accidentals o intencionats, potencials que afecten greument els actius (instal·lacions, programes i dades) d'aquests sistemes. Aquesta situació implica un risc alt, ja que, encara que es disposa de còpies de les dades i aplicacions, això no seria suficient en cas de desastre greu per a garantir la tornada a la normalitat dels sistemes i operacions en un termini raonable per a disminuir la gravetat del succés i minimitzar el temps de recuperació.

Recomanem aprovar de la manera més ràpida possible un pla de continuïtat de l'activitat i de recuperació en cas de desastres, documentat per escrit i aprovat formalment per la direcció. Prèviament serà necessari realitzar una anàlisi de riscos o una anàlisi d'impacte en els serveis prestats per a establir la criticitat i prioritat dels actius de l'entitat (serveis, informació, aplicatius, dispositius de xarxa i servidors, etc.), així com els punts i terminis necessaris per a recuperar la informació i els sistemes, incloent-hi si cal disposar d'equips de suport per a afrontar una possible incidència greu.

Una vegada establert i aprovat aquest pla, se n'hauran de realitzar proves periòdiques per a verificar que funciona correctament en cas de desastre i deixar documentades aquestes proves.

3.3 Controls d'aplicació en el procés de gestió tributària

A. Resum controls d'aplicació

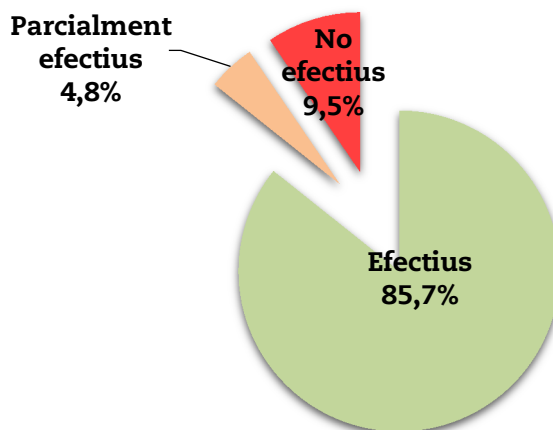
D'acord amb la nostra metodologia de treball hem revisat diversos controls d'aplicació del procés de gestió tributària i n'hem analitzat el grau d'eficàcia, que es resumeixen en els quadres i gràfics següents:

A.1 SUMA

Quadre 118. Grau de compliment dels controls

Àrea	Eficàcia dels controls			Total controls revisats
	Efectius	Parcialment efectius	No efectius	
Delegacions	2	0	0	2
Padrons	3	1	0	4
Gestió de rebuts	3	0	1	4
Cobrament en via voluntària	1	0	0	1
Cobrament en via executiva	3	0	1	4
Comptabilització	4	0	0	4
Liquidació ajuntaments	1	0	0	1
Devolució d'ingressos indeguts	1	0	0	1
Total controls avaluats	18 85,7%	1 4,8%	2 9,5%	21 100,0%

Gràfic 41. Grau de compliment dels controls dels procediments de gestió

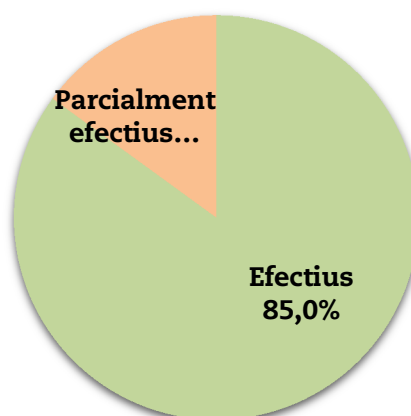


A.2 Diputació de Castelló

Quadre 119. Grau de compliment dels controls

Àrea	Eficàcia dels controls			Total controls revisats
	Efectius	Parcialment efectius	No efectius	
Delegacions	2	0	0	2
Padrons	2	2	0	4
Gestió de rebuts	3	0	0	3
Cobrament en via voluntària	1	0	0	1
Cobrament en via executiva	4	0	0	4
Comptabilització	3	1	0	4
Liquidació ajuntaments	1	0	0	1
Devolució d'ingressos indeguts	1	0	0	1
Total controls avaluats	17 85,0%	3 15,0%	0 0,0%	20 100,0%

Gràfic 42. Grau de compliment dels controls dels procediments de gestió

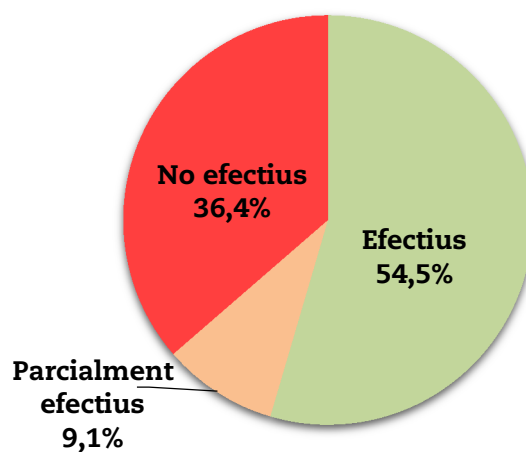


A.3 Diputació de València

Quadre 120. Grau de compliment dels controls

Àrea	Eficàcia dels controls			Total controls revisats
	Efectius	Parcialment efectius	No efectius	
Delegacions	2	0	0	2
Padrons	0	1	3	4
Gestió de rebuts	4	0	1	5
Cobrament en via voluntària	0	0	1	1
Cobrament en via executiva	2	0	3	5
Comptabilització	2	1	0	3
Liquidació ajuntaments	1	0	0	1
Devolució d'ingressos indeguts	1	0	0	1
Total controls avaluats	12	2	8	22
	54,5%	9,1%	36,4%	100,0%

Gràfic 43. Grau de compliment dels controls dels procediments de gestió



B. Conclusiones i recomanacions sobre controls d'aplicació en el procés de gestió tributària

S'han observat una sèrie de deficiències de control intern que representen un risc per a la integritat (completesa), exactitud i validesa de les transaccions i dades registrades en el sistema de gestió tributària. Aquestes deficiències es detallen a continuació per a cada una de les tres entitats.

B.1 SUMA

Com a resultat del treball realitzat, excepte pels efectes de les deficiències de control intern descrites en els apartats següents, cal concloure que, en conjunt, el nivell de control existent en els procediments de gestió tributària aporta un nivell de confiança raonable per a garantir la integritat (completesa), exactitud i validesa de les transaccions i dades registrades en el sistema i la seua comptabilització.

Aquestes deficiències es refereixen a:

- Si l'aprovació de les no subjeccions, exempcions i beneficis fiscals de l'IBI la realitzen només els usuaris autoritzats, i si aquestes es revisen en el departament de gestió tributària i es comuniquen a les entitats a les quals correspon el tribut.

No obstant això, hi ha usuaris que poden realitzar totes les fases de la tramitació, fet que incompleix el principi de segregació de funcions. L'absència d'aquest control representa un *risc mitjà* que s'autoritzen aquest tipus d'operacions de manera inadequada.

Recomanem configurar en l'aplicació GESTA un procediment de tramitació que preveja la revisió i autorització de les propostes prèviament a l'aprovació definitiva.

D'acord amb la informació facilitada, s'han iniciat els tràmits per a garantir la segregació de funcions a través de controls en l'aplicació GESTA per a la tramitació de no subjeccions, exempcions i beneficis fiscals.

- La tramitació de l'aprovació d'ajornaments i fraccionaments en l'aplicació GESTA només la poden realitzar els usuaris autoritzats, però no es requereix cap procés de revisió o aprovació per part d'un usuari revisor, la qual cosa suposa un risc per l'absència de segregació de funcions en un tràmit rellevant del sistema. També existeix un procediment per a tramitar les sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments com una actuació administrativa automatitzada per a imports inferiors a 6.000 euros.

L'absència de controls de segregació de funcions en la concessió d'ajornaments i fraccionaments en la tramitació no automatitzada representa un *risc mitjà* que es realitzen operacions que no reuneixen els requisits exigits per la normativa.

Es recomana que es modifique el procés de tramitació d'ajornaments i fraccionaments de liquidacions per a incloure la revisió i aprovació de les transaccions per part d'un usuari autoritzat en els casos de tramitació no automatitzada.

D'acord amb la informació facilitada s'han iniciat els tràmits per a garantir la segregació de funcions a través de controls en l'aplicació GESTA per a la tramitació d'ajornaments i fraccionaments.

- En la revisió del procés de reposició de rebuts a voluntària hem verificat que és necessari que l'operació la realitze en l'aplicació GESTA un usuari autoritzat.

No obstant això, hem detectat que aquest procés no requereix de revisió o aprovació per part d'un altre usuari autoritzat, i que és possible que el tràmit complet el realitze un únic usuari del sistema. Aquesta situació representa un *risc mitjà* que una operació de reposició a voluntària la tramite incorrectament un únic usuari a causa de la falta de segregació de funcions en el procés.

Recomanem que el tràmit es modifique en l'aplicació GESTA perquè es requereix la revisió i aprovació d'un usuari autoritzat en els processos de reposició a voluntària, modificació que proporcionaria la segregació de funcions en una operació crítica del sistema.

D'acord amb la informació facilitada s'han iniciat els tràmits per a garantir la segregació de funcions a través de controls en l'aplicació GESTA per a la tramitació de reposició de rebuts a voluntària.

B.2 Diputació de Castelló

Encara que la col·laboració de la Diputació de Castelló ha sigut excel·lent, no hem pogut disposar de la informació necessària per a verificar els càlculs de les quotes tributàries ni dels recàrrecs de constrenyiment, mitjançant proves massives de dades, ja que la Diputació no coneix la totalitat de l'estructura de les bases de dades de l'aplicació Estima.

Excepte pels efectes de les deficiències de control intern descrites en els apartats següents i la limitació a l'abast assenyalada en el paràgraf anterior, cal concloure que, en conjunt, el nivell de control existent en els procediments de gestió tributària aporta un nivell de confiança raonable per a garantir la integritat (completesa), exactitud i validesa de les transaccions i dades registrades en el sistema i la seua comptabilització.

Aquestes deficiències es refereixen a:

- Hem verificat que, encara que existeix un nombre reduït d'usuaris amb capacitat per a modificar els paràmetres clau del procés de gestió tributària, particularment els tipus aplicats per al càlcul del deute tributari, les modificacions en la configuració dels tributs no requereixen de l'autorització de més d'un usuari. No obstant això, hi ha procediments de revisió externs a l'aplicació que redueixen el risc de la falta de segregació de funcions en l'aplicació.

Aquesta situació representa un *risc baix* que, de manera intencionada o fortuïta, es produïska una modificació dels paràmetres clau per al càlcul dels tributs que afectaria un elevat nombre de rebuts.

Recomanem que el procés de modificació de paràmetres clau es modifique en Estima per a incloure un procés de revisió o autorització per part de més d'un usuari autoritzat, a fi de reduir el risc de modificació de paràmetres clau del procés de manera intencionada o fortuïta.

- Hem observat que la gestió de les signatures electròniques en Estima no és adequada, de manera que una transacció realitzada per un usuari es pot signar electrònicament amb el certificat d'un usuari diferent. Aquesta circumstància representa un *risc mitjà* per a la integritat de la informació i per a la validació de les operacions en els processos d'autorització de transaccions en el procés de gestió tributària.

Encara que el risc està mitigat perquè l'aplicació requereix usuari i contrasenya per a accedir, recomanem que es configure adequadament en Estima el procés d'autorització de transaccions mitjançant signatura electrònica, de manera que l'aplicació verifique automàticament que el NIF de l'usuari en l'aplicació coincideix amb el del titular del certificat electrònic.

- Encara que la incorporació de dades dels ingressos realitzats a l'aplicació de comptabilitat GEMA es realitza amb fitxers, existeix un component manual en el tractament que pot constituir un *risc mitjà* que es produïsqen errors en la comptabilització.

Recomanem que s'automatitze la incorporació de fitxers entre les aplicacions Estima i GEMA, sense perjudici que es mantinguen els controls de revisió que ja es realitzen sobre les dades comptabilitzades.

B.3 Diputació de València

Com a resultat del treball realitzat, excepte pels efectes de les deficiències de control intern descrites en els apartats següents, cal concloure que, en conjunt, el nivell de control existent en els procediments de gestió tributària aporta un nivell de confiança raonable per a garantir la integritat

(completesa), exactitud i validesa de les transaccions i dades registrades en el sistema i la seua comptabilització.

Aquestes deficiències es refereixen a:

- No s'han restringit de forma adequada els permisos dels usuaris amb capacitat per a modificar la configuració dels tributs (IBI) en l'aplicació Estima (tipus impositiu). Així mateix, tampoc existeix segregació de funcions, ja que el procediment pot ser executat per una sola persona. Aquesta circumstància suposa un *risc mitjà* que la informació dels expedients de gestió tributària no siga íntegra o no es puga assegurar aquesta característica de la informació.

Recomanem revisar els permisos de les persones autoritzades per a modificar paràmetres de configuració dels tributs gestionats, de manera que només puguin executar aquest tipus de tasques els usuaris que ho necessiten d'acord amb les tasques assignades al seu lloc de treball. El procediment també hauria de preveure una doble validació per a permetre aquest tipus de canvis.

D'acord amb la informació facilitada, hi ha procediments manuals per a revisar els paràmetres introduïts en l'aplicació. Addicionalment, ja s'ha sol·licitat a l'àrea de sistemes d'informació que assigne correctament aquests permisos.

- Hi ha diversos controls, tant automàtics com manuals, en les càrregues de dades dels padrons descarregats de la Direcció General del Cadastre, que asseguren en bona mesura la càrrega correcta de les dades en l'aplicació Estima.

No obstant això, hem identificat que els permisos d'accés a la ubicació dels fitxers no restringeixen prou els accessos, de manera que hi ha persones que poden accedir que no ho necessiten segons les seues funcions, la qual cosa representa un *risc mitjà* sobre la integritat de la informació de les dades que conformen les bases tributàries de l'IBI.

Recomanem limitar els accessos a les ubicacions en les quals es depositen els padrons només a les persones que ho necessiten per les funcions assignades.

- La tramitació de beneficis fiscals es realitza a partir de les sol·licituds dels interessats en les oficines tributàries, en les quals es realitzen els principals controls sobre la seua procedència segons la documentació aportada. Les exempcions s'apliquen tenint en compte les dades de padró i les aportades pels ajuntaments.

No obstant això, la tramitació i aprovació posterior no preveu suficients controls a causa del volum d'expedients. Addicionalment,

no existeix una segregació adequada de funcions en el procés final d'aprovació tramitat en l'aplicació Estima. Tot això comporta un risc alt que en alguns casos la tramitació no haja sigut correcta.

Recomanem configurar controls automàtics en l'aplicació que definisquen un procés d'autorització i revisió de les sol·licituds de beneficis fiscals i exempcions, que preveja la segregació de funcions i que assegure que intervenen en l'aprovació almenys dues persones i que incloga una revisió de contingut.

D'acord amb la informació facilitada, ja s'ha sol·licitat a l'àrea de sistemes d'informació que assigne correctament aquests permisos.

- La revisió realitzada ha posat de manifest que l'aplicació Estima permet aprovar d'una manera immediata els fraccionaments i ajornaments als usuaris autoritzats d'acord amb la verificació dels requisits establits en l'ordenança general de gestió, inspecció i recaptació.

La falta de controls de revisió i segregació de funcions en l'aprovació d'ajornaments i fraccionaments representa un risc mitjà que s'aproven aquest tipus d'operacions sense que es complisquen tots els requisits per a fer-ne la tramitació.

Recomanem implantar en l'aplicació de gestió un procés d'aprovació d'ajornaments i fraccionaments que complisca el principi de segregació de funcions, de manera que més d'una persona verifique que els fraccionaments i ajornaments s'ajusten a dret. Per a millorar l'eficiència de la gestió, aquest tipus d'operacions són candidates a procediments administratius automatitzats dels previstos en l'article 41 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, en els quals les verificacions les realitza automàticament l'aplicació.

Els responsables de gestió tributària ens han informat que s'iniciaran els procediments oportuns per a implantar un procediment administratiu automatitzat per a aquesta fase del procés de gestió tributària.

- La configuració de la tramitació de les baixes de rebuts (tant en voluntària com en executiva) en l'aplicació Estima no preveu la revisió i segregació de funcions per a la seua aprovació. Els permisos per a executar aquesta transacció no estan restringits només a les persones que tenen assignades funcions en aquesta part del procediment.

L'absència de segregació de funcions i l'incompliment del principi de concedir els mínims permisos en l'aplicació per a realitzar les funcions assignades representa un risc alt que s'aproven baixes de manera indeguda.

Recomanem implantar un procés d'aprovació de les baixes en l'aplicació Estima que preveja una fase de proposta i una altra d'aprovació, a fi de complir el principi de segregació de funcions. També han d'ajustar-se els permisos dels usuaris segons el principi de mínims privilegis esmentat.

D'acord amb la informació facilitada en al·legacions, en desembre de 2018 s'ha modificat la configuració del procediment per a introduir els controls recomanats.

- El procediment per a aprovar les reposicions de rebuts que estan en executiva a voluntària i de l'anul·lació de provisions de constrenyiment no té configurats controls de revisió i segregació de funcions en l'aplicació Estima. Aquesta circumstància representa un risc alt que existisquen operacions d'aquest tipus que no estiguen adequadament suportades.

Recomanem modificar el circuit de signatures per a les reposicions a voluntària i anul·lació de provisions de constrenyiment, en l'aplicació Estima que incorpore una doble validació per a la seua aprovació.

- Hi ha controls sobre els ingressos mensuals per la recaptació realitzada i la seua assignació a l'entitat per compte de la qual s'efectua la recaptació. També hi ha controls sobre els pagaments mensuals a les entitats delegants per la gestió recaptatòria realitzada i s'aproven les liquidacions mensuals dels imports que s'han de transferir mitjançant decret.

No obstant això, no existeix una aprovació formal de la gestió anual de la recaptació per part de l'òrgan competent. La falta d'una aprovació formal del compte anual de la gestió recaptatòria representa un risc mitjà que no s'imputen a cada període de gestió totes les transaccions corresponents, fet que dificulta l'assignació de responsabilitats sobre la gestió realitzada.

Recomanem que s'aprove un procediment per a l'aprovació formal del compte anual global de recaptació de recursos d'altres ens, que incloga una revisió sobre cada període anual tancat.

ANNEX 1

**Resum de les delegacions realitzades en les diputacions pels
municipis de la Comunitat Valenciana**



SUMA

GT	Gestió tributària
GCd	Gestió cadastral
RV	Recaptació voluntària
RE	Recaptació executiva
GCn	Gestió censal
I	Inspecció

NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Agost	Sant Vicent del Raspeig	4.729	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Agres	Alcoi	565	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aigües	El Campello	921	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alacant	Alacant (3 oficines)	330.525				✓				✓					✓
Albatera	Albatera	11.756	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alcalalí	Benissa	1.291	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alcoi	Alcoi	59.198	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Alcoleja	Alcoi	194	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alcosser de Planes	Alcoi	221	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alfafara	Alcoi	399	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
l'Alfàs del Pi	l'Alfàs del Pi	21.494	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Algorfa	Almoradí	3.222	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
l'Alguenya	Novelda	1.391	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Almoradí	Almoradí	20.138	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Almudaina	Almudaina	119	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
l'Alqueria d'Asnar	Alcoi	517	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Altea	Altea	21.739	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Asp	Asp	20.482	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
l'Atzúbia	Pego	689	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Balones	Alcoi	129	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banyeres de Mariola	Alcoi	7.108	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benasau	Alcoi	158	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Beneixama	Villena	1.712	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benejússer	Almoradí	5.364	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benferri	Oriola	1.920	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Beniarbeig	Pedreguer	1.917	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Beniardà	Callosa d'en Sarrià	202	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Beniarrés	Alcoi	1.164	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benidoleig	Pedreguer	1.117	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benidorm	Benidorm	66.642	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benifallim	Alcoi	114	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benifato	Callosa d'en Sarrià	158	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benigembla	Pego	419	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benijòfer	Rojals	3.163	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benilloba	Alcoi	769	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Benillup	Alcoi	100	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benimantell	Callosa d'en Sarrià	494	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benimarfull	Alcoi	427	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benimassot	Alcoi	99	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benimeli	Pego	384	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benissa	Benissa	11.000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Biar	Villena	3.647	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bigastre	Oriola	6.724	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Bolulla	Callosa d'en Sarrià	412	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Busot	El Campello	2.975	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Callosa d'en Sarrià	Callosa d'en Sarrià	7.146	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Callosa de Segura	Callosa de Segura	18.497	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Calp	Calp	19.591	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Camp de Mirra	Villena	440	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Campello	el Campello	27.384	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Canyada	Villena	1.245	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castalla	Castalla	9.859	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castell de Castells	Pego	449	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Castell de Guadalest	Callosa d'en Sarrià	220	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Catral	Crevillent	8.551	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cocentaina	Alcoi	11.432	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Coix	Callosa de Segura	7.193	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Confrides	Callosa d'en Sarrià	207	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Crevillent	Crevillent	28.691	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Daia Nova	Almoradí	1.750	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Daia Vella	Almoradí	672	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dénia	Dénia	41.465	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dolores	Almoradí	7.264	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Elda	Elda	52.745	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Elx	Elx Centre / Elx Carrús	227.659			✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓
Fageca	Alcoi	107	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Famorca	Alcoi	58	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finestrat	la Vila Joiosa	6.090	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Fondó de les Neus	Asp	2.493	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Fondó dels Frares	Asp	1.165	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Formentera del Segura	Rojals	3.995	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gaianes	Alcoi	452	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Gata de Gorgos	Pedreguer	5.825	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gorga	Alcoi	267	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Granja de Rocamora	Callosa de Segura	2.461	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Guardamar del Segura	Guardamar del Segura	15.386	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ibi	Ibi	23.365	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Llíber	Benissa	1.110	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Millena	Alcoi	221	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Monòver	Monòver	12.272	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Los Montesinos	Torrevela	4.912	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Montfort	Novelda	7.500	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Murla	Pego	486	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Muro d'Alcoi	Alcoi	9.307	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mutxamel	Sant Joan d'Alacant	24.487	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Novelda	Novelda	26.054	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Nucia	la Nucia	19.967	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ondara	Pedreguer	6.647	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Onil	Onil	7.494	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Orba	Pego	2.085	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Oriola	Oriola	80.359	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
l'Orxa	Alcoi	627	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Orxeta	la Vila Joiosa	778	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Parcent	Pego	985	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pedreguer	Pedreguer	7.431	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pego	Pego	10.158	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Penàguila	Alcoi	328	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Petrer	Petrer	34.533	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Pilar de la Foradada	el Pilar de la Foradada	21.348	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Pinós	Elda	7.627	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Planes	Alcoi	725	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Poble Nou de Benitatxell	Teulada	4.104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
els Poblets	Pedreguer	3.246	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Polop	la Nucia	4.549	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Quatretondeta	Alcoi	113	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rafal	Callosa de Segura	4.218	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Ràfol d'Almúnia	Pego	630	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Redovà	Callosa de Segura	7.765	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Relleu	la Vila Joiosa	1.258	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Rojals	Rojals	17.622	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Romana	Novelda	2.411	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sagra	Pego	414	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Saix	Saix	9.700	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Salines	Elda	1.569	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sanet i els Negrals	Pego	649	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Fulgenci	Guardamar del Segura	7.384	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Isidre	Crevillent	1.915	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Joan d'Alacant	Sant Joan d'Alacant	22.897	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Miquel de les Salines	Torrevel·la	6.193	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Vicent del Raspeig	Sant Vicent del Raspeig	56.715	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Santa Pola	Santa Pola	31.309	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sella	la Vila Joiosa	584	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Senija	Benissa	577	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tàrbena	Callosa d'en Sarrià	636	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Teulada	Teulada	10.654	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tibi	Ibi	1.634	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tollos	Alcoi	53	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tormos	Pego	323	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Torre de les Maçanes	Sant Joan d'Alacant	727	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Torrevel·la	Torrevel·la (3)	84.213	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Vall d'Alcalà	Pego	171	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Vall d'Ebo	Pego	243	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Vall de Gallinera	Pego	582	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Vall de Laguar	Pego	801	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Verger	Pedreguer	4.515	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Vila Joiosa	la Vila Joiosa	33.580	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Villena	Villena	34.163	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xàbia	Dénia	27.225													
Xacarella	Oriola	1.939	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xaló	Benissa	2.648	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xixona	Sant Joan d'Alacant	7.057	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nre. total d'habitants		1.836.459	138	138	139	140	138	138	139	140	134	137	137	138	139

Diputació de Castelló

GT	Gestió tributària
GCd	Gestió cadastral
RV	Recaptació voluntària
RE	Recaptació executiva
GCn	Gestió censal
I	Inspecció

NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Aín	Nules	122		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aiòder	Onda	172	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Albocàsser	Castelló	1.303	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alcalà de Xivert	Alcalà de Xivert i Alcossebre	6.893	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
l'Alcora	Castelló	10.535	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
l'Alcúdia de Veo	Onda	201	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alfondegulla	Nules	894	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Algímia d'Almonesir	Sogorb	265	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Almassora		25.632													
Almedíxer	Sogorb	281	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Almenara		5.949													
les Alqueries		4.528													
Altura		3.621													
Aranyel	Onda	160	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ares del Maestrat	Castelló	202	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Argeleta	Onda	97	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Artana	Nules	1.979	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Assuévar	Sogorb	322	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atzeneta del Maestrat	Castelló	1.286	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Barraques	Sogorb	179	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Begís	Sogorb	404	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benafer	Sogorb	164	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benafigos	Castelló	160	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benassal	Castelló	1.130	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benicarló	Benicarló	26.486	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Benicàssim		17.957					✓	✓			✓				
Benlloc	Castelló	1.095	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Betxí	Nules	5.780	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Borriana		34.643													
Borriol	Castelló	5.187	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cabanes	Castelló	2.966	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Càlig	Benicarló	2.020	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Canet lo Roig	Vinaròs	724	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castell de Cabres	Vinaròs	17	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
el Castell de Vilamalefa	Castelló	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castellfort	Castelló	205	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castellnou	Sogorb	981	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castelló de la Plana		170.990													
Catí	Castelló	779	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Caudiel	Sogorb	673	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cervera del Maestrat	Benicarló	642	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cinctorres	Morella	418	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Cirat	Onda	220	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cortes d'Arenós	Castelló	300	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Costur	Castelló	543	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
les Coves de Vinromà	Castelló	1.870	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Culla	Castelló	524	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eslida	Nules	805	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Espadella	Onda	83	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fanzara	Onda	281	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Figueres	Sogorb	76	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Figueroles	Castelló	542	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Font de la Reina	Sogorb	46	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
les Fonts d'Aiòder	Onda	114	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Forcall	Morella	461	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Gaibiel	Sogorb	205	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Geldo	Sogorb	646	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Herbers	Morella	49	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Jana	Vinaròs	700	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Llosa	Moncofa	969	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Llucena	Castelló	1.372	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lludient	Onda	170	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Mata	Morella	173	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Matet	Sogorb	87	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Moncofa	Moncofa	6181	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Montanejos	Sogorb	539	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Montant	Sogorb	383	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Morella	Morella	2.504	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Navaixes	Sogorb	745	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nules	Nules	13.305	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Olocau del Rei	Morella	118	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Onda	Onda	24.856	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				



NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Orpesa		9.245					✓	✓			✓				
Palanques	Morella	35	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pavies	Sogorb	69	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Peníscola	Peníscola	7421	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pina	Sogorb	127	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Pobla d'Arenós	Sogorb	143	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Pobla de Benifassà	Vinaròs	209	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Pobla Tornesa	Castelló	1.2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Portell de Morella	Morella	200	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ribesalbes	Onda	1.223	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rossell		1.002	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Sacanyet	Sogorb	67	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Salzadella	Vinaròs	751	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Joan de Moró	Castelló	3.043	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Jordi	Vinaròs	970	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Mateu	Vinaròs	1.979	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Rafel del Riu	Vinaròs	483	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Santa Magdalena de Polpís	Benicarló	791	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Serra d'en Galceran	Castelló	1.019	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Serratella	Castelló	99	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sogorb	Sogorb	9.005	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Soneja	Sogorb	1.463	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sorita	Morella	124	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sot de Ferrer	Sogorb	418	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sucaïna	Castelló	190	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suera	Onda	551	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tales	Onda	812	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Teresa	Sogorb	266	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tírig	Castelló	465	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Todolella	Morella	147	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Toga	Onda	98	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Toràs	Sogorb	228	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
el Toro	Sogorb	252	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Torralba	Onda	66	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Torre d'en Besora	Castelló	166	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Torre d'en Doménec	Castelló	212	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Torreblanca	Castelló	5.398	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Torre-xiva	Onda	75	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Traiguera	Vinaròs	1.502	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
les Useres	Castelló	994	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Vall d'Alba	Castelló	2.809	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Vall d'Almonesir	Sogorb	261	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
la Vall d'Uixó		31.819													
Vallat	Onda	54	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vallibona	Morella	81	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vilafamés	Castelló	1.851	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vilafermosa	Castelló	487	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vilafranca	Castelló	2.289	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vilamalur	Onda	68	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vilanova d'Alcolea	Castelló	595	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vilanova de la Reina	Sogorb	60	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vilar de Canes	Castelló	179	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vila-real		50.252													
la Vilavella	Nules	3.243	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Villores	Morella	38	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vinaròs	Vinaròs	28.290	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vistabella del Maestrat	Castelló	364	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Viver	Sogorb	1.536	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xèrica	Sogorb	1.574	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xert	Vinaròs	754	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xilxes	Moncofa	2.677	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xodos	Castelló	117	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xóvar	Sogorb	327	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nre. d'habitants totals		579.245	125	125	125	125	127	127	125	125	127	115	115	115	115



GT	Gestió tributària
GCd	Gestió cadastral
RV	Recaptació voluntària
RE	Recaptació executiva
GCn	Gestió censal
I	Inspecció

Diputació de València

NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Ademús	Llíria	1.137	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Ador	Gandia	1.437	✓	✓	✓	✓	✓			✓		✓		✓	✓
Agullent	Albaida	2.395	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Aielo de Malferit	Albaida	4.724	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Aielo de Rugat	Xàtiva	168	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Aiora	Aiora	5.320	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Alaquàs		29.660													
Albaida	Albaida	5.933	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Albal		16.136													
Albalat de la Ribera	València	3.431	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Albalat dels Sorells		3.889	✓	✓		✓				✓					✓
Albalat dels Tarongers	Sagunt	1.185	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Alberic		10.537													
Alboraig	Xiva	1.147	✓		✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Alboraia		23.837				✓				✓					✓
Albuixec	València	3.919	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Alcàntera de Xúquer	Xàtiva	1.319	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Alcàsser		9.692													
les Alcubles	Llíria	691	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
l'Alcúdia		11.820													
l'Alcúdia de Crespins	Xàtiva	5.181	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Aldaia		31.246													
Alfagar		20.777													
Alfara de la Baronia	Sagunt	522	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Alfara del Patriarca		3.323													
Alfarb	València	1.510	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Alfarrasí	Albaida	1.274	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Alfauir	Gandia	451	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Algar de Palància		484													
Algemesí		27.607													
Algímia d'Alfara		1.047													
Alginet		13.283													
Almàssera	València	7.297	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Almiserà	Gandia	273	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Almoines	Gandia	2.322	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓



NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Almussafes		8.869													
Alpont	Llíria	641	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
l'Alqueria de la Comtessa	Gandia	1.451	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Alzira		44.488													
Andilla	Llíria	349	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Anna	Xàtiva	2.678	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Antella	Xàtiva	1.271	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					
Aras de los Olmos	Llíria	381	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Atzeneta d'Albaida	Albaida	1.153	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Barx	Gandia	1.280	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Barxeta	Xàtiva	1.607	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Bèlgida	Albaida	689	✓		✓	✓	✓		✓	✓					✓
Bellreguard		4.582													
Bellús	Xàtiva	319	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Benaguasil		10.967													
Benaixeve	Utiel	207	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Benavites	Sagunt	613	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Beneixida		674													
Benetússer		14.505													
Beniarjó	Gandia	1.756	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Beniatjar	Xàtiva	226	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Benicolet	Xàtiva	610	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Benicull de Xúquer	València	972	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Benifaió		11.903													
Benifairó de la Valldigna	Gandia	1.600	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Benifairó de les Valls	Sagunt	2.218	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Beniflà	Gandia	453	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Benigànim	Xàtiva	5.912	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Benimodo	València	2.237	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Benimuslem	Xàtiva	644	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Beniparrell		1.948													
Benirredrà	Gandia	1.596	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Benissanó		2.226				✓				✓					✓
Benissoda	Xàtiva	429	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Benissuera	Xàtiva	187	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Bétera	Bétera	22.696	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Bicorb	Xàtiva	527	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Bocairent	Albaida	4.288	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓



NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Bolbait	Xàtiva	1.369	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Bonrepòs i Mirambell		3.614													
Bufali	Albaida	168	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Bugarra	Llíria	728	✓	✓	✓	✓	✓								
Bunyol	Xiva	9.618	✓	✓	✓	✓				✓				✓	✓
Burjassot		37.324													
Calles	Llíria	364	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Camporrobles	Utiel	1.255	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Canals	Xàtiva	13.775	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Canet d'en Berenguer		6.513													
Carcaixent		20.520				✓				✓					✓
Càrcer	Xàtiva	1.949	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Carlet		15.384													
Carrícola	Albaida	95	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Cases Altes	Llíria	148	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Cases Baixes	Llíria	179	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Casinos	Llíria	2.783	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Castelló de Rugat	Xàtiva	2.277	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Castellonet de la Conquesta	Gandia	141	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Castielfabib	Llíria	330	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Catadau		2.737				✓	✓			✓					✓
Catarroja		27.728													
Caudete de las Fuentes	Utiel	743	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Cerdà	Xàtiva	363	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Cofrents		1.114													
Corbera	València	3.207	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Cortes de Pallars	Aiora	968	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Cotes	Xàtiva	354	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Cullera	València	22.139	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Daimús	Gandia	3.058	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Domenyo	Llíria	686	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Dosaigües		394													
l'Elia		17.591													
Emperador	València	676	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Énguera	Xàtiva	5.027	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
l'Enova		936													
Estivella	Sagunt	1.374	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Estubeny	Xàtiva	118	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓



NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Faura	Sagunt	3.493	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Favara	València	2.467	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Figueroles de Domenyo	Llíria	511	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Foios		7.208	✓			✓				✓					✓
la Font d'en Carròs	Gandia	3.764	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
la Font de la Figuera	Xàtiva	2.109	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Fontanars dels Alforins	Albaida	973	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓			✓
Fortaleny	València	1.021	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Fuenterrobles	Utiel	690	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Gandia	Gandia	74.814	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Gàtova	Llíria	366	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Gavarda		1.089	✓	✓			✓		✓	✓					
el Genovés	Xàtiva	2.809	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Gilet	Sagunt	3.304	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Godella		13.029													
Godolleta	Xiva	3.396	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
la Granja de la Costera	Xàtiva	333	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Guadasséquies	Xàtiva	456	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					
Guadassuar		5.898					✓								
Guardamar de la Safor	Gandia	490	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Iàtova	Xiva	2.079	✓		✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
la Iessa	Llíria	242	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Llanera de Ranes	Xàtiva	1.046	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Llaurí		1.212													
Llíria		22.796													
Llocnou d'en Fenollet	Xàtiva	907	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Llocnou de la Corona	València	137	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Llocnou de Sant Jeroni	Gandia	543	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Llombai	València	2.753	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
la Llosa de Ranes		3.511													
la Llosa del Bisbe	Llíria	514	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Llutxent	Xàtiva	2.402	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Loriguilla	Llíria	1.998	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Macastre	Xiva	1.237	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Manises		30.704													
Manuel	Xàtiva	2.459	✓		✓	✓			✓	✓				✓	✓
Marines	Llíria	1.869	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Massalavés	Xàtiva	1.571	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓



NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Massalfassar	València	2.472	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Massamagrell	València	15.574	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Massanassa		9.341													
Meliana	València	10.619	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Millars	Aiora	369	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓			
Miramar		2.609				✓				✓					✓
Mislata		42.988													
Moixent		4.378													
Montaverner	Albaida	1.691	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Montcada		21.700	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Montesa	Xàtiva	1.227	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Montitxelvo	Xàtiva	644	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Montroi	València	2.907	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Montserrat		7.295													
Museros		6.252													
Nàquera		6.087				✓				✓					✓
Navarrés	Xàtiva	3.056	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Novetlè	Xàtiva	854	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Oliva		25.789													
l'Olleria		8.311													
Olocau	Llíria	1.685	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Ontinyent		35.534				✓				✓					✓
Otos	Albaida	448	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Paiporta		25.084													
Palma de Gandia	Gandia	1.561	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Palmera	Gandia	1.011	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
el Palomar	Albaida	581	✓		✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Paterna		67.854													
Pedralba	Llíria	2.813	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Petrés	Sagunt	959	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Picanya		11.281													
Picassent		20.498													
Piles		2.757					✓		✓	✓					
Pinet	Xàtiva	163	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
la Pobla de Farnals	Sagunt	7.698	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
la Pobla de Sant Miquel	Llíria	64	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
la Pobla de Vallbona		23.403													
la Pobla del Duc	Xàtiva	2.564	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓



NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
la Pobla Llarga	Xàtiva	4.546	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Polinyà de Xúquer	València	2.464	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Potries	Gandia	1.017	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Puçol		19.438													
el Puig de Santa Maria	València	8.735	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Quart de les Valls	Sagunt	1.039	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Quart de Poblet		24.776													
Quartell	Sagunt	1.538	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Quatretonda	Xàtiva	2.338	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Quesa	Xàtiva	680	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Rafelbunyol		8.907													
Rafelcofer	Gandia	1.374	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Rafelguaraf		2.403				✓				✓					✓
el Ràfol de Salem	Xàtiva	423	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Real		2.263													
el Real de Gandia	Gandia	2.286	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Requena		20.510				✓				✓					✓
Riba-roja de Túria		21.521													
Riola		1.832	✓			✓				✓					✓
Rocafort	València	6.940	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Rotglà i Corberà	Xàtiva	1.123	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Ròtova	Gandia	1.276	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Rugat	Xàtiva	179	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Sagunt		64.439													
Salem	Xàtiva	437	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Sant Antoni de Benaixeve		8.463													
Sant Joanet	Xàtiva	480	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Sedaví		10.172													
Segart		159	✓	✓											
Sellent	Xàtiva	382	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Sempere	Xàtiva	48	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Senyera	Xàtiva	1.172	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Serra	Llíria	3.070	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Setaigües	Xiva	1.223	✓		✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Silla	València	18.462	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Simat de la Valldigna	Gandia	3.341	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Sinarques	Utiel	1.148	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					
Sollana	València	4.919	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓



NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Sot de Xera	Llíria	396	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Sueca		28.090													
Sumacàrcer		1.140													
Tavernes Blanques	València	9.181	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Tavernes de la Valldigna		17.485													
Teresa de Cofrents	Aiora	651	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Terrateig	Xàtiva	296	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Titaigües	Llíria	471	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Toixa	Llíria	1.193	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓			✓
Torís	Xiva	6.609	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Torrebaixa	Llíria	412	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Torrella	Xàtiva	154	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Torrent		80.762													
Torres	Sagunt	644	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Tous	Xàtiva	1.270	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Utiel	Utiel	11.748	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
València		790.201													
Vallada	Xàtiva	3.089	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Vallanca	Llíria	133	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Vallés	Xàtiva	161	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Venta del Moro	Utiel	1.299	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Vilallonga		4.375													
Vilamarxant	Vilamarxant	9.223	✓	✓	✓	✓						✓		✓	✓
Vilanova de Castelló		7.266				✓				✓					✓
el Villar	Llíria	3.565	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Villargordo del Cabriel	Utiel	639	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Vinalesa	València	3.310	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Xalans	Aiora	885	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Xarafull	Aiora	785	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Xàtiva	Xàtiva	28.973	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Xella	Xàtiva	2.530	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Xelva	Llíria	1.466	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Xera	Utiel	510	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Xeraco	Gandia	5.732	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Xeresa	Gandia	2.197	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Xest		8.471													
Xestalgar	Llíria	634	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Xirivella	València	28.771			✓	✓			✓	✓				✓	✓



NOM DEL MUNICIPI	OFICINA	Habitants	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCd	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Xiva	Xiva	14.758	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Xulilla	Llíria	632	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Zarra		440	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Nre. d'habitants totals		2.544.264	192	177	188	201	188		186	201		83		169	196

ANNEX 2

**Resum de la gestió i recaptació per impostos dels exercicis
2013 a 2016, tant en voluntària com en executiva**

SUMA

VOLUNTÀRIA	ANY 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.12 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0	0	0	0	0
	Import padró	0	0	0	0	0	0	0
	Nre. liquidacions	98.592	5.252	1.283	8.005	161	21.228	134.521
	Import liquid.	45.571.858	609.166	1.439.262	4.393.533	1.524.383	5.266.738	58.804.941
	Import total	45.571.858	609.166	1.439.262	4.393.533	1.524.383	5.266.738	58.804.941
Càrrec voluntària	Nre. rebuts	1.692.559	929.441	13.815	0	0	955.812	3.591.627
	Import padró	482.135.207	73.013.749	22.501.116	0	0	84.187.675	661.837.748
	Nre. liquidacions	147.506	74.773	4.064	52.111	147	872.905	1.151.506
	Import liquid.	71.955.598	3.839.719	4.656.817	28.035.267	1.773.296	33.379.059	143.639.756
	Import total	554.090.805	76.853.469	27.157.933	28.035.267	1.773.296	117.566.734	805.477.504
Recaptació voluntària	Nre. rebuts	1.396.644	755.571	11.629	0	0	833.123	2.996.967
	Import padró	387.422.668	58.791.337	19.278.108	0	0	71.913.420	537.405.533
	Nre. liquidacions	111.216	68.432	3.069	37.572	173	819.285	1.039.747
	Import liquid.	50.534.810	3.256.351	3.508.878	17.918.112	2.156.376	20.548.061	97.922.588
	Import total	437.957.478	62.047.688	22.786.985	17.918.112	2.156.376	92.461.481	635.328.121
Baixes voluntària	Nre. rebuts	108.836	35.564	849	0	0	33.832	179.081
	Import padró	43.667.441	3.255.361	1.811.278	0	0	3.861.013	52.595.093
	Nre. liquidacions	4.109	718	103	905	5	1.839	7.679
	Import liquid.	4.698.280	73.867	122.139	815.746	28.743	1.125.351	6.864.124
	Import total	48.365.720	3.329.228	1.933.417	815.746	28.743	4.986.364	59.459.218
Pas a executiva	Nre. rebuts	187.079	138.306	1.337	0	0	88.857	415.579
	Import padró	51.045.098	10.967.051	1.411.731	0	0	8.413.242	71.837.122
	Nre. liquidacions	22.174	4.550	607	10.411	82	49.740	87.564
	Import liquid.	15.119.128	323.525	944.082	7.244.223	791.936	12.677.465	37.100.359
	Import total	66.164.226	11.290.576	2.355.812	7.244.223	791.936	21.090.707	108.937.480
Pendent 31.12.13 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	0	0	0			0	0
	Nre. liquidacions	108.599	6.325	1.568	11.228	48	23.269	151.037
	Import liquid.	47.175.238	795.142	1.520.981	6.450.719	320.625	4.294.920	60.557.626
	Import total	47.175.238	795.142	1.520.981	6.450.719	320.625	4.294.920	60.557.626

EXECUTIVA	ANY 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.12 executiva	Nre. rebuts	418.726	261.335	5.397	0	0	177.794	863.252
	Import padró	94.173.805	21.063.063	4.609.885	0	0	15.117.891	134.964.644
	Nre. liquidacions	44.809	3.934	1.261	14.218	602	99.788	164.612
	Import liquid.	20.970.781	278.049	1.942.404	7.630.685	11.681.433	80.309.960	122.813.312
	Import total	115.144.585	21.341.112	6.552.289	7.630.685	11.681.433	95.427.851	257.777.956
Pas de voluntària	Nre. rebuts	187.079	138.306	1.337	0	0	88.857	415.579
	Import padró	51.045.098	10.967.051	1.411.731	0	0	8.413.242	71.837.122
	Nre. liquidacions	22.174	4.550	607	10.411	82	49.740	87.564
	Import liquid.	15.119.128	323.525	944.082	7.244.223	791.936	12.677.465	37.100.359
	Import total	66.164.226	11.290.576	2.355.812	7.244.223	791.936	21.090.707	108.937.480
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts	37.351	64.564	571	0	0	66.088	168.574
	Import padró	10.424.796	4.653.918	487.449	0	0	4.265.320	19.831.482
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	787.650	13.522	78.954	1.101.460	2.400	32.549.720	34.533.705
	Import total	11.212.446	4.667.440	566.402	1.101.460	2.400	36.815.040	54.365.187
Recaptació executiva	Nre. rebuts	136.443	136.045	911	0	0	93.344	366.743
	Import padró	33.169.228	10.051.670	974.569	0	0	7.576.665	51.772.132
	Nre. liquidacions	12.984	2.390	263	3.011	59	26.796	45.503
	Import liquid.	7.954.275	176.690	437.140	2.745.371	966.578	13.996.539	26.276.594
	Import total	41.123.503	10.228.360	1.411.709	2.745.371	966.578	21.573.204	78.048.725
Baixes executiva	Nre. rebuts	37.438	79.594	1.029	0	0	31.292	149.353
	Import padró	8.727.033	6.248.320	803.184	0	0	2.535.225	18.313.762
	Nre. liquidacions	4.735	1.359	155	1.984	35	22.940	31.208
	Import liquid.	5.589.870	74.885	249.681	1.813.827	725.235	21.414.731	29.868.229
	Import total	14.316.903	6.323.205	1.052.865	1.813.827	725.235	23.949.956	48.181.991
Pendent 31.12.13 executiva	Nre. rebuts	469.275	248.566	5.365			208.103	931.309
	Import padró	113.747.438	20.384.043	4.731.311			17.684.563	156.547.354
	Nre. liquidacions	49.264	4.735	1.450	19.634	590	99.792	175.465
	Import liquid.	23.333.413	363.520	2.278.619	11.417.170	10.783.956	90.125.875	138.302.554
	Import total	137.080.851	20.747.563	7.009.930	11.417.170	10.783.956	107.810.438	294.849.908

TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.12	Nre. rebuts	418.726	261.335	5.397			177.794	863.252
	Import padró	94.173.805	21.063.063	4.609.885			15.117.891	134.964.644
	Nre. liquidacions	143.401	9.186	2.544	22.223	763	121.016	299.133
	Import liquid.	66.542.639	887.215	3.381.666	12.024.218	13.205.816	85.576.699	181.618.253
	Import total	160.716.444	21.950.278	7.991.552	12.024.218	13.205.816	100.694.590	316.582.897
Pendent 31.12.13	Nre. rebuts	469.275	248.566	5.365			208.103	931.309
	Import padró	113.747.438	20.384.043	4.731.311			17.684.563	156.547.354
	Nre. liquidacions	157.863	11.060	3.018	30.862	638	123.061	326.502
	Import liquid.	70.508.651	1.158.662	3.799.600	17.867.889	11.104.581	94.420.796	198.860.179
	Import total	184.256.089	21.542.705	8.530.911	17.867.889	11.104.581	112.105.358	355.407.533

SUMA

VOLUNTÀRIA	ANY 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.13 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0	0	0	0	0
	Import padró	0	0	0	0	0	0	0
	Nre. liquidacions	108.599	6.325	1.568	11.228	48	23.269	151.037
	Import liquid.	47.175.238	795.142	1.520.981	6.450.719	320.625	4.294.920	60.557.626
	Import total	47.175.238	795.142	1.520.981	6.450.719	320.625	4.294.920	60.557.626
Càrrec voluntària	Nre. rebuts	1.996.749	1.119.526	17.310	0	0	1.184.225	4.317.810
	Import padró	578.973.100	87.628.113	29.274.533	0	0	93.790.228	789.665.974
	Nre. liquidacions	158.214	93.287	3.369	69.831	61	1.113.336	1.438.098
	Import liquid.	81.149.651	4.712.937	4.746.755	43.011.413	434.811	35.056.351	169.111.919
	Import total	660.122.752	92.341.050	34.021.288	43.011.413	434.811	128.846.579	958.777.892
Recaptació voluntària	Nre. rebuts	1.660.946	880.436	14.900	0	0	1.025.735	3.582.017
	Import padró	468.685.950	68.535.073	25.062.502	0	0	80.168.261	642.451.785
	Nre. liquidacions	132.066	82.471	3.587	52.400	53	1.053.052	1.323.629
	Import liquid.	59.465.787	4.119.342	3.723.126	28.269.149	315.795	24.618.617	120.511.815
	Import total	528.151.737	72.654.415	28.785.627	28.269.149	315.795	104.786.878	762.963.601
Baixes voluntària	Nre. rebuts	127.020	45.756	877	0	0	40.669	214.322
	Import padró	52.272.594	4.015.171	2.375.896	0	0	4.059.237	62.722.898
	Nre. liquidacions	4.038	927	90	2.089	5	2.222	9.371
	Import liquid.	6.221.651	90.895	174.256	1.589.871	43.052	789.203	8.908.928
	Import total	58.494.245	4.106.066	2.550.151	1.589.871	43.052	4.848.440	71.631.826
Pas a executiva	Nre. rebuts	208.783	193.334	1.533	0	0	116.759	520.409
	Import padró	58.014.557	15.077.868	1.836.135	0	0	9.388.088	84.316.648
	Nre. liquidacions	18.479	4.211	524	11.366	30	48.714	83.324
	Import liquid.	13.066.027	313.012	507.853	9.006.138	279.620	9.565.923	32.738.572
	Import total	71.080.583	15.390.881	2.343.988	9.006.138	279.620	18.954.011	117.055.221
Pendent 31.12.14 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			1.062	1.062
	Import padró	0	0	0			174.641	174.641
	Nre. liquidacions	112.230	12.003	736	15.204	21	32.617	172.811
	Import liquid.	49.571.425	984.830	1.862.502	10.596.974	116.969	4.377.528	67.510.229
	Import total	49.571.425	984.830	1.862.502	10.596.974	116.969	4.552.170	67.684.871

EXECUTIVA	ANY 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.13 executiva	Nre. rebuts	469.275	248.566	5.365	0	0	208.103	931.309
	Import padró	113.747.438	20.384.043	4.731.311	0	0	17.684.563	156.547.354
	Nre. liquidacions	49.264	4.735	1.450	19.634	590	99.792	175.465
	Import liquid.	23.333.413	363.520	2.278.619	11.417.170	10.783.956	90.125.875	138.302.554
	Import total	137.080.851	20.747.563	7.009.930	11.417.170	10.783.956	107.810.438	294.849.908
Pas de voluntària	Nre. rebuts	208.783	193.334	1.533	0	0	116.759	520.409
	Import padró	58.014.557	15.077.868	1.836.135	0	0	9.388.088	84.316.648
	Nre. liquidacions	18.479	4.211	524	11.366	30	48.714	83.324
	Import liquid.	13.066.027	313.012	507.853	9.006.138	279.620	9.565.923	32.738.572
	Import total	71.080.583	15.390.881	2.343.988	9.006.138	279.620	18.954.011	117.055.221
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts	1.993	63.398	543	0	0	32.930	98.864
	Import padró	385.905	4.687.827	487.715	0	0	2.230.004	7.791.451
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	1.730.237	21.723	224.229	1.494.541	713.047	22.223.326	26.407.102
	Import total	2.116.142	4.709.550	711.944	1.494.541	713.047	24.453.329	34.198.553
Recaptació executiva	Nre. rebuts	134.292	143.334	884	0	0	98.594	377.104
	Import padró	37.023.868	11.212.493	1.045.177	0	0	8.013.348	57.294.886
	Nre. liquidacions	13.013	2.528	225	4.339	44	24.927	45.076
	Import liquid.	8.853.212	227.443	814.986	4.117.529	987.091	17.466.934	32.467.195
	Import total	45.877.080	11.439.936	1.860.163	4.117.529	987.091	25.480.282	89.762.082
Baixes executiva	Nre. rebuts	45.224	87.852	1.091	0	0	36.505	170.672
	Import padró	10.710.909	6.999.689	1.034.570	0	0	4.942.600	23.687.768
	Nre. liquidacions	4.819	1.595	249	2.867	36	30.909	40.475
	Import liquid.	4.735.224	109.213	270.515	2.142.174	1.540.704	19.754.318	28.552.147
	Import total	15.446.133	7.108.902	1.305.085	2.142.174	1.540.704	24.696.919	52.239.916
Pendent 31.12.14 executiva	Nre. rebuts	500.535	274.112	5.466			222.693	1.002.806
	Import padró	124.413.123	21.937.556	4.975.415			16.346.706	167.672.798
	Nre. liquidacions	49.911	4.823	1.500	23.794	540	92.670	173.238
	Import liquid.	24.541.240	361.600	1.925.200	15.658.146	9.248.827	84.693.871	136.428.885
	Import total	148.954.363	22.299.156	6.900.615	15.658.146	9.248.827	101.040.577	304.101.683



TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.13	Nre. rebuts	469.275	248.566	5.365			208.103	931.309
	Import padró	113.747.438	20.384.043	4.731.311			17.684.563	156.547.354
	Nre. liquidacions	157.863	11.060	3.018	30.862	638	123.061	326.502
	Import liquid.	70.508.651	1.158.662	3.799.600	17.867.889	11.104.581	94.420.796	198.860.179
	Import total	184.256.089	21.542.705	8.530.911	17.867.889	11.104.581	112.105.358	355.407.533
Pendent 31.12.14	Nre. rebuts	500.535	274.112	5.466			223.755	1.003.868
	Import padró	124.413.123	21.937.556	4.975.415			16.521.347	167.847.440
	Nre. liquidacions	162.141	16.826	2.236	38.998	561	125.287	346.049
	Import liquid.	74.112.665	1.346.430	3.787.702	26.255.120	9.365.796	89.071.400	203.939.114
	Import total	198.525.788	23.283.986	8.763.117	26.255.120	9.365.796	105.592.747	371.786.554

SUMA

VOLUNTÀRIA	ANY 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.14 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0	0	0	1.062	1.062
	Import padró	0	0	0	0	0	174.641	174.641
	Nre. liquidacions	112.230	12.003	736	15.204	21	32.617	172.811
	Import liquid.	49.571.425	984.830	1.862.502	10.596.974	116.969	4.377.528	67.510.229
	Import total	49.571.425	984.830	1.862.502	10.596.974	116.969	4.552.170	67.684.871
Càrrec voluntària	Nre. rebuts	2.007.479	1.123.068	17.189	0	0	1.238.640	4.386.376
	Import padró	585.923.275	86.555.655	28.761.080	0	0	97.370.383	798.610.393
	Nre. liquidacions	64.643	85.273	3.067	73.492	23	1.161.596	1.388.094
	Import liquid.	50.740.960	2.852.734	3.137.281	50.497.794	1.324.533	35.748.917	144.302.219
	Import total	636.664.235	89.408.388	31.898.361	50.497.794	1.324.533	133.119.301	942.912.612
Recaptació voluntària	Nre. rebuts	1.690.388	907.378	15.225	0	0	1.098.482	3.711.473
	Import padró	482.667.798	70.061.068	25.220.566	0	0	86.247.035	664.196.467
	Nre. liquidacions	132.117	87.616	3.144	59.342	32	1.124.242	1.406.493
	Import liquid.	59.867.201	3.212.121	4.172.707	35.848.061	758.153	26.016.063	129.874.306
	Import total	542.535.000	73.273.189	29.393.272	35.848.061	758.153	112.263.098	794.070.773
Baixes voluntària	Nre. rebuts	18.388	35.629	259	0	0	12.165	66.441
	Import padró	9.677.873	2.880.387	393.081	0	0	1.154.663	14.106.003
	Nre. liquidacions	2.515	640	92	2.051	1	2.164	7.463
	Import liquid.	4.801.154	56.852	156.487	1.229.910	623.935	1.084.269	7.952.608
	Import total	14.479.027	2.937.238	549.567	1.229.910	623.935	2.238.932	22.058.611
Pas a executiva	Nre. rebuts	201.660	171.934	1.287	0	0	109.055	483.936
	Import padró	56.012.829	12.975.650	1.393.283	0	0	8.343.314	78.725.076
	Nre. liquidacions	16.604	5.393	383	13.704	4	53.894	89.982
	Import liquid.	13.172.391	415.159	526.481	14.318.553	27.343	9.309.674	37.769.600
	Import total	69.185.220	13.390.809	1.919.764	14.318.553	27.343	17.652.988	116.494.677
Pendent 31.12.15 voluntària	Nre. rebuts	97.043	8.127	418			20.000	125.588
	Import padró	37.564.775	638.550	1.754.150			1.800.014	41.757.488
	Nre. liquidacions	25.637	3.627	184	13.599	7	13.913	56.967
	Import liquid.	22.471.638	153.433	144.110	9.698.244	32.071	3.716.438	36.215.934
	Import total	60.036.413	791.983	1.898.260	9.698.244	32.071	5.516.452	77.973.422

EXECUTIVA	ANY 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.14 executiva	Nre. rebuts	500.535	274.112	5.466	0	0	222.693	1.002.806
	Import padró	124.413.123	21.937.556	4.975.415	0	0	16.346.706	167.672.798
	Nre. liquidacions	49.911	4.823	1.500	23.794	540	92.670	173.238
	Import liquid.	24.541.240	361.600	1.925.200	15.658.146	9.248.827	84.693.871	136.428.885
	Import total	148.954.363	22.299.156	6.900.615	15.658.146	9.248.827	101.040.577	304.101.683
Pas de voluntària	Nre. rebuts	201.660	171.934	1.287			109.055	483.936
	Import padró	56.012.829	12.975.650	1.393.283			8.343.314	78.725.076
	Nre. liquidacions	16.604	5.393	383	13.704	4	53.894	89.982
	Import liquid.	13.172.391	415.159	526.481	14.318.553	27.343	9.309.674	37.769.600
	Import total	69.185.220	13.390.809	1.919.764	14.318.553	27.343	17.652.988	116.494.677
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts	45	5.839	0	0	0	89.528	95.412
	Import padró	14.545	486.163	0	0	0	2.990.800	3.491.508
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	295.520	4.942	13.706	1.352.694	40.603	20.637.063	22.344.528
	Import total	310.064	491.105	13.706	1.352.694	40.603	23.627.863	25.836.036
Recaptació executiva	Nre. rebuts	138.105	130.039	803	0	0	105.031	373.978
	Import padró	47.035.445	9.931.664	1.003.279	0	0	7.859.820	65.830.208
	Nre. liquidacions	13.696	2.405	301	5.300	33	25.666	47.401
	Import liquid.	8.769.203	180.132	514.643	5.437.625	390.097	16.994.082	32.285.782
	Import total	55.804.648	10.111.796	1.517.922	5.437.625	390.097	24.853.902	98.115.990
Baixes executiva	Nre. rebuts	49.412	62.934	1.172	0	0	49.828	163.346
	Import padró	10.987.597	5.127.566	1.059.764	0	0	3.367.675	20.542.603
	Nre. liquidacions	6.319	1.495	288	5.733	70	31.056	44.961
	Import liquid.	5.710.493	120.884	364.214	4.502.107	1.204.301	20.724.874	32.626.874
	Import total	16.698.089	5.248.451	1.423.979	4.502.107	1.204.301	24.092.550	53.169.477
Pendent 31.12.15 executiva	Nre. rebuts	514.723	258.912	4.778			266.417	1.044.830
	Import padró	122.417.455	20.340.139	4.305.655			16.453.324	163.516.572
	Nre. liquidacions	46.500	6.316	1.294	26.465	441	89.842	170.858
	Import liquid.	23.529.455	480.684	1.586.530	21.389.661	7.722.375	76.921.653	131.630.358
	Import total	145.946.910	20.820.823	5.892.184	21.389.661	7.722.375	93.374.977	295.146.929



TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.14	Nre. rebuts	500.535	274.112	5.466			223.755	1.003.868
	Import padró	124.413.123	21.937.556	4.975.415			16.521.347	167.847.440
	Nre. liquidacions	162.141	16.826	2.236	38.998	561	125.287	346.049
	Import liquid.	74.112.665	1.346.430	3.787.702	26.255.120	9.365.796	89.071.400	203.939.114
	Import total	198.525.788	23.283.986	8.763.117	26.255.120	9.365.796	105.592.747	371.786.554
Pendent 31.12.15	Nre. rebuts	611.766	267.039	5.196			286.417	1.170.418
	Import padró	159.982.230	20.978.688	6.059.805			18.253.338	205.274.060
	Nre. liquidacions	72.137	9.943	1.478	40.064	448	103.755	227.825
	Import liquid.	46.001.093	634.117	1.730.639	31.087.905	7.754.446	80.638.091	167.846.291
	Import total	205.983.323	21.612.805	7.790.444	31.087.905	7.754.446	98.891.429	373.120.352

SUMA

VOLUNTÀRIA	ANY 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.15 voluntària	Nre. rebuts	97.043	8.127	418	0	0	20.000	125.588
	Import padró	37.564.775	638.550	1.754.150	0	0	1.800.014	41.757.488
	Nre. liquidacions	25.637	3.627	184	13.599	7	13.913	56.967
	Import liquid.	22.471.638	153.433	144.110	9.698.244	32.071	3.716.438	36.215.934
	Import total	60.036.413	791.983	1.898.260	9.698.244	32.071	5.516.452	77.973.422
Càrrec voluntària	Nre. rebuts	1.725.492	942.872	14.279	0	0	1.161.460	3.844.103
	Import padró	497.237.205	71.658.662	23.069.358	0	0	92.135.903	684.101.127
	Nre. liquidacions	62.552	79.890	2.545	59.021	62	1.056.815	1.260.885
	Import liquid.	49.054.250	2.410.355	2.310.826	42.598.778	809.786	32.640.916	129.824.910
	Import total	546.291.455	74.069.017	25.380.184	42.598.778	809.786	124.776.818	813.926.038
Recaptació voluntària	Nre. rebuts	1.545.046	784.844	13.199	0	0	1.054.902	3.397.991
	Import padró	446.638.473	59.617.245	22.672.996	0	0	82.378.700	611.307.413
	Nre. liquidacions	53.595	78.562	2.168	49.557	46	1.009.407	1.193.335
	Import liquid.	37.707.944	2.335.936	1.832.358	31.576.296	662.707	25.096.008	99.211.250
	Import total	484.346.417	61.953.181	24.505.354	31.576.296	662.707	107.474.708	710.518.663
Baixes voluntària	Nre. rebuts	17.511	30.874	174	0	0	9.396	57.955
	Import padró	8.762.821	2.464.051	178.747	0	0	2.473.742	13.879.360
	Nre. liquidacions	2.883	346	105	1.561	1	2.590	7.486
	Import liquid.	4.614.895	25.085	168.666	1.669.020	690	1.119.907	7.598.262
	Import total	13.377.716	2.489.136	347.412	1.669.020	690	3.593.648	21.477.622
Pas a executiva	Nre. rebuts	168.291	130.660	991	0	0	97.890	397.832
	Import padró	44.806.105	9.899.076	1.012.241	0	0	7.553.719	63.271.140
	Nre. liquidacions	17.379	3.326	286	10.476	7	46.219	77.693
	Import liquid.	19.300.356	143.024	316.421	10.968.122	98.365	7.572.074	38.398.362
	Import total	64.106.461	10.042.100	1.328.661	10.968.122	98.365	15.125.792	101.669.502
Pendent 31.12.16 voluntària	Nre. rebuts	91.687	4.621	333			19.272	115.913
	Import padró	34.594.581	316.840	959.526			1.529.756	37.400.702
	Nre. liquidacions	14.332	1.283	170	11.026	15	12.512	39.338
	Import liquid.	9.902.692	59.742	137.491	8.083.584	80.095	2.569.366	20.832.970
	Import total	44.497.273	376.582	1.097.016	8.083.584	80.095	4.099.122	58.233.672

EXECUTIVA	ANY 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.15 executiva	Nre. rebuts	514.723	258.912	4.778	0	0	266.417	1.044.830
	Import padró	122.417.455	20.340.139	4.305.655	0	0	16.453.324	163.516.572
	Nre. liquidacions	46.500	6.316	1.294	26.465	441	89.842	170.858
	Import liquid.	23.529.455	480.684	1.586.530	21.389.661	7.722.375	76.921.653	131.630.358
	Import total	145.946.910	20.820.823	5.892.184	21.389.661	7.722.375	93.374.977	295.146.929
Pas de voluntària	Nre. rebuts	168.291	130.660	991			97.890	397.832
	Import padró	44.806.105	9.899.076	1.012.241			7.553.719	63.271.140
	Nre. liquidacions	17.379	3.326	286	10.476	7	46.219	77.693
	Import liquid.	19.300.356	143.024	316.421	10.968.122	98.365	7.572.074	38.398.362
	Import total	64.106.461	10.042.100	1.328.661	10.968.122	98.365	15.125.792	101.669.502
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts	26.783	5.895	0	0	0	62.650	95.328
	Import padró	7.345.101	492.726	0	0	0	3.149.620	10.987.447
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	139.042	274	0	1.826.806	0	16.257.091	18.223.212
	Import total	7.484.142	493.000	0	1.826.806	0	19.406.711	29.210.659
Recaptació executiva	Nre. rebuts	139.252	118.382	754	0	0	107.541	365.929
	Import padró	38.225.597	8.911.240	681.640	0	0	7.540.656	55.359.134
	Nre. liquidacions	13.043	2.076	315	4.932	13	25.318	45.697
	Import liquid.	9.372.121	123.363	311.573	6.157.279	258.651	13.414.528	29.637.515
	Import total	47.597.717	9.034.603	993.214	6.157.279	258.651	20.955.185	84.996.648
Baixes executiva	Nre. rebuts	40.178	51.954	695	0	0	48.628	141.455
	Import padró	10.241.844	4.109.892	570.436	0	0	3.040.577	17.962.749
	Nre. liquidacions	5.587	1.499	199	4.738	43	20.651	32.717
	Import liquid.	7.447.718	88.064	258.187	5.014.365	438.098	17.354.862	30.601.294
	Import total	17.689.562	4.197.956	828.623	5.014.365	438.098	20.395.439	48.564.043
Pendent 31.12.16 executiva	Nre. rebuts	530.367	225.131	4.320			270.788	1.030.606
	Import padró	126.101.220	17.710.808	4.065.818			16.575.430	164.453.276
	Nre. liquidacions	45.249	6.067	1.066	27.271	392	90.092	170.137
	Import liquid.	26.149.015	412.556	1.333.190	23.012.945	7.123.991	69.981.427	128.013.123
	Import total	152.250.235	18.123.364	5.399.008	23.012.945	7.123.991	86.556.857	292.466.399



TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.15	Nre. rebuts	611.766	267.039	5.196			286.417	1.170.418
	Import padró	159.982.230	20.978.688	6.059.805			18.253.338	205.274.060
	Nre. liquidacions	72.137	9.943	1.478	40.064	448	103.755	227.825
	Import liquid.	46.001.093	634.117	1.730.639	31.087.905	7.754.446	80.638.091	167.846.291
	Import total	205.983.323	21.612.805	7.790.444	31.087.905	7.754.446	98.891.429	373.120.352
Pendent 31.12.16	Nre. rebuts	622.054	229.752	4.653			290.060	1.146.519
	Import padró	160.695.801	18.027.648	5.025.344			18.105.186	201.853.979
	Nre. liquidacions	59.581	7.350	1.236	38.297	407	102.604	209.475
	Import liquid.	36.051.707	472.298	1.470.681	31.096.529	7.204.086	72.550.792	148.846.093
	Import total	196.747.508	18.499.946	6.496.025	31.096.529	7.204.086	90.655.978	350.700.072

Diputació de Castelló

VOLUNTÀRIA	ANY 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.12 voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	1.950.253	4.635	917.886			460.786	3.333.560
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	2.953.331	1.014	401.267	0	0	1.312.369	4.667.981
	Import total	4.903.583	5.649	1.319.153	0	0	1.773.155	8.001.540
Càrrec voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	86.508.892	8.189.353	9.616.849			28.935.743	133.250.836
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	6.987.400	30.387	935.474	434	242	3.642.346	11.596.283
	Import total	93.496.292	8.219.740	10.552.323	434	242	32.578.089	144.847.119
Recaptació voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	74.787.548	6.682.936	8.725.149			25.060.639	115.256.272
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	2.799.398	22.485	438.068	0	242	1.319.328	4.579.521
	Import total	77.586.946	6.705.421	9.163.217	0	242	26.379.967	119.835.793
Baixes voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	515.041	45.424	85.252			286.252	931.970
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	58.448	355	339	0	0	814.227	873.369
	Import total	573.489	45.780	85.591	0	0	1.100.479	1.805.339
Pas a executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	10.935.830	1.405.905	1.073.016			3.346.122	16.760.873
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	1.481.642	1.736	333.557	434	0	2.322.138	4.139.507
	Import total	12.417.472	1.407.641	1.406.573	434	0	5.668.259	20.900.380
Pendent 31.12.13 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	2.220.725	59.723	651.318			703.516	3.635.282
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	5.601.243	6.824	564.777	0	0	499.023	6.671.867
	Import total	7.821.968	66.547	1.216.095	0	0	1.202.539	10.307.148

EXECUTIVA	ANY 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.12 executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	14.456.780	2.455.234	3.776.310			4.888.997	25.577.321
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	4.063.996	2.686	491.319	1.886.125	352.709	8.797.245	15.594.080
	Import total	18.520.776	2.457.920	4.267.629	1.886.125	352.709	13.686.242	41.171.401
Pas de voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	10.935.830	1.405.905	1.073.016			3.346.122	16.760.873
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	1.481.642	1.736	333.557	434	0	2.322.138	4.139.507
	Import total	12.417.472	1.407.641	1.406.573	434	0	5.668.259	20.900.380
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	3.893.683	709.516	270.639			2.335.204	7.209.042
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	326.549	516	15.455	719.509	20.763	870.531	1.953.324
	Import total	4.220.232	710.032	286.094	719.509	20.763	3.205.735	9.162.366
Recaptació executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	4.474.491	986.551	63.900			1.381.758	6.906.700
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	493.516	868	296.302	221.049	5.470	1.799.747	2.816.952
	Import total	4.968.007	987.419	360.202	221.049	5.470	3.181.505	9.723.652
Baixes executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	3.023.452	496.103	794.238			1.249.418	5.563.211
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	535.697	367	9.299	188.470	23.697	455.645	1.213.174
	Import total	3.559.149	496.470	803.537	188.470	23.697	1.705.063	6.776.386
Pendent 31.12.13 executiva	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	21.788.351	3.088.000	4.261.827			7.939.147	37.077.324
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	4.842.975	3.704	534.730	2.196.549	344.305	9.734.522	17.656.785
	Import total	26.631.325	3.091.704	4.796.557	2.196.549	344.305	17.673.669	54.734.109

TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.12	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	16.407.033	2.459.869	4.694.196			5.349.783	28.910.881
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	7.017.327	3.701	892.586	1.886.125	352.709	10.109.613	20.262.060
	Import total	23.424.360	2.463.569	5.586.781	1.886.125	352.709	15.459.396	49.172.941
Pendent 31.12.13	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	24.009.076	3.147.723	4.913.145			8.642.663	40.712.606
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	10.444.217	10.528	1.099.507	2.196.549	344.305	10.233.545	24.328.651
	Import total	34.453.293	3.158.251	6.012.652	2.196.549	344.305	18.876.208	65.041.257

Diputació de Castelló

VOLUNTÀRIA	ANY 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.13 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0	0	0	0	0
	Import padró	2.220.725	59.723	651.318	0	0	703.516	3.635.282
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	5.601.243	6.824	564.777	0	0	499.023	6.671.867
	Import total	7.821.968	66.547	1.216.095	0	0	1.202.539	10.307.148
Càrrec voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	88.750.649	8.024.928	9.679.336			29.766.697	136.221.610
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	4.404.858	34.720	454.421	995	0	3.350.896	8.245.891
	Import total	93.155.508	8.059.648	10.133.758	995	0	33.117.593	144.467.501
Recaptació voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	76.447.300	6.629.089	8.847.882			25.517.599	117.441.870
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	4.403.448	28.547	656.690			1.332.642	6.421.327
	Import total	80.850.748	6.657.636	9.504.572	0	0	26.850.241	123.863.197
Baixes voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	272.376	35.000	18.325			180.098	505.798
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	338.179	4.126	7.003	0	0	570.098	919.407
	Import total	610.555	39.126	25.328	0	0	750.196	1.425.205
Pas a executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	12.103.649	1.406.143	734.641			4.301.948	18.546.381
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	2.616.402	4.859	223.281			1.549.566	4.394.107
	Import total	14.720.051	1.411.002	957.922	0	0	5.851.514	22.940.488
Pendent 31.12.14 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	2.148.050	14.419	729.807			470.569	3.362.844
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	2.648.072	4.011	132.224	995	0	397.613	3.182.916
	Import total	4.796.122	18.430	862.031	995	0	868.181	6.545.760

EXECUTIVA	ANY 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.13 executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	21.788.351	3.088.000	4.261.827			7.939.147	37.077.324
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	4.842.975	3.704	534.730	2.196.549	344.305	9.734.522	17.656.785
	Import total	26.631.325	3.091.704	4.796.557	2.196.549	344.305	17.673.669	54.734.109
Pas de voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	12.103.649	1.406.143	734.641			4.301.948	18.546.381
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	2.616.402	4.859	223.281	0	0	1.549.566	4.394.107
	Import total	14.720.051	1.411.002	957.922	0	0	5.851.514	22.940.488
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	770	242.889	35.427			7.063.348	7.342.434
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	33.471	2.268	4.241	670.278	20.319	396.358	1.126.935
	Import total	34.241	245.158	39.668	670.278	20.319	7.459.705	8.469.369
Recaptació executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	5.448.474	1.184.962	546.721			3.349.981	10.530.139
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	970.249	3.799	143.179	374.205	14.656	1.470.525	2.976.613
	Import total	6.418.723	1.188.761	689.900	374.205	14.656	4.820.507	13.506.752
Baixes executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	2.648.307	599.610	282.492			3.658.351	7.188.760
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	1.444.644	1.671	120.223	262.188	10.558	1.417.228	3.256.510
	Import total	4.092.950	601.281	402.714	262.188	10.558	5.075.579	10.445.271
Pendent 31.12.14 executiva	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	25.795.989	2.952.460	4.202.682			12.296.109	45.247.240
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	5.077.955	5.361	498.851	2.230.435	339.411	8.792.692	16.944.704
	Import total	30.873.944	2.957.821	4.701.533	2.230.435	339.411	21.088.801	62.191.944

TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.13	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	24.009.076	3.147.723	4.913.145			8.642.663	40.712.606
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	10.444.217	10.528	1.099.507	2.196.549	344.305	10.233.545	24.328.651
	Import total	34.453.293	3.158.251	6.012.652	2.196.549	344.305	18.876.208	65.041.257
Pendent 31.12.14	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	27.944.038	2.966.879	4.932.489			12.766.678	48.610.085
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	7.726.027	9.372	631.075	2.231.430	339.411	9.190.305	20.127.620
	Import total	35.670.066	2.976.251	5.563.564	2.231.430	339.411	21.956.983	68.737.704

Diputació de Castelló

VOLUNTÀRIA	ANY 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.14 voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	2.148.050	14.419	729.807			470.569	3.362.844
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	2.648.072	4.011	132.224	995	0	397.613	3.182.916
	Import total	4.796.122	18.431	862.031	995	0	868.181	6.545.760
Càrrec voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	89.720.996	7.901.530	9.684.928			30.623.623	137.931.077
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	4.925.494	30.944	276.718	11.839		3.463.606	8.708.602
	Import total	94.646.490	7.932.474	9.961.646	11.839	0	34.087.228	146.639.679
Recaptació voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	77.828.980	6.545.415	9.034.437			26.017.056	119.425.888
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	2.640.008	26.564	158.480	0	0	1.305.310	4.130.362
	Import total	80.468.988	6.571.979	9.192.917	0	0	27.322.366	123.556.251
Baixes voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	368.051	24.627	1.417			271.362	665.457
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	764.400	2.194	1.532	0	0	654.537	1.422.663
	Import total	1.132.451	26.821	2.949	0	0	925.899	2.088.120
Pas a executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	11.004.586	1.328.405	457.149			4.329.778	17.119.918
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	1.527.461	3.655	115.673	10.971	0	1.536.439	3.194.198
	Import total	12.532.047	1.332.060	572.822	10.971	0	5.866.217	20.314.116
Pendent 31.12.15 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	2.667.429	17.503	921.731			475.995	4.082.657
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	2.641.697	2.542	133.257	1.864	0	364.933	3.144.294
	Import total	5.309.126	20.045	1.054.989	1.864	0	840.928	7.226.952

EXECUTIVA	ANY 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.14 executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	25.795.989	2.952.460	4.202.682			12.296.109	45.247.240
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	5.077.955	5.361	498.851	2.230.435	339.411	8.792.692	16.944.704
	Import total	30.873.944	2.957.821	4.701.533	2.230.435	339.411	21.088.801	62.191.944
Pas de voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	11.004.586	1.328.405	457.149			4.329.778	17.119.918
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	1.527.461	3.655	115.673	10.971	0	1.536.439	3.194.198
	Import total	12.532.047	1.332.060	572.822	10.971	0	5.866.217	20.314.116
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	188.931	188.380	2.586			1.799.311	2.179.207
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	22.642	391	0	1.088.731	34.000	226.316	1.372.080
	Import total	211.573	188.771	2.586	1.088.731	34.000	2.025.626	3.551.287
Recaptació executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	6.023.266	1.026.696	436.827			2.681.164	10.167.953
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	985.824	1.885	65.083	384.540	4.019	1.084.726	2.526.076
	Import total	7.009.091	1.028.580	501.910	384.540	4.019	3.765.890	12.694.029
Baixes executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	3.309.523	676.067	489.870			1.667.579	6.143.038
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	984.812	1.984	71.048	677.745	6.307	1.249.303	2.991.199
	Import total	4.294.335	678.051	560.918	677.745	6.307	2.916.882	9.134.237
Pendent 31.12.15 executiva	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	27.656.717	2.766.482	3.735.720			14.076.455	48.235.375
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	4.657.421	5.538	478.393	2.267.851	363.085	8.221.418	15.993.707
	Import total	32.314.139	2.772.020	4.214.113	2.267.851	363.085	22.297.874	64.229.082

TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.14	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	27.944.038	2.966.879	4.932.489			12.766.678	48.610.085
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	7.726.027	9.372	631.075	2.231.430	339.411	9.190.305	20.127.620
	Import total	35.670.066	2.976.251	5.563.564	2.231.430	339.411	21.956.983	68.737.704
Pendent 31.12.15	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	30.324.146	2.783.985	4.657.451			14.552.450	52.318.032
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	7.299.119	8.080	611.650	2.269.715	363.085	8.586.352	19.138.001
	Import total	37.623.265	2.792.065	5.269.102	2.269.715	363.085	23.138.802	71.456.033

Diputació de Castelló

VOLUNTÀRIA	ANY 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTN U	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.15 voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	2.667.429	17.503	921.731			475.995	4.082.657
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	2.641.697	2.542	133.257	1.864	0	364.933	3.144.294
	Import total	5.309.126	20.045	1.054.989	1.864	0	840.928	7.226.952
Càrrec voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	89.929.393	7.890.630	10.169.386			29.384.872	137.374.282
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	7.420.730	27.596	518.620	24.810	0	2.742.350	10.734.107
	Import total	97.350.124	7.918.226	10.688.007	24.810	0	32.127.222	148.108.389
Recaptació voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	78.555.349	6.621.108	9.401.746			26.081.454	120.659.657
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	4.720.697	26.658	395.361	11.224	0	1.303.017	6.456.957
	Import total	83.276.046	6.647.766	9.797.106	11.224	0	27.384.471	127.116.613
Baixes voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	1.231.222	46.420	104.066			101.784	1.483.493
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	133.923		36.428		0	33.120	203.470
	Import total	1.365.145	46.420	140.494	0	0	134.904	1.686.963
Pas a executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	9.538.929	1.221.281	646.786			3.159.196	14.566.193
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	2.912.670	3.182	120.085	3.221	0	1.568.215	4.607.372
	Import total	12.451.599	1.224.463	766.871	3.221	0	4.727.411	19.173.565
Pendent 31.12.16 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	3.271.322	19.324	938.519			518.433	4.747.597
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	2.295.138	298	100.004	12.229	0	202.932	2.610.602
	Import total	5.566.460	19.622	1.038.523	12.229	0	721.365	7.358.199

EXECUTIVA	ANY 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.15 executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	27.656.717	2.766.482	3.735.720			14.076.455	48.235.375
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	4.657.421	5.538	478.393	2.267.851	363.085	8.221.418	15.993.707
	Import total	32.314.139	2.772.020	4.214.113	2.267.851	363.085	22.297.874	64.229.082
Pas de voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	9.538.929	1.221.281	646.786			3.159.196	14.566.193
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	2.912.670	3.182	120.085	3.221	0	1.568.215	4.607.372
	Import total	12.451.599	1.224.463	766.871	3.221	0	4.727.411	19.173.565
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	60.462	214.025	0			1.487.033	1.761.520
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	227.500	990	1.327	1.416.669	26.595	1.454.834	3.127.915
	Import total	287.962	215.015	1.327	1.416.669	26.595	2.941.867	4.889.434
Recaptació executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	4.842.288	1.000.959	298.178			2.494.457	8.635.883
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	912.461	1.890	45.994	262.694	3.237	1.345.390	2.571.666
	Import total	5.754.749	1.002.850	344.172	262.694	3.237	3.839.848	11.207.549
Baixes executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	3.638.974	699.681	743.358			2.175.559	7.257.572
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	1.242.187	1.534	105.113	511.424	42.378	2.355.047	4.257.683
	Import total	4.881.160	701.215	848.471	511.424	42.378	4.530.606	11.515.255
Pendent 31.12.16 executiva	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	28.774.847	2.501.148	3.340.970			14.052.668	48.669.633
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	5.642.944	6.285	448.698	2.913.622	344.066	7.544.029	16.899.644
	Import total	34.417.791	2.507.433	3.789.668	2.913.622	344.066	21.596.697	65.569.277

TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.15	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	30.324.146	2.783.985	4.657.451			14.552.450	52.318.032
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	7.299.119	8.080	611.650	2.269.715	363.085	8.586.352	19.138.001
	Import total	37.623.265	2.792.065	5.269.102	2.269.715	363.085	23.138.802	71.456.033
Pendent 31.12.16	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	32.046.168	2.520.472	4.279.489			14.571.100	53.417.230
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	7.938.082	6.583	548.703	2.925.851	344.066	7.746.961	19.510.246
	Import total	39.984.251	2.527.055	4.828.192	2.925.851	344.066	22.318.062	72.927.476

Diputació de València

VOLUNTÀRIA	ANY 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.12 voluntària	Nre. rebuts							
	Import padró							
	Nre. liquidacions							
	Import liquid.							
	Import total							
Càrrec voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	174.576.331	26.762.980	0	0	0	76.644.463	277.983.773
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	12.131.620	211.320	0	775.382	0	14.107.698	27.226.021
	Import total	186.707.951	26.974.300	0	775.382	0	90.752.161	305.209.795
Recaptació voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	144.946.290	19.623.357	2.517	0	0	72.854.805	237.426.969
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	6.280.124	203.342	0	603.323	0	6.686.116	13.772.905
	Import total	151.226.414	19.826.700	2.517	603.323	0	79.540.921	251.199.874
Baixes voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	4.191.341	304.424	0			1.187.170	5.682.935
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	868.914	2.729	0	65.973	0	4.415.173	5.352.789
	Import total	5.060.255	307.153	0	65.973	0	5.602.343	11.035.724
Pas a executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró							0
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.							0
	Import total	0	0	0	0	0	0	0
Pendent 31.12.13 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	25.438.700	6.835.198	-2.517			2.602.488	34.873.870
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	4.982.582	5.249	0	106.087	0	3.006.409	8.100.327
	Import total	30.421.282	6.840.447	-2.517	106.087	0	5.608.897	42.974.197

EXECUTIVA	ANY 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.12 executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	52.383.864	18.312.065	821.316	6.406	16.168	39.955.546	111.495.365
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	8.597.122	204.746	227.723	4.154.251	1.666.188	34.867.168	49.717.199
	Import total	60.980.985	18.516.811	1.049.040	4.160.657	1.682.357	74.822.713	161.212.564
Pas de voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	0	0	0			0	0
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	0	0	0	0	0	0	0
	Import total	0	0	0	0	0	0	0
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts							
	Import padró	3.704.919	3.326.069	387.758	549	0	2.111.532	9.530.829
	Nre. liquidacions							
	Import liquid.	555.356	40.329	18.585	2.174.917	522.214	14.023.664	17.335.064
	Import total	4.260.275	3.366.398	406.343	2.175.466	522.214	16.135.196	26.865.893
Recaptació executiva	Nre. rebuts							
	Import padró	13.321.848	4.772.251	44.027	318	0	8.793.860	26.932.305
	Nre. liquidacions							
	Import liquid.	1.363.307	35.189	11.974	599.841	208.187	5.596.639	7.815.137
	Import total	14.685.155	4.807.440	56.001	600.159	208.187	14.390.500	34.747.442
Baixes executiva	Nre. rebuts							
	Import padró	4.268.801	1.119.211	81.130	46	20	1.725.640	7.194.846
	Nre. liquidacions							
	Import liquid.	295.139	9.363	13.093	306.415	442.703	3.828.399	4.895.111
	Import total	4.563.940	1.128.574	94.222	306.460	442.723	5.554.038	12.089.957
Pendent 31.12.13 executiva	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	38.498.134	15.746.672	1.083.918	6.591	16.148	31.547.578	86.899.042
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	7.494.032	200.524	221.241	5.422.912	1.537.512	39.465.794	54.342.015
	Import total	45.992.166	15.947.196	1.305.159	5.429.504	1.553.660	71.013.372	141.241.057

TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.12	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	52.383.864	18.312.065	821.316	6.406	16.168	39.955.546	111.495.365
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	8.597.122	204.746	227.723	4.154.251	1.666.188	34.867.168	49.717.199
	Import total	60.980.985	18.516.811	1.049.040	4.160.657	1.682.357	74.822.713	161.212.564
Pendent 31.12.13	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	63.936.834	22.581.870	1.081.401	6.591	16.148	34.150.066	121.772.912
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	12.476.613	205.773	221.241	5.528.999	1.537.512	42.472.203	62.442.342
	Import total	76.413.448	22.787.643	1.302.643	5.535.591	1.553.660	76.622.270	184.215.254

Diputació de València

VOLUNTÀRIA	ANY 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.13 voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró							0
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.							0
	Import total	0	0	0	0	0	0	0
Càrrec voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	179.220.286	26.223.694				80.138.784	285.582.764
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	9.575.781	304.986		2.524.231		1.621.480	14.026.477
	Import total	188.796.066	26.528.680	0	2.524.231	0	81.760.264	299.609.242
Recaptació voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	151.797.966	19.329.638	6.287			65.491.591	236.625.482
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	6.087.910	297.689	375	692.088	304	1.123.277	8.201.644
	Import total	157.885.877	19.627.327	6.661	692.088	304	66.614.868	244.827.126
Baixes voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	2.535.809	241.505	316			1.017.322	3.794.952
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	754.225	2.818		677.401		106.175	1.540.619
	Import total	3.290.034	244.323	316	677.401	0	1.123.497	5.335.572
Pas a executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró							0
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.							0
	Import total	0	0	0	0	0	0	0
Pendent 31.12.14 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	24.886.510	6.652.551	-6.603			13.629.872	45.162.330
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	2.733.645	4.479	-375	1.154.742	-304	392.027	4.284.214
	Import total	27.620.155	6.657.030	-6.978	1.154.742	-304	14.021.898	49.446.544

EXECUTIVA	ANY 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Restat d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.13 executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	63.936.834	22.581.870	1.083.316	6.591	3.634	34.132.392	121.744.638
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	12.476.613	205.773	219.327	5.528.999	1.550.026	42.489.879	62.470.617
	Import total	76.413.448	22.787.643	1.302.643	5.535.591	1.553.660	76.622.272	184.215.256
Pas de voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	0	0	0			0	0
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	0	0	0	0	0	0	0
	Import total	0	0	0	0	0	0	0
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts							
	Import padró	4.100.102	2.074.218	264.917	36	3.544	1.884.662	8.327.479
	Nre. liquidacions							
	Import liquid.	950.367	45.577	131.568	2.606.227	612.762	12.727.752	17.074.252
	Import total	5.050.469	2.119.795	396.485	2.606.263	616.306	14.612.414	25.401.732
Recaptació executiva	Nre. rebuts							
	Import padró	13.960.207	4.983.796	60.491		1.011	9.460.518	28.466.023
	Nre. liquidacions							
	Import liquid.	1.632.105	21.590	23.126	579.495	156.323	4.661.526	7.074.165
	Import total	15.592.312	5.005.386	83.618	579.495	157.333	14.122.044	35.540.188
Baixes executiva	Nre. rebuts							
	Import padró	2.327.225	871.595	17.663			2.118.587	5.335.071
	Nre. liquidacions							
	Import liquid.	467.800	10.013	6.231	325.207	145.078	4.070.863	5.025.193
	Import total	2.795.025	881.609	23.895	325.207	145.078	6.189.450	10.360.264
Pendent 31.12.14 executiva	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	51.749.504	18.800.696	1.270.078	6.627	6.168	24.437.950	96.271.024
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	11.327.074	219.746	321.537	7.230.524	1.861.387	46.485.242	67.445.511
	Import total	63.076.579	19.020.443	1.591.615	7.237.151	1.867.555	70.923.192	163.716.535



TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.13	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	63.936.834	22.581.870	1.083.316	6.591	3.634	34.132.392	121.744.638
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	12.476.613	205.773	219.327	5.528.999	1.550.026	42.489.879	62.470.617
	Import total	76.413.448	22.787.643	1.302.643	5.535.591	1.553.660	76.622.272	184.215.256
Pendent 31.12.14	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	76.636.015	25.453.247	1.263.475	6.627	6.168	38.067.822	141.433.354
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	14.060.719	224.225	321.162	8.385.266	1.861.083	46.877.269	71.729.725
	Import total	90.696.734	25.677.473	1.584.637	8.391.893	1.867.251	84.945.090	213.163.079

Diputació de València

VOLUNTÀRIA	ANY 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.14 voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró							0
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.							0
	Import total	0	0	0	0	0	0	0
Càrrec voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	188.359.311	28.171.667	6.431.295			77.304.459	300.266.732
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	8.305.664	468.400	134.417	810.953		2.868.635	12.588.070
	Import total	196.664.975	28.640.067	6.565.712	810.953	0	80.173.095	312.854.802
Recaptació voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	160.199.196	20.899.036	5.495.331			63.150.635	249.744.198
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	3.626.169	428.695	121	1.216.312		2.413.021	7.684.319
	Import total	163.825.365	21.327.732	5.495.452	1.216.312	0	65.563.656	257.428.517
Baixes voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	4.035.536	339.183	156.766			661.819	5.193.304
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	1.098.011	3.134	19.648	14.094		90.669	1.225.556
	Import total	5.133.547	342.317	176.413	14.094	0	752.488	6.418.860
Pas a executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró							0
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.							0
	Import total	0	0	0	0	0	0	0
Pendent 31.12.15 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	24.124.580	6.933.448	779.198			13.492.005	45.329.230
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	3.581.484	36.571	114.649	-419.453	0	364.945	3.678.195
	Import total	27.706.063	6.970.018	893.847	-419.453	0	13.856.950	49.007.425

EXECUTIVA	ANY 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.14 executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró	76.636.015	25.472.381	1.263.475	6.627	6.168	38.068.059	141.452.725
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	14.060.719	205.217	321.162	8.385.127	1.861.083	46.876.938	71.710.246
	Import total	90.696.734	25.677.598	1.584.637	8.391.754	1.867.251	84.944.997	213.162.972
Pas de voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	0	0	0	0	0	0	0
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	0	0	0	0	0	0	0
	Import total	0	0	0	0	0	0	0
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts							
	Import padró	4.086.033	1.834.128	274.621	542.935	40.600	2.787.256	9.565.573
	Nre. liquidacions							
	Import liquid.	398.628	10.241	32.943	1.959.651	225.969	7.167.048	9.794.480
	Import total	4.484.661	1.844.369	307.564	2.502.586	266.568	9.954.304	19.360.053
Recaptació executiva	Nre. rebuts							
	Import padró	12.337.701	3.874.121	94.588	677	487	7.503.004	23.810.579
	Nre. liquidacions							
	Import liquid.	1.173.496	14.586	24.224	535.110	101.072	3.705.132	5.553.620
	Import total	13.511.197	3.888.707	118.813	535.787	101.559	11.208.136	29.364.199
Baixes executiva	Nre. rebuts							
	Import padró	4.620.958	690.240	40.363	1.081		1.707.184	7.059.826
	Nre. liquidacions							
	Import liquid.	339.405	6.843	4.741	388.323	15.085	2.208.320	2.962.718
	Import total	4.960.364	697.083	45.104	389.403	15.085	3.915.504	10.022.543
Pendent 31.12.15 executiva	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	63.763.389	22.742.148	1.403.145	547.804	46.281	31.645.127	120.147.894
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	12.946.446	194.028	325.140	9.421.346	1.970.895	48.130.533	72.988.388
	Import total	76.709.834	22.936.176	1.728.285	9.969.150	2.017.176	79.775.661	193.136.282

TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.14	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	76.636.015	25.472.381	1.263.475	6.627	6.168	38.068.059	141.452.725
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	14.060.719	205.217	321.162	8.385.127	1.861.083	46.876.938	71.710.246
	Import total	90.696.734	25.677.598	1.584.637	8.391.754	1.867.251	84.944.997	213.162.972
Pendent 31.12.15	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	87.887.968	29.675.596	2.182.343	547.804	46.281	45.137.132	165.477.124
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	16.527.929	230.599	439.788	9.001.893	1.970.895	48.495.479	76.666.583
	Import total	104.415.897	29.906.195	2.622.132	9.549.697	2.017.176	93.632.611	242.143.707

Diputació de València

VOLUNTÀRIA	ANY 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.15 voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró							0
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.							0
	Import total	0	0	0	0	0	0	0
Càrrec voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	198.613.941	28.974.020	7.227.641	0	0	80.017.191	314.832.792
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	15.904.823	566.772	306.623	971.251	0	1.189.712	18.939.182
	Import total	214.518.764	29.540.792	7.534.264	971.251	0	81.206.903	333.771.974
Recaptació voluntària	Nre. rebuts					0		0
	Import padró	168.836.604	21.109.152	6.403.197	10.812	4.557	64.446.781	260.811.102
	Nre. liquidacions					0		0
	Import liquid.	10.146.917	539.876	330.467	695.369	1.384	698.552	12.412.565
	Import total	178.983.520	21.649.028	6.733.664	706.181	5.940	65.145.332	273.223.666
Baixes voluntària	Nre. rebuts							0
	Import padró	2.315.259	303.675	115.469	894		1.002.047	3.737.344
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.	1.191.944	2.105	1.840	8.422		55.849	1.260.160
	Import total	3.507.202	305.780	117.309	9.316	0	1.057.896	4.997.503
Pas a executiva	Nre. rebuts							0
	Import padró							0
	Nre. liquidacions							0
	Import liquid.							0
	Import total	0	0	0	0	0	0	0
Pendent 31.12.16 voluntària	Nre. rebuts	0	0	0	0		0	0
	Import padró	27.462.079	7.561.193	708.975	-11.706	-4.557	14.568.364	50.284.347
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	4.565.962	24.791	-25.684	267.460	-1.384	435.312	5.266.457
	Import total	32.028.041	7.585.984	683.291	255.754	-5.940	15.003.675	55.550.804

EXECUTIVA	ANY 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.15 executiva	Nre. rebuts	0	0	0	0	0	0	0
	Import padró	87.887.943	29.675.621	2.182.343	547.804	46.281	45.136.756	165.476.748
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	16.527.929	230.599	439.788	9.188.730	1.970.895	48.307.177	76.665.119
	Import total	104.415.872	29.906.220	2.622.132	9.736.534	2.017.176	93.443.933	242.141.867
Pas de voluntària	Nre. rebuts	0	0	0			0	0
	Import padró	0	0	0			0	0
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	0	0	0	0	0	0	0
	Import total	0	0	0	0	0	0	0
Càrrecs en executiva	Nre. rebuts	0	0	0	0	0	0	0
	Import padró	4.876.828	1.485.671	276.423	2.083.246	68.422	6.950.882	15.741.471
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	1.088.157	6.517	29.224	1.213.792	66.519	6.688.915	9.093.123
	Import total	5.964.985	1.492.188	305.647	3.297.038	134.940	13.639.796	24.834.594
Recaptació executiva	Nre. rebuts	0	0	0	0	0	0	0
	Import padró	17.986.238	6.916.528	394.304	117.903	175.334	12.321.156	37.911.462
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	2.547.904	27.896	32.311	823.315	46.275	4.980.749	8.458.450
	Import total	20.534.141	6.944.423	426.615	941.218	221.610	17.301.905	46.369.912
Baixes executiva	Nre. rebuts	0	0	0	0	0	0	
	Import padró	5.246.069	1.493.161	147.773	39.672	9.480	2.568.234	9.504.388
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	
	Import liquid.	2.161.397	6.247	50.026	346.943	135.424	7.694.419	10.394.456
	Import total	7.407.466	1.499.408	197.799	386.615	144.903	10.262.653	19.898.844
Pendent 31.12.16 executiva	Nre. rebuts	0	0	0	0	0	0	0
	Import padró	69.532.464	22.751.602	1.916.689	2.473.475	-70.111	37.198.248	133.802.368
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	12.906.785	202.974	386.676	9.232.264	1.855.715	42.320.923	66.905.336
	Import total	82.439.250	22.954.576	2.303.365	11.705.739	1.785.604	79.519.171	200.707.705

TOTAL VOLUNTÀRIA I EXECUTIVA	ANY 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resta d'impostos i taxes	TOTAL
Pendent 31.12.15	Nre. rebuts	0	0	0	0	0	0	0
	Import padró	87.887.943	29.675.621	2.182.343	547.804	46.281	45.136.756	165.476.748
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	16.527.929	230.599	439.788	9.188.730	1.970.895	48.307.177	76.665.119
	Import total	104.415.872	29.906.220	2.622.132	9.736.534	2.017.176	93.443.933	242.141.867
Pendent 31.12.16	Nre. rebuts	0	0	0	0	0	0	0
	Import padró	96.994.543	30.312.795	2.625.663	2.461.769	-74.668	51.766.612	184.086.715
	Nre. liquidacions	0	0	0	0	0	0	0
	Import liquid.	17.472.748	227.765	360.992	9.499.723	1.854.331	42.756.235	72.171.794
	Import total	114.467.291	30.540.560	2.986.655	11.961.493	1.779.663	94.522.846	256.258.509

ANNEX 3

Acomptes concedits per municipis

SUMA

NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Agost	998.377	946
Agres	104.100	95
Aigües	153.602	146
Albatera	1.557.343	1.476
Alcalalí	233.986	222
Alcoi	10.629.521	10.076
Alcoleja	35.154	33
Alcosser de Planes	44.885	43
Alfafara	65.688	59
l'Alfàs del Pi	4.209.559	3.990
Algorfa	1.116.574	1.058
l'Alguenya	210.272	194
Almoradí	2.525.885	2.394
Almudaina	12.676	12
Altea	6.399.183	5.904
Asp	3.593.670	3.406
l'Atzúbia	74.449	71
Balones	35.960	32
Benasau	22.660	21
Beneixama	391.321	364
Benejússer	568.139	539
Benferri	309.950	294
Beniarbeig	318.351	302
Beniardà	42.366	40
Beniarrés	137.361	128
Benidoleig	227.553	212
Benidorm	25.845.570	24.499
Benifallim	14.356	14
Benifato	22.334	21
Benigembla	87.188	81
Benijòfer	560.481	531
Benilloba	92.016	87
Benillup	14.062	13
Benimantell	67.924	64

NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Benimarfull	89.964	85
Benimassot	21.606	19
Benimeli	64.819	60
Biar	1.076.843	1.021
Bigastre	831.376	788
Bolulla	55.766	53
Busot	752.742	714
Callosa d'en Sarrià	1.072.610	1.017
Callosa de Segura	2.592.081	2.457
el Camp de Mirra	128.345	122
la Canyada	229.758	218
Castalla	2.491.341	2.362
Castell de Castells	54.757	52
el Castell de Guadalest	46.977	44
Catral	700.262	664
Cocentaina	2.319.674	2.199
Coix	861.945	817
Confrides	41.402	39
Crevillent	4.903.702	4.648
Daia Nova	210.687	200
Daia Vella	176.208	167
Dénia	13.129.079	12.445
Dolores	780.050	739
Elda	8.793.341	8.335
Elx	39.100.027	37.063
Fageca	18.959	18
Famorca	7.501	7
Finestrat	3.851.186	3.651
el Fondó dels Frares	273.497	254
Formentera del Segura	410.942	390
Gaïanes	103.400	98
Gata de Gorgos	1.264.178	1.181
Gorga	26.563	25
la Granja de Rocamora	251.494	238
Guardamar del Segura	5.060.721	4.797
Llíber	216.482	197

NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Millena	18.508	18
Monòver	1.582.558	1.500
Los Montesinos	631.802	591
Montfort	1.922.185	1.800
Murla	132.642	122
Mutxamel	5.192.970	4.835
Novelda	4.750.318	4.503
la Nucia	4.102.799	3.889
Ondara	1.226.159	1.149
Onil	1.481.405	1.404
Orba	433.409	411
Oriola	15.193.455	14.402
l'Orxa	75.455	72
Orxeta	188.359	174
Parcent	148.001	135
Pedreguer	1.933.577	1.833
Pego	2.479.206	2.350
Penàguila	68.854	64
Petrer	5.243.799	4.971
el Pilar de la Foradada	7.105.283	6.735
Planes	72.168	68
el Poble Nou de Benitatxell	1.633.628	1.514
els Poblets	1.090.532	1.034
Polop	1.043.762	989
Quatretondeta	22.792	21
Rafal	450.894	427
el Ràfol d'Almúnia	147.226	138
Redovà	798.906	757
Relleu	298.291	277
Rojals	2.634.185	2.497
la Romana	374.493	355
Sagra	72.371	69
Saix	1.909.754	1.810
Salines	228.734	217
Sanet i els Negrals	88.321	84
Sant Fulgenci	2.072.645	1.965

NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Sant Isidre	419.567	398
Sant Joan d'Alacant	5.332.453	5.055
Sant Miquel de les Salines	985.885	918
Sant Vicent del Raspeig	8.480.689	8.039
Santa Pola	7.823.274	7.416
Sella	133.936	127
Senija	114.197	108
Tàrbena	73.134	69
Tibi	601.304	570
Tollos	9.693	9
Tormos	103.182	98
la Torre de les Maçanes	152.320	144
Torrevel·la	23.820.831	22.580
la Vall d'Alcalà	23.196	21
la Vall d'Ebo	41.203	38
la Vall de Gallinera	116.672	109
la Vall de Laguar	88.173	84
el Verger	1.335.647	1.245
la Vila Joiosa	9.844.407	9.332
Villena	4.993.996	4.734
Xacarella	271.733	258
Xaló	386.384	359
Total	284.734.123	269.438

Diputació de Castelló

NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Aín	40.356	18
Albocàsser	145.541	69
Alcalà de Xivert	3.541.932	1.602
l'Alcúdia de Veo	53.113	24
Alfondeguilla	137.425	62
Algímia d'Almonesir	55.434	25
Artana	315.649	86
Assuévar	53.934	16
Begís	114.687	54
Benafigos	29.125	8
Benassal	310.571	147
Benicarló	3.250.000	1.469
Betxí	769.270	349
Borriol	1.010.235	456
Càlig	239.248	114
Canet lo Roig	105.536	50
Catí	97.863	46
Caudiel	206.766	98
Cervera del Maestrat	83.462	40
Cortes d'Arenós	100.320	32
les Coves de Vinromà	247.275	117
Eslida	195.121	88
el Forcall	132.839	45
Gaibiel	88.147	42
la Jana	65.414	31
Llucena	216.042	103
Matet	42.781	20
Moncofa	2.649.000	1.195
Morella	707.440	322
Navaixes	268.467	115
Onda	3.000.000	885
Peníscola	5.241.248	2.487
la Pobla Tornesa	250.000	119
Ribesalbes	100.000	47

NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Rossell	114.921	52
la Salzadella	100.344	46
Sant Jordi	528.560	251
Sant Mateu	274.619	124
Sant Rafel del Riu	98.951	45
Santa Magdalena de Polpís	244.926	116
la Serra d'en Galceran	55.956	17
Soneja	260.098	118
Suera	115.900	52
Teresa	71.915	34
Tírig	75.422	22
la Todolella	75.000	18
la Torre d'en Besora	18.471	9
les Useres	211.300	100
la Vall d'Alba	511.205	243
Vilanova d'Alcolea	167.451	79
Vinaròs	7.185.949	3.247
Xert	132.861	60
Xilxes	1.354.549	613
Total	35.462.640	15.629

Diputació de València

NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Ademús	395.728	157
Ador	538.970	489
Agullent	796.806	810
Aielo de Malferit	768.241	1.014
Aielo de Rugat	65.442	61
Aiora	2.089.646	1.873
Albaida	1.887.489	1.975
Albalat dels Tarongers	527.351	533
Alboraig	453.011	497
Albuixec	1.180.117	1.222
Alcàntera de Xúquer	311.739	279
l'Alcúdia de Crespins	1.139.749	780
Alfara de la Baronia	231.656	252
Alfarb	397.608	509
Alfarrasí	353.822	327
Alfauir	134.891	147
Almiserà	75.350	79
Almoines	507.940	353
Alpont	407.159	520
l'Alqueria de la Comtessa	502.687	390
Andilla	253.923	282
Anna	667.017	434
Antella	234.119	313
Aras de los Olmos	303.031	266
Atzeneta d'Albaida	328.843	334
Barx	436.357	412
Barxeta	467.592	452
Bèlgida	176.335	233
Bellús	73.378	91
Benaixeve	285.696	373
Benavites	190.794	154
Beniarjó	461.873	325
Beniatjar	77.168	103
Benicolet	126.089	142

NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Benicull de Xúquer	363.043	410
Benifairó de la Valldigna	744.239	727
Benifairó de les Valls	372.474	278
Beniflà	165.692	118
Benigànim	1.309.601	1.394
Benimodo	795.800	666
Benimuslem	155.730	142
Benirredrà	365.936	363
Benissoda	132.615	147
Benissuera	33.292	43
Bétera	7.850.513	6.874
Bicorb	177.360	236
Bocairent	1.126.777	1.118
Bolbait	298.386	312
Bufali	66.499	69
Bunyol	1.453.966	1.056
Calles	214.031	175
Camporrobles	270.091	393
Canals	2.653.631	2.001
Càrcer	558.062	550
Carrícola	20.365	27
Cases Altes	84.916	116
Cases Baixes	132.399	179
Casinos	871.270	985
Castelló de Rugat	708.601	762
Castellonet de la Conquesta	69.380	72
Castielfabib	171.012	223
Caudete de las Fuentes	109.426	102
Cerdà	69.068	53
Corbera	1.129.302	837
Cortes de Pallars	2.762	3
Cotes	98.622	106
Cullera	12.973.121	12.253
Daimús	1.755.444	2.262
Domenyo	264.403	194

NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Emperador	83.972	69
Énguera	1.065.827	920
Estivella	400.092	424
Estubeny	34.267	31
Faura	468.268	474
Favara	622.577	655
Figueroles de Domenyo	116.798	114
la Font d'en Carròs	342.858	441
Fontanars dels Alforins	491.468	384
Fortaleny	263.257	207
Fuenterrobles	250.640	224
Gandia	29.271.358	22.537
Gàtova	172.984	229
el Genovés	678.411	782
Gilet	823.794	712
Godolleta	994.551	781
la Granja de la Costera	65.398	31
Guadasséquies	150.595	151
Guardamar de la Safor	508.157	534
Iàtova	629.255	566
la Iessa	246.649	200
Llanera de Ranes	299.286	226
Llocnou d'en Fenollet	19.809	20
Llocnou de la Corona	176.237	134
Llocnou de Sant Jeroni	157.145	125
Llombai	433.788	297
la Llosa del Bisbe	141.421	117
Llutxent	640.497	613
Loriguilla	564.389	693
Macastre	410.484	510
Marines	524.597	387
Massalavés	529.787	413
Massamagrell	3.038.812	2.484
Millars	220.561	275
Montaverner	539.153	456

NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Montcada	4.934.008	4.291
Montesa	483.327	372
Montitxelvo	209.758	149
Montroi	783.281	846
Navarrés	508.582	391
Novetlè	250.822	222
Olocau	1.005.733	949
Otos	130.307	177
Palma de Gandia	673.350	872
Palmera	252.489	184
el Palomar	159.885	179
Pedralba	838.931	907
Petrés	175.665	189
Pinet	32.525	42
la Pobla de Sant Miquel	29.510	25
la Pobla del Duc	569.148	593
la Pobla Llarga	632.341	905
Polinyà de Xúquer	763.602	562
Potries	290.989	225
el Puig de Santa Maria	4.000.034	3.517
Quart de les Valls	301.909	200
Quartell	698.302	651
Quatretonda	407.595	300
Quesa	257.040	351
Rafelcofer	399.611	358
el Ràfol de Salem	169.081	159
Rocafort	2.052.531	1.683
Rotglà i Corberà	201.946	166
Ròtova	403.401	270
Rugat	58.417	57
Salem	305.059	321
Sellent	105.395	130
Sempere	9.423	11
Senyera	284.519	247
Serra	1.369.516	1.317

NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Setaigües	497.789	419
Silla	4.598.870	3.965
Simat de la Valldigna	948.911	730
Sinarques	146.295	194
Sot de Xera	212.030	275
Tavernes Blanques	2.293.225	1.680
Teresa de Cofrents	273.719	360
Terrateig	68.444	71
Titaigües	286.701	257
Toixa	254.522	333
Torís	2.418.021	2.048
Torrebaixa	160.566	119
Torrella	29.193	27
Torres	312.257	384
Tous	1.091.378	1.497
Utiel	2.756.307	2.699
Vallada	738.230	589
Vallanca	105.390	141
Vallés	29.738	25
Venta del Moro	343.673	369
Vilamarxant	2.761.092	2.545
el Villar	907.635	856
Villargordo del Cabriel	298.763	306
Vinalesa	935.859	1.012
Xalans	266.484	206
Xarafull	478.168	242
Xàtiva	8.956.414	7.245
Xella	557.248	456
Xelva	514.310	427
Xera	187.890	167
Xeraco	1.850.752	2.359
Xeresa	729.011	606
Xestalgar	258.533	235
Xirivella	5.604.266	3.884
Xiva	5.581.101	5.599



NOM DEL MUNICIPI	2016	
	Import acomptes concedits	Import interessos
Xulilla	303.303	304
Zarra	166.597	215
Total	171.463.305	153.305



ANNEX 4

Oficines

SUMA

Oficines	Habitants hMDI	Ajunt. MDI	Mitjana de km a l'oficina	Mitjana de temps a l'oficina amb cotxe	Munic. tram 1 MDI	Munic. tram 2 MDI	Munic. tram 3 MDI	Munic. tram 4 MDI	Munic. tram 5 MDI
Alcoi	94.971	28	21,3	28,0	23	1	3	0	1
l'Alfàs del Pi	21.494	1	1,0	15,0	0	0	0	1	0
Almoradí	38.410	6	4,7	10,5	1	2	2	1	0
Altea	21.739	1	1,0	15,0	0	0	0	1	0
Asp	24.140	3	9,2	16,3	0	2	0	1	0
Benidorm	66.642	1	1,0	15,0	0	0	0	0	1
Benissa	16.626	5	6,0	13,6	1	3	1	0	0
Callosa de Segura	40.134	5	3,9	11,6	0	2	3	0	0
Callosa d'en Sarrià	9.475	8	13,3	20,9	7	0	1	0	0
Calp	19.591	1	1,0	15,0	0	0	1	0	0
el Campello	31.280	3	7,2	15,3	1	1	0	1	0
Castalla	9.859	1	1,0	15,0	0	0	1	0	0
Crevillent	30.606	2	6,9	15,5	0	1	0	1	0
Crevillent/Albatera	11.756	1	1,0	15,0	0	0	1	0	0
Crevillent/Catral	8.551	1	1,0	15,0	0	0	1	0	0
Dénia	41.465	1	1,0	15,0	0	0	0	1	0
Elda	61.941	3	15,3	23,3	0	1	1	0	1
Elda/Monòver	12.272	1	1,0	15,0	0	0	1	0	0
Elx Centre / Elx Carrús	227.659	1	1,0	15,0	0	0	0	0	1
Guardamar del Segura	22.770	2	5,6	14,0	0	0	2	0	0
Ibì	24.999	2	7,2	17,5	0	1	0	1	0
Novelda	37.356	4	10,1	16,3	0	2	1	1	0
la Nucia	24.516	2	1,6	11,5	0	1	1	0	0
Onil	7.494	1	1,0	15,0	0	0	1	0	0
Oriola / Oriola Playa Flamenca	90.942	4	6,4	15,0	0	2	1	0	1
Pedreguer	30.698	7	6,5	11,0	0	4	3	0	0
Pego	19.468	16	13,6	23,4	14	1	1	0	0
Petrer	34.533	1	1,0	15,0	0	0	0	1	0
el Pilar de la Foradada	21.348	1	1,0	15,0	0	0	0	1	0
Rojals	24.780	3	2,0	9,3	0	2	1	0	0
Sant Joan d'Alacant	48.111	3	13,1	21,3	1	0	0	2	0
Sant Joan d'Alacant / Xixona	7.057	1	1,0	15,0	0	0	1	0	0
Sant Vicent del Raspeig	61.444	2	7,8	17,5	0	1	0	0	1
Santa Pola	31.309	1	1,0	15,0	0	0	0	1	0
Teulada	14.758	2	2,8	12,0	0	1	1	0	0
Torrevel·la / la Mata	11.105	2	15,0	20,0	0	1	1	0	0
Torrevel·la / Torrevel·la Cadastral	84.213	1	1,0	15,0	0	0	0	0	1
la Vila Joiosa	42.290	5	11,1	20,6	2	1	1	1	0
Villena	41.207	5	9,0	18,0	1	3	0	1	0
Villena/Saix	9.700	1	1,0	15,0	0	0	1	0	0
Total general	1.478.709	139	10,5	19,0	51	33	32	16	7

Diputació de Castelló

Oficines	Habitants hMDI	Ajunt. MDI	Mitjana de km a l'oficina	Mitjana de temps a l'oficina amb cotxe	Munic. tram 1 MDI	Munic. tram 2 MDI	Munic. tram 3 MDI	Munic. tram 4 MDI
Alcalà de Xivert i Alcossebre	6.893	1	1,0	15,0	0	0	1	0
Benicarló	29.939	4	9,7	15,8	2	1	0	1
Castelló	51.579	36	48,7	47,1	20	13	3	0
Moncofa	9.827	3	5,3	13,3	1	1	1	0
Morella	4.348	12	18,9	26,0	11	1	0	0
Nules	26.128	7	12,3	18,6	3	2	2	0
Onda	29.301	18	16,9	24,2	16	1	0	1
Peníscola	7.421	1	1,0	15,0	0	0	1	0
Sogorb	21.792	31	21,7	25,5	27	3	1	0
Vinaròs	37.381	12	30,7	31,1	8	3	0	1
Total general	224.609	125	27,7	31,0	88	25	9	3

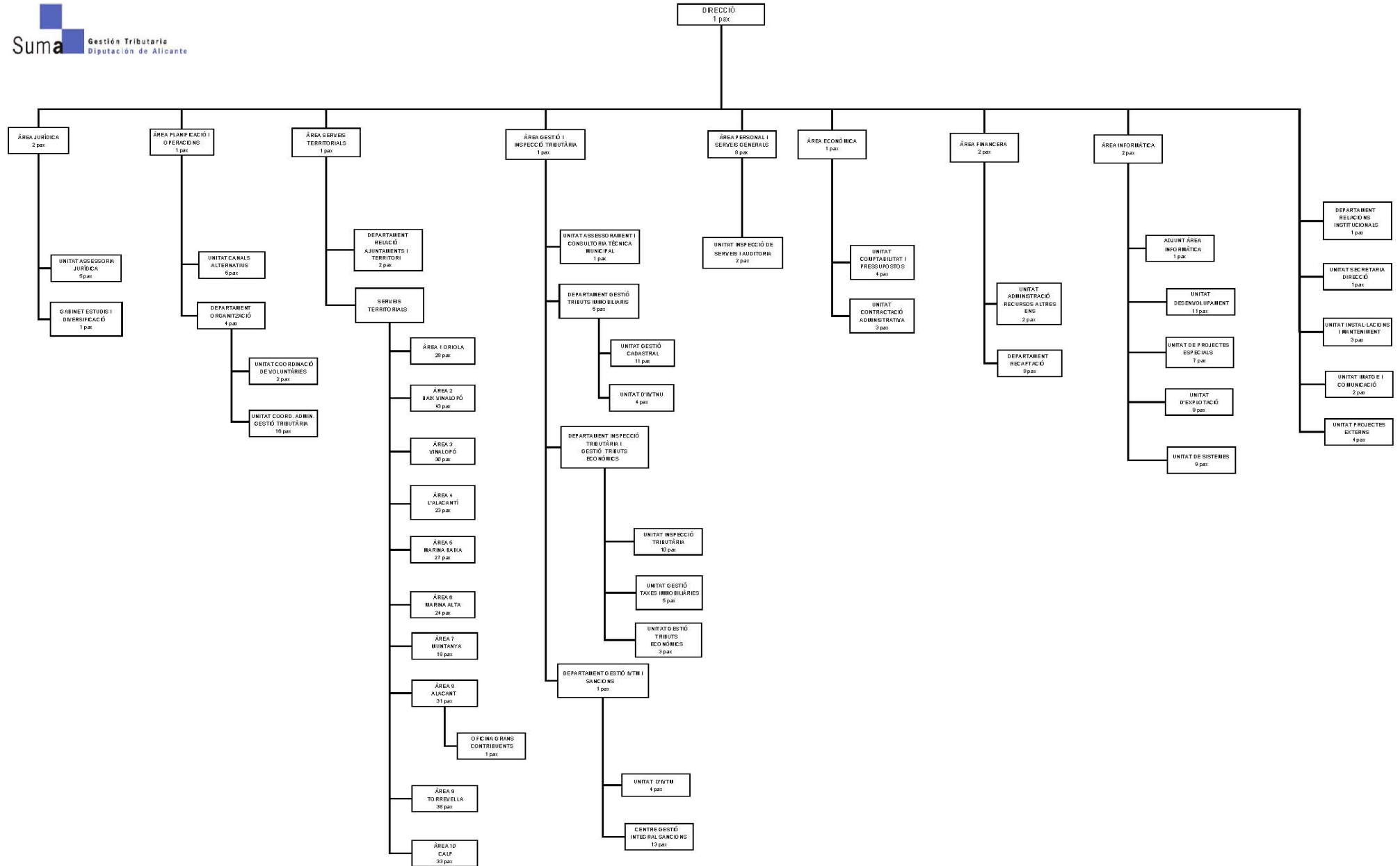
Diputació de València

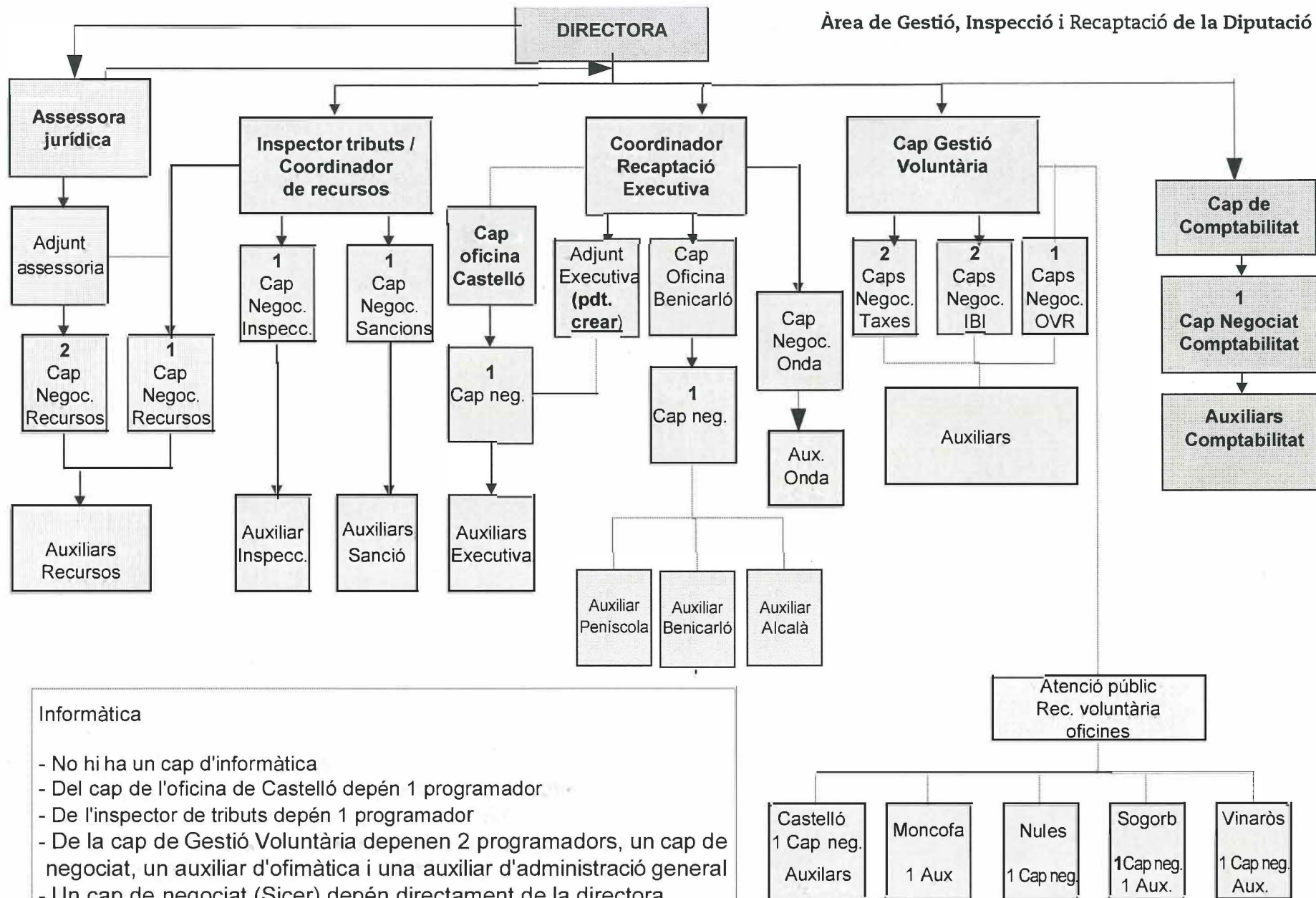
Oficines	Habitants hMDI	Ajunt. MDI	Mitjana de km a l'oficina	Mitjana de temps a l'oficina amb cotxe (en minuts)	Munic. tram 1 MDI	Munic. tram 2 MDI	Munic. tram 3 MDI	Munic. tram 4 MDI	Munic. tram 5 MDI
Aiora	9.418	7	23,8	31,1	6	0	1	0	0
Albaida	24.412	13	10,0	15,8	6	6	1	0	0
Bétera	22.696	1	1,0	15,0	0	0	0	1	0
Gandia	113.933	25	9,0	14,7	6	17	1	0	1
Llíria	30.451	31	52,4	52,3	21	10	0	0	0
Montcada	21.700	1	1,0	15,0	0	0	0	1	0
Sagunt	24.587	12	10,6	14,5	4	7	1	0	0
Utiel	18.239	9	19,3	22,1	5	3	1	0	0
València	166.526	25	23,2	31,2	3	13	7	2	0
Vilamarxant	9.223	1	1,0	15,0	0	0	1	0	0
Xàtiva	118.076	55	18,3	21,3	27	23	4	1	13
Xiva	40.067	8	15,0	17,9	0	5	3	0	0
Total general	599.328	188	22,1	26,2	78	84	20	5	1

ANNEX 5

Organigrama

ORGANIGRAMA FUNCIONAL SUMA GESTIÓ TRIBUTÀRIA 2017



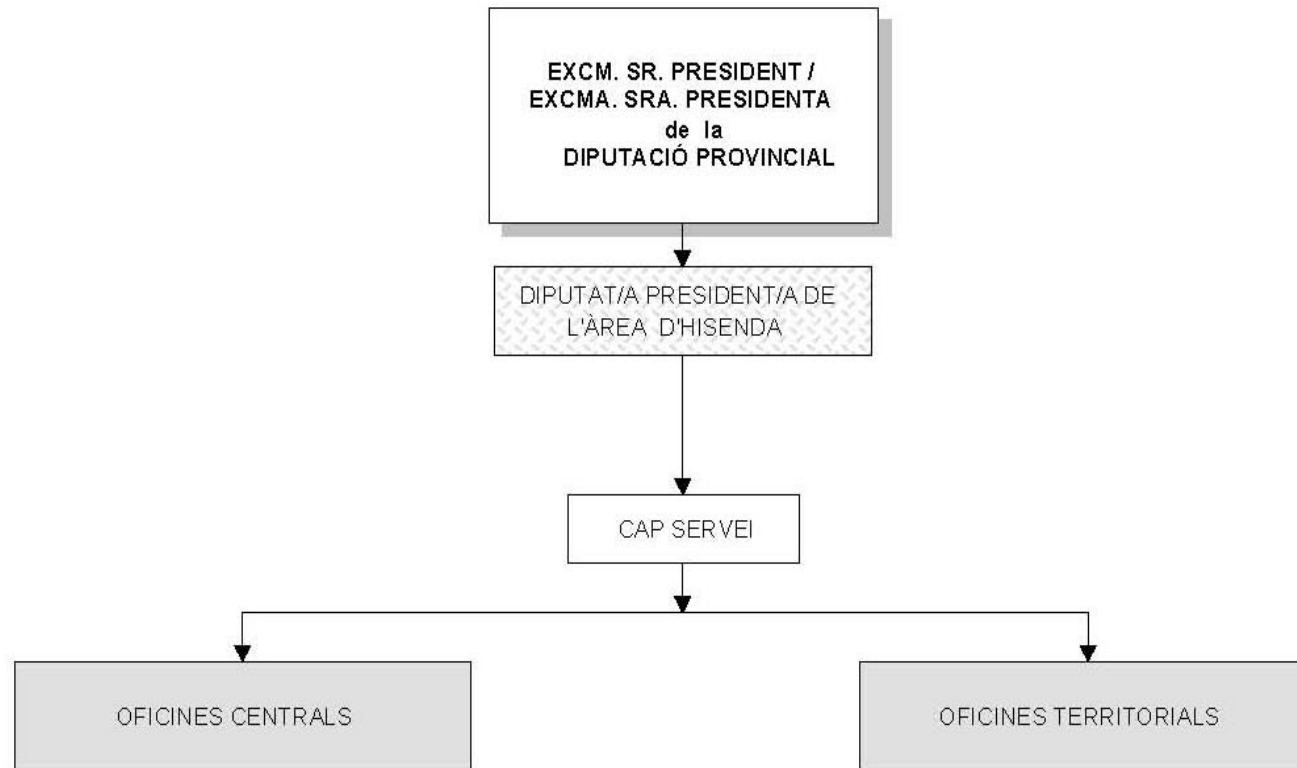


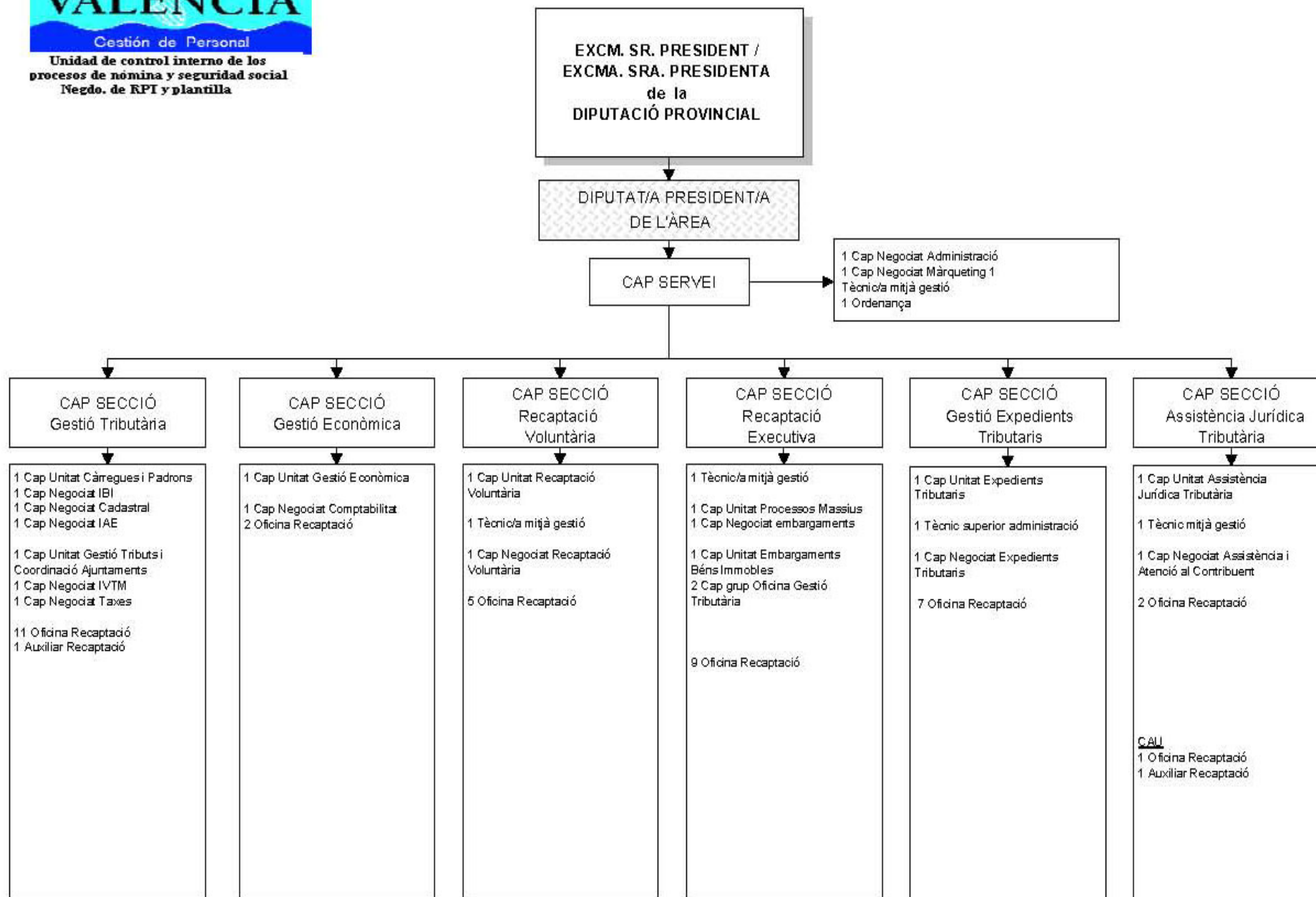
Informàtica

- No hi ha un cap d'informàtica
- Del cap de l'oficina de Castelló depén 1 programador
- De l'inspector de tributs depén 1 programador
- De la cap de Gestió Voluntària depenen 2 programadors, un cap de negociat, un auxiliar d'ofimàtica i una auxiliar d'administració general
- Un cap de negociat (Sicer) depén directament de la directora

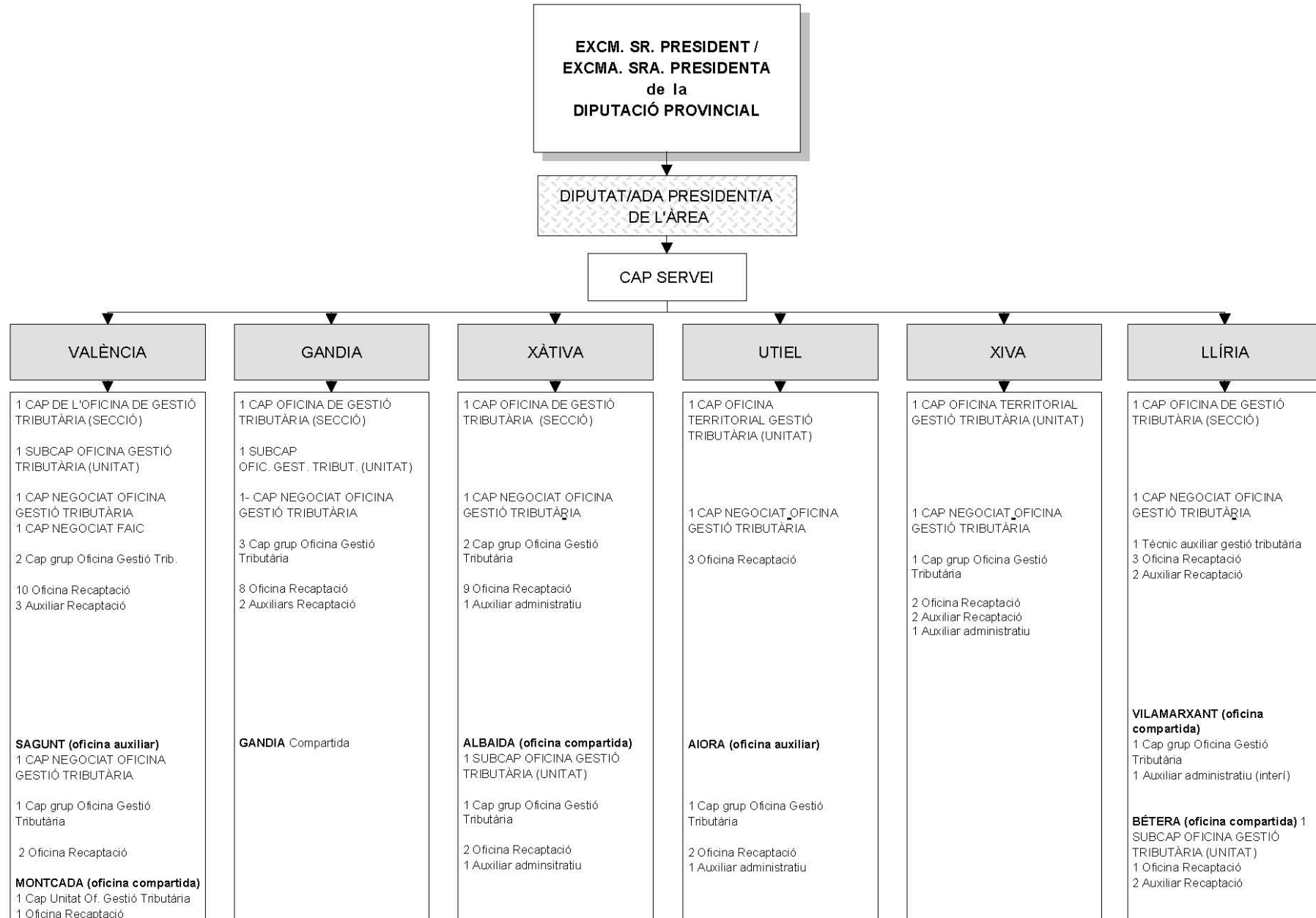
ÀREA D'HISENDA

GESTIÓ TRIBUTÀRIA





ÀREA D'ECONOMIA I HISENDA
GESTIÓ TRIBUTÀRIA -2-
Oficines territorials

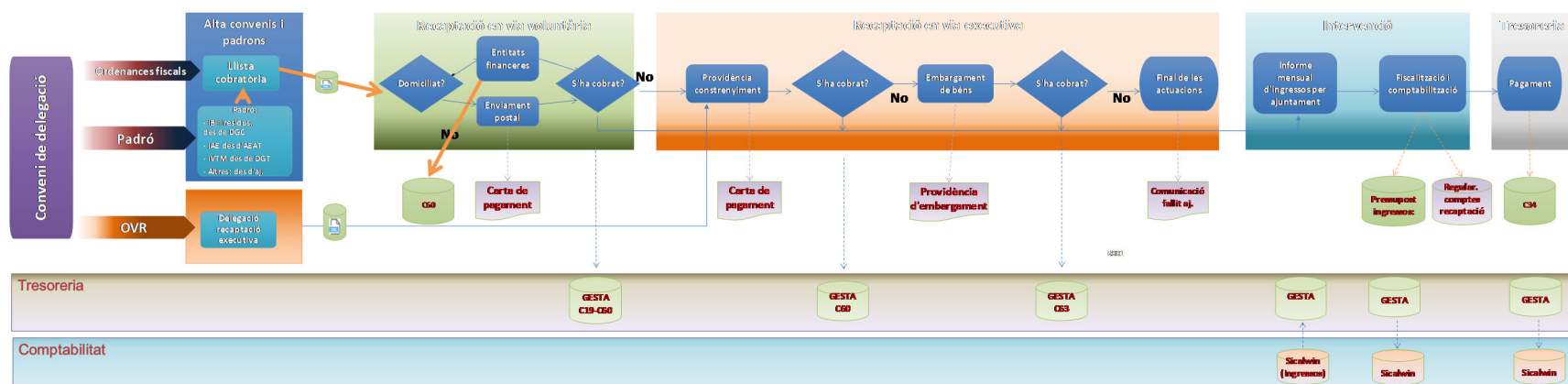


ANNEX 6

Diagrama de flux del procés de la gestió tributària

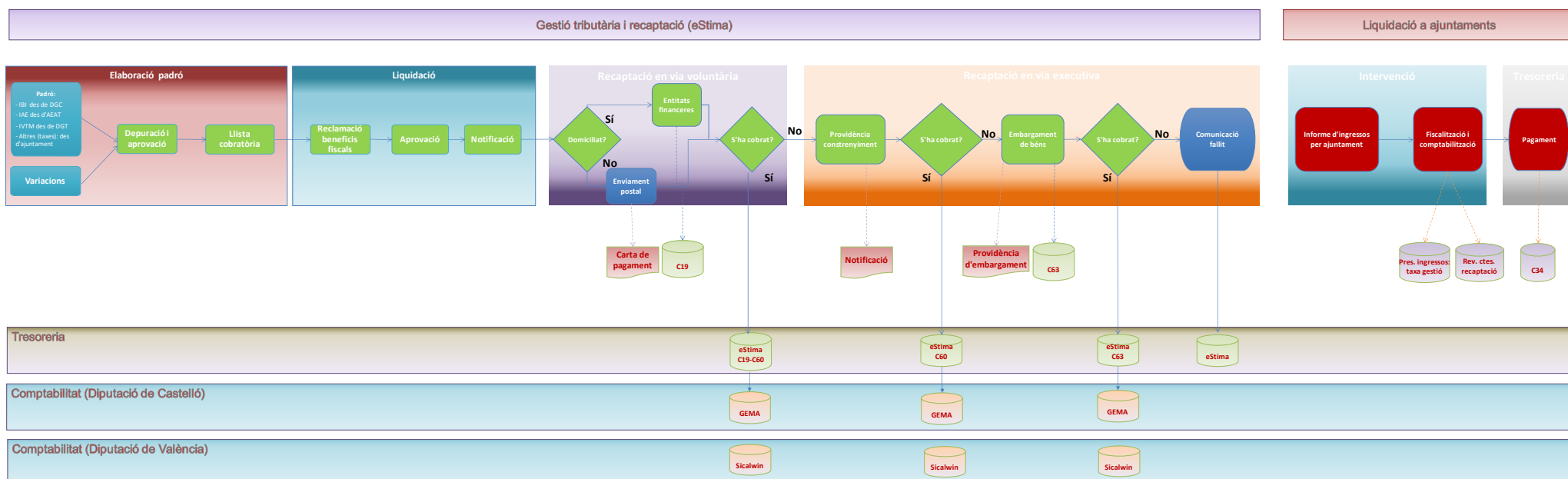
AUDITORIA OPERATIVA COOPERACIÓ DIPUTACIONS GESTIÓ TRIBUTÀRIA – SUMA

Mapa detallat del procés de gestió de l'IBI



AUDITORIA OPERATIVA DIPUTACIONS GESTIÓ TRIBUTÀRIA – DIPUTACIONS DE VALÈNCIA I CASTELLÓ

Mapa detallat del procés de gestió de l'IBI



TRÀMIT D'AL·LEGACIONS

Prèviament al tràmit d'al·legacions i segons el que preveu la secció 1220 del *Manual de fiscalització* d'aquesta Sindicatura, l'esborrany previ de l'Informe de fiscalització es va posar en coneixement dels tècnics de les diputacions fiscalitzades perquè, si era el cas, efectuaren les observacions que estimaren pertinents.

Posteriorment, en compliment de l'article 16 de la Llei de la Generalitat Valenciana 6/1985, d'11 de maig, de Sindicatura de Comptes, d'acord amb la redacció donada per la Llei de la Generalitat Valenciana 16/2017, de 10 de novembre, i de l'article 55.1.c del Reglament de Règim Interior de la Sindicatura de Comptes, així com de l'Acord del Consell d'aquesta institució pel qual va tenir coneixement de l'esborrany de l'Informe corresponent a l'exercici 2016, aquest es va remetre als comptedants per tal que, en el termini concedit, hi formularen al·legacions.

Dins del termini concedit, les diputacions han formulat les al·legacions que han considerat pertinents.

Pel que fa al contingut de les al·legacions i al seu tractament, cal assenyalar el següent:

1. Totes les al·legacions s'han analitzat detingudament.
2. Les al·legacions admeses s'han incorporat al contingut de l'Informe.

El text de les al·legacions formulades, així com l'Informe motivat que s'hi ha emés, que ha servit d'antecedent perquè la Sindicatura les estimara o desestimara, s'incorporen en els annexos VII i VIII.

APROVACIÓ DE L'INFORME

En compliment de l'article 19.j de la Llei de la Generalitat Valenciana 6/1985, d'11 de maig, de Sindicatura de Comptes, d'acord amb la redacció que en fa la Llei de la Generalitat Valenciana 16/2017, de 10 de novembre, i de l'article 55.1.h del seu Reglament de Règim Interior i dels programes anuals d'actuació de 2017 i 2018 d'aquesta institució, el Consell de la Sindicatura de Comptes, en la reunió del dia 24 de juliol de 2019, va aprovar aquest informe de fiscalització.

ANNEX 7

Al·legacions de les diputacions

Diputació d'Alacant



Destinatario:

SINDICATURA DE COMPTES DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
C/ Sant Vicent, 4
46002 - Valencia

En referencia al **Borrador del Informe de fiscalización emitido por la Sindicatura de Comptes de la Comunitat Valenciana sobre "Auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunidad Valenciana. Ejercicio 2016"**, adjunto remito las alegaciones al mismo y sus documentos anexos:

ALEGACIONES AL BORRADOR DE INFORME SOBRE AUDITORÍA OPERATIVA DE LA GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DELEGADA EN LAS DIPUTACIONES DE LA COMUNITAT VALENCIANA (EJERCICIO 2016)

En primer lugar, este Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, dependiente de la Excma. Diputación Provincial de Alicante, quiere poner de manifiesto las siguientes puntualizaciones, que considera, como así se expone en el propio Informe, han afectado al desarrollo de los trabajos de la auditoría llevada a cabo y, consecuentemente a las conclusiones y recomendaciones que del mismo se derivan.

Resaltar que tal y como se indica en el **APÉNDICE 1. ENFOQUE METODOLÓGICO, punto 2. Criterios de auditoría y sus fuentes**, *"dos de las entidades no disponen de indicadores apropiados para ser utilizados como criterios de auditoría."*, solo SUMA dispondría de indicadores apropiados para ser utilizados como criterios de auditoría. Así entendemos que varias de las ratios obtenidas, no resultarían representativas al haber tenido que partir de datos calculados o estimados, por no disponer de datos concretos y reales tanto de la Diputación de Castellón como de la de Valencia.

A modo ilustrativo el hecho de haber considerado a los *"efectos del Informe"* como elemento de comparación, el concepto de **"Ayuntamiento tipo: ayuntamiento con una población equivalente a la**

población media de todos los ayuntamientos que han delegado la gestión y recaudación del IBI.”, a la vista de las grandes y evidentes diferencias existentes, tanto en el modelo de gestión de las tres Diputaciones, como en el número de municipios delegantes en las mismas, las ratios obtenidas no resultarían verdaderamente representativas del objetivo perseguido. Por otro lado, no ponderar el mayor número de delegaciones de gestión y recaudación de otros tributos, gestionados con los medios personales y materiales que se identifican a lo largo del informe, desvirtúa las conclusiones de los objetivos y subobjetivos fijados (economía, eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados).

A título de ejemplo, en el **Cuadro 7. Costes por ayuntamiento**, se indica que “el coste por ayuntamiento MDI es muy superior en Alicante con 225.925 euros.”, afirmación que no ha tenido en cuenta el mayor número de conceptos delegados (gestión de plusvalías, tasa de residuos, sanciones administrativas y de tráfico, inspección, etc.).

El Informe (pág. 12 del informe) señala que “Las diputaciones de Castellón y Valencia no han podido facilitar el número de recibos, valores o referencias catastrales asociados a las cifras de ingresos correspondientes a la recaudación voluntaria del IBI.”, datos que sí han sido facilitados por Suma. Gestión Tributaria. Por tanto, y tal y como se menciona en el Informe, existe una manifiesta limitación, a la hora de poder determinar tanto magnitudes de resultados como de comparación.

Según lo expuesto en el anterior apartado, el número de recibos (obligados tributarios, sujetos pasivos) sería el criterio de comparación común. Téngase en cuenta que la población del municipio, no considera ni las personas jurídicas (empresas, promotoras, entidades financieras, etc.), ni tampoco las segundas residencias o las propiedades de las personas extranjeras.

El Informe (pág. 13) indica que “*La Diputación de Valencia ha facilitado los saldos iniciales sin diferenciar qué parte corresponde a la recaudación voluntaria y qué parte a la ejecutiva.*”, por tanto, y del mismo modo que se señala en el Informe, dicha limitación, incide de manera significativa, en lo que al apartado de gestión y recaudación se refiere, a la hora de poder establecer magnitudes de comparación (subobjetivos 1.2 y 1.3).

Especialmente significativa se considera la limitación existente en el apartado de costes, reflejada en la pág. 13 del Informe, pues solamente los de Suma. Gestión Tributaria, son reales. Por tanto, tal situación influye directamente a la hora de determinar las ratios de economía y eficiencia ofrecidas, considerándose por esta Administración que los datos y conclusiones que se reflejan en el Informe, a nivel comparativo, no pueden ser representativos de la realidad existente.

Por otro lado al no ponderar ni el mayor número de conceptos gestionados y recaudados por este Organismo, ni el hecho de que Suma tenga delegada la recaudación ejecutiva de 140 de los 141 municipios de la provincia, incluida la capital, respecto de todos sus conceptos, así como en muchos de estos municipios, la gestión de plusvalías y la inspección de varios conceptos, arroja unos costes incrementados, para este Organismo, que entendemos que no se tienen en cuenta en el estudio, afectando a las conclusiones comparativas sobre economía, eficiencia y eficacia.

A continuación, se procede de acuerdo con el orden establecido en el borrador de Informe sobre auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana, ejercicio 2016, a exponer de forma razonada, aportando la documentación pertinente, en los casos que proceda, las alegaciones respecto de las Conclusiones y Recomendaciones contenidas en el mencionado Informe.

En lo que respecta al punto **3. CONCLUSIONES, 1. En relación a si el servicio de gestión y recaudación que prestan las diputaciones a los ayuntamientos de la Comunitat Valenciana se ajusta a los principios de economía, eficiencia y eficacia**, este Organismo manifiesta:

➤ **Respecto a la economía**

o **Apartado a)**

- En el **Cuadro 2. Ingresos derivados de la gestión tributaria** (pág. 17 del informe), en la línea *Informe económico financiero sobre la tasa*, la fecha que debe aparecer es la de 21/11/2013, que es la relativa

a la Ordenanza en vigor en el ejercicio 2016, (se adjunta Informe económico financiero-**anexo 1**). Conviene señalar que si bien el tipo que se aplicaba en 2016 era el que se indica, el 2,5%, desde entonces se ha modificado la tasa en varias ocasiones, en un afán de adecuar los costes para los ayuntamientos al ritmo del ajuste de costes que se produce en Suma. Así, se ha reducido el tipo a aplicar hasta el 2,3% vigente en la actualidad. Última modificación publicada en el BOP nº 86 de fecha 08/05/2019.

o Apartado c)

- En relación a lo señalado en el informe, “Se han analizado los cuatro factores fundamentales que inciden en la obtención de ingresos: tasa, base de cálculo, servicios ofertados y el tamaño de los ayuntamientos. Se ha puesto de manifiesto que este último es el factor que mayor incidencia tiene en el volumen de los ingresos obtenidos.”, este Organismo considera que dicho factor, tamaño de los ayuntamientos, no es significativo, por tratarse de una tasa de carácter porcentual en las tres entidades.
- Señalar que en el caso de SUMA, los ingresos se obtienen por la aplicación de una tasa porcentual, aplicable exclusivamente sobre importes recaudados, que incluye los servicios delegados de gestión tributaria, por los que las otras dos entidades aplican una tarifa adicional.
- Se propone modificar el título del **Cuadro 4. Detalle de ingresos por IBI voluntaria estratificados por tramos de población**, y **Cuadro 61** (pág. 91), a los meros efectos de una mejor comprensión, haciendo mención a que dichos ingresos lo son por la tasa de recaudación de IBI voluntaria.
- En lo que respecta a los comentarios del Cuadro 4 y Cuadro 61, y Gráfico 1, “En SUMA el 67,9% de sus ingresos provienen de los 23 ayuntamientos con más de 20.000 habitantes”, puntualizar que es un hecho directamente relacionado con el carácter proporcional de la tasa, en relación con el volumen de recaudación y que, no obstante, todos los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes de la provincia de Alicante, tienen delegada la gestión y recaudación de IBI.
- Es preciso señalar que en relación al **Cuadro 5. Ingresos por ayuntamiento MDI por los ingresos totales y por la recaudación voluntaria del IBI**, y **Cuadro 62** (pág. 92), igualmente y a los efectos de su mejor comprensión, se podría incluir que dichos ingresos lo son por la tasa de servicio respecto de los ayuntamientos MDI.

Asimismo, tal y como se ha expuesto al inicio de este documento, indicar que el elemento elegido para establecer las comparaciones, ayuntamiento MDI, conduce a conclusiones comparativas no representativas, dado que no se tienen en cuenta ni el número de entes delegantes (la totalidad de la provincia de Alicante), ni la cantidad de los conceptos tributarios gestionados y recaudados, ni las labores realizadas (voluntaria, ejecutiva e inspección).

Asimismo poner de manifiesto, en relación al Cuadro 5, *“Al no disponer el dato del número de contribuyentes, la ratio de ingreso per cápita MDI se ha incluido, en este cuadro y otros posteriores, a título informativo dado que los contribuyentes son los propietarios y en determinados municipios hay muchos propietarios no residentes.”*, que Suma sí dispone de la desagregación de la totalidad de los datos de los padrones puestos al cobro, tanto en número de recibos, como en número de contribuyentes, en relación al Impuesto sobre Bienes Inmuebles (urbana, rústica y BICE).

o Apartado d)

- En relación al **Cuadro 6. Anticipos**, SUMA dado el volumen de anticipos que concede a los Ayuntamientos de la provincia de Alicante, concretamente en el ejercicio de referencia, 284.734.123 €, debe acudir al mercado financiero para concertar una operación especial de tesorería, conforme al Artículo 149, del RDL 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, que exige que se cumpla con el principio de prudencia financiera regulado en el Artículo 48 bis del citado texto legal, y de acuerdo con lo establecido en el punto 3 del mencionado precepto, las condiciones se establecerán por Resolución de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, en concreto para el ejercicio 2016, fue de aplicación la Resolución de 31 de julio de 2015.

Resaltar igualmente, que dado que Suma cumple todos los requisitos establecidos en dicha normativa, como son el periodo medio de pago a proveedores, la estabilidad presupuestaria, la deuda pública, etc., nos situamos en los niveles más bajos de la normativa a la hora de aplicar los diferenciales techo. Hacer constar, que para el ejercicio 2016 los tipos se situaron en la horquilla 0,24%-0,31%, resultando un tipo medio del 0,25%, en cumplimiento del principio de prudencia financiera. En el ejercicio 2018, el tipo medio, resultó el 0,06%.

o Apartado e)

- Respecto de lo indicado en lo que a costes se refiere, este Organismo se reitera en lo expresado al inicio de este escrito de alegaciones, en cuanto a la limitación existente tanto por la no homogeneidad de dichos costes entre las tres Administraciones, como por la no existencia de algunos en otros casos, como por el hecho de que solo SUMA ofrece los costes reales.

A los efectos de lo indicado en relación a los gastos de patrocinio deportivo (pág. 21 y 95 del informe), y concretamente “En Alicante el epígrafe de “Servicios exteriores” incluye 420.716 euros correspondientes a los gastos de patrocinio deportivo, importe que se ha minorado en nuestros cálculos, por no considerarlo necesario para la prestación del servicio de recaudación. Estos gastos están incluidos en la cuenta de “Publicidad y propaganda”, cuando su naturaleza podría ser más propia de una subvención.”, señalar que entendemos que el importe correspondiente a los gastos de patrocinio deportivo, no debe excluirse por considerarse necesarios para la prestación del servicio de recaudación.

A este respecto indicar que la regulación legal del contrato de patrocinio la encontramos en el artículo 22 de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, que lo define como *“aquél por el que el patrocinado, a cambio de una ayuda económica para la realización de su actividad deportiva, benéfica, cultural, científica o de otra índole, se compromete a colaborar en la publicidad del patrocinador”*. En los contratos de patrocinio suscritos por Suma. Gestión Tributaria se dan las notas características de este tipo de contratos, como son:

- o Se trata de contratos publicitarios.
- o Existe un compromiso por parte del patrocinado de colaborar en la publicidad de Suma. Gestión Tributaria.
- o La publicidad la realiza una persona física o jurídica que se dedica a una actividad ajena a la publicitaria, no se trata de profesionales de la publicidad como las agencias publicitarias, medios de publicidad, etc.
- o Se busca la relevancia social de la actividad del patrocinado.

De estas notas características se infiere que los contratos de patrocinio no son contratos de servicios, sino que por el contrario se trata de contratos privados, pues el patrocinado no es una empresa dedicada a los servicios publicitarios, que excluye la posibilidad de considerarlo como contrato administrativo de servicios y tampoco puede ser considerado como un contrato administrativo especial ya que no resulta vinculado al giro o tráfico específico de la Administración contratante ni satisface de forma directa o inmediata una finalidad pública de la

específica competencia de aquella. Por tanto, se trata de contratos privados y como tales se tramitan, rigiéndose actualmente, en cuanto a su preparación y adjudicación, en defecto de normas específicas, por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP) y sus disposiciones de desarrollo y aplicándose supletoriamente las restantes normas de derecho administrativo.

En cuanto a sus efectos, modificación y extinción, se rigen por el derecho privado (artículo 26 de la LCSP).

Tienen carácter oneroso, conforme al citado artículo 22 de la Ley General de Publicidad, consistente en el intercambio de una prestación económica por la colaboración publicitaria de los patrocinados en beneficio de este Organismo (presencia de la marca Suma en los campos o canchas de juego, en las equipaciones deportivas, en la web del club con enlace a la web de Suma etc.). De tal manera que Suma, con ellos, no pretende el fomento de una actividad de interés público a través de los destinatarios de su aportación, lo que sí busca la figura jurídica de la subvención, sino obtener de ellos la colaboración publicitaria comprometida. La concurrencia de la nota de onerosidad se da en todos los contratos de patrocinio suscritos.

La Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (LGS), reguladora de esta forma de expresión de la actividad administrativa de fomento, define a la subvención (art.2) como toda disposición dineraria sin contraprestación, sujeta a la realización de la actividad que se pretende fomentar (actividad de utilidad pública o interés social o de promoción de una finalidad pública), debiendo el beneficiario cumplir las obligaciones que se hubieran establecido, entre las que se encuentra la adecuada publicidad de la financiación de la actividad subvencionada (art. 18.4).

En los contratos de patrocinio suscritos por este Organismo prevalece el interés publicitario, resultando irrelevante el destino que la entidad contratada dé a las cantidades acordadas, lo que importa en estos contratos es el servicio publicitario prestado, y no la financiación de una determinada actividad de utilidad pública o de interés social, que como hemos dicho es propio de las subvenciones, y en las que el beneficiario se compromete a realizar la actividad subvencionada por la Administración y a justificar la aplicación de los fondos percibidos, de manera que resulta esencial el destino dado a dichos fondos.

Como normativa sectorial resulta de aplicación la Ley 7/2003, de 20 de marzo, de Publicidad Institucional de la Comunitat Valenciana, que refiere expresamente en su artículo 8 a la publicidad mediante

patrocinio, y así se hace constar en los Informes Jurídicos con propuesta de Resolución de todos los expedientes de contratación de estos contratos y en todas las Resoluciones de adjudicación.

Por último, se basan en un acuerdo de voluntades productor de efectos jurídicos entre los sujetos contratantes, en el que existen obligaciones ciertas y equilibradas para ambas partes. A cambio de un precio, las entidades patrocinadas prestan un servicio, por el cual facturan a Suma. Gestión Tributaria.

En definitiva, se dan todos los elementos esenciales del contrato de patrocinio: acuerdo de voluntades, equilibrio de prestaciones, precio de mercado, servicio prestado, obligación de emitir factura y en cuanto a sus efectos y extinción, se rigen por el derecho privado; y no aquellos propios de la subvención, establecidos en el ya citado artículo 2.1 LGS, como son: entrega dineraria sin contraprestación, actividad subvencionada de interés público, justificación de la actividad subvencionada, cumplimiento de los requisitos de la normativa de subvenciones.

Por último se pone de manifiesto que para la tramitación de estos contratos se tiene en consideración la 'Guía de fiscalización de la contratación: Análisis de la regulación de los contratos de patrocinio (Sección 4814), aprobada por el Consejo de la Sindicatura el 20-9-2011 y actualizada por el GTS el 15/06/2015 del Manual de Fiscalización de la propia Sindicatura de Comptes de la Comunitat Valenciana; y que todos los contratos de patrocinio se han tramitado en base a lo expuesto, extremos que pueden ser verificados de la revisión de los expedientes.

Por todo lo expuesto, entendemos que el importe correspondiente a los gastos de patrocinio deportivo, son realmente gastos de publicidad, por considerarse necesarios para la prestación del servicio de recaudación y, no subvenciones.

- En lo que respecta a *“SUMA tiene suscritos convenios de colaboración, consistentes en compartir su modelo de gestión tributaria con tres entidades de fuera de la Comunitat Valenciana, que incluyen algunas prestaciones propias de un contrato de prestación de servicios de software, sin tener en cuenta lo dispuesto en la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículo 47.1). En los gastos analizados en este Informe se han eliminado los costes directamente imputables a estas entidades, por un total de 499.495 euros. Los costes indirectos, que SUMA ha estimado en 1.345.367 euros, no se han excluido en el análisis realizado, porque se ha considerado que se hubieran producido con independencia de que no se*

hubiera prestado esta actividad. Los ingresos obtenidos por SUMA por esta prestación en 2016 ascendieron a 1.844.962 euros, por lo que entendemos que SUMA por esta actividad, independiente de la gestión tributaria, ha obtenido un beneficio equivalente al importe de los costes indirectos.” (pág. 22 y 97 del informe), este Organismo no puede compartir que la cesión de uso del aplicativo Gesta pueda considerarse una “prestación propia de un contrato de prestación de servicios de software”. Los citados Convenios tienen el fin común de colaborar y compartir el modelo de gestión entre ambas Administraciones Públicas, facilitando la utilización conjunta de medios públicos (en este caso, ya desarrollados por Suma) y, a tales efectos, se establecen y regulan las condiciones en las que se desarrollará la utilización del sistema de información (entre otros, de Gesta). Y precisamente con el ánimo de adecuación a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante LRJSP), y de la reutilización de aplicaciones informáticas entre las Administraciones públicas, el Consejo Rector de Suma (en sesiones de 16/03/2017 y 20/03/2019) acordó la suscripción de sendos Convenios de colaboración con los organismos de gestión tributaria de la Diputación de Albacete, y del Cabildo de Gran Canaria, para adaptar la colaboración al régimen jurídico al marco de la LRJSP, Disposición Adicional 8ª.

La LRJSP contiene una regulación sistemática de las relaciones internas entre las Administraciones, estableciendo los principios generales de actuación y las técnicas de relación entre los distintos sujetos públicos. Así, entre los principios generales que deben regir las relaciones interadministrativas, el artículo 140 establece entre otros, los siguientes:

- o “(...) c) Colaboración, entendido como el deber de actuar con el resto de Administraciones Públicas para el logro de fines comunes.*
- o d) Cooperación, cuando dos o más Administraciones Públicas, de manera voluntaria y en ejercicio de sus competencias, asumen compromisos específicos en aras de una acción común.*
- o f) Eficiencia en la gestión de los recursos públicos, compartiendo el uso de recursos comunes (...).”*

El apartado 1 del artículo 47 LRJSP define los Convenios como “*acuerdos con efectos jurídicos adoptados por las Administraciones Públicas, los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes o las Universidades públicas entre sí o con sujetos de derecho privado para un fin común*”. Añade su apartado 2, los tipos a los que deben corresponder los suscritos por cualquiera de estas Entidades, teniendo encaje el presente en la letra a) de dicho apartado:

“Convenios interadministrativos firmados (...) entre dos o más organismos públicos (...) vinculados o dependientes de distintas Administraciones públicas, y que podrán incluir la utilización de medios, servicios y recursos de otra Administración Pública, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, para el ejercicio de competencias propias o delegadas.”

Los Convenios, a cuyo detalle nos remitimos, tienen por objeto compartir el modelo de gestión tributaria, la utilización y cesión de uso del sistema de información ya implementado por Suma para la gestión y recaudación de los ingresos de Derecho Público, así como de otros servicios e infraestructuras accesorios a aquel. A título enunciativo: infraestructura de servidores centrales (CPU, discos, Robot de copias, Centro de Respaldo, etc.), administración del sistema informático y tareas periódicas de mantenimiento y explotación, Portal Tributario, Oficina Virtual, Gestanet e infraestructura del servicio telefónico tributario.

Por último, la repercusión de los costes indirectos no puede considerarse un beneficio para Suma, pues precisamente el art. 157.1 de la LRJSP permite que entre las Administraciones se pueda acordar la repercusión del coste de adquisición o fabricación (añadimos actualización, adaptación y mantenimiento) de las aplicaciones informáticas cedidas.

Por tanto, en el marco del modelo detallado, los ingresos son los equivalentes a la suma tanto de los costes directos, como de los costes indirectos, y no cabe definir los mismos, como beneficio.

- Es de destacar lo reflejado en el Informe, respecto de dos factores adicionales, que no hace sino redundar en la línea de lo expuesto por este Organismo, en cuanto a la falta de homogeneidad de los costes entre las tres entidades, lo que sin duda, afecta de manera directa en la obtención de ratios de eficiencia y economía, así como en los análisis comparativos, cuales son, el número de servicios prestados por SUMA, pues incluye entre sus costes los correspondientes al desarrollo de la actividad inspectora y la calidad del servicio prestado.

Como se ha expresado anteriormente, en relación a lo reflejado en el **Cuadro 7. Costes por ayuntamiento**, (pág. 23 y 98 del informe) es necesario puntualizar tal y como se viene haciendo a lo largo del presente documento, que la cifra que se refleja respecto de SUMA, por un lado, no resulta comparable con las otras dos entidades, dado que el coste total que se ha imputado, el real, con la matización ya manifestada en relación a la eliminación de los gastos de patrocinio

deportivo, incluye partidas que no forman parte de las otras dos entidades, por no prestar determinados servicios, tales como la inspección, en el caso de la Diputación de Valencia, o solamente respecto de un concepto tributario (IAE) en el caso de la Diputación de Castellón, además de tener Suma delegada la recaudación en ejecutiva de 140 sobre 141 municipios de la provincia de Alicante, con más de 500 conceptos tributarios para su gestión y recaudación, magnitudes claramente no homogéneas, a la hora de establecer comparaciones, así como por el hecho, de definir un coste por ayuntamiento MDI y un coste per cápita MDI, no estratificado en función de tramos de número de habitantes de los municipios, lo que lleva a establecer conclusiones no acordes con la realidad.

o **Apartado i)**

- En relación al comentario del **Cuadro 10. Cumplimiento de objetivos estándar**, (pág. 25 del informe) y **Gráfico 28. Disminuir el pendiente de cobro** (pág. 104 del informe), respecto del hecho de que “Cabe señalar que parte de la reducción del saldo pendiente cobro en SUMA, se debe a la revocación de la delegación del municipio de Alicante en 2016”, señalar que tal circunstancia, no es exactamente en los términos manifestados, dado que el pendiente existente a fin de 2015, no fue traspasado al ayuntamiento, y por tanto, dado de baja en Suma, sino que fue gestionado, o bien obteniendo su ingreso en periodo voluntario (durante el primer trimestre del ejercicio 2016), o bien, continuando su proceso en periodo ejecutivo, dado que la delegación en ejecutiva de dicho ayuntamiento en SUMA, se mantiene.

Por otra parte, manifestar que esa revocación, sí afectó al objetivo definido de *“incrementar el % recaudado en ejecutiva”*, dado que cuando se contaba con la delegación en voluntaria, la eficacia, agilidad y efectividad del pase a ejecutiva y, consecuentemente su gestión para el cobro, era mayor. Asimismo, el dato negativo respecto del objetivo de *“aumentar el nº de ayuntamientos MDI”*, se debe a la referida revocación. Cabe hacer mención en este apartado, que de los 141 municipios que conforman la provincia de Alicante, solamente dos, Alicante y Jávea, no tienen delegada la recaudación del IBI en SUMA.

➤ **Respecto a la eficiencia**

o **Apartado j)**

- En lo que respecta a lo indicado en las pág. 25 y 107 del informe, “En términos absolutos la dotación de oficinas es superior en Alicante, 47 oficinas, que en las otras dos entidades: 10 oficinas en Castellón y 12 en Valencia. Si se tiene en cuenta la población de los ayuntamientos atendidos, la mayor carga de trabajo se da en las oficinas de Valencia, con una media de diez ayuntamientos tipo por oficina, seguida de Alicante con seis. Castellón con una media de cuatro ayuntamientos tipo por oficina, sería en principio la entidad con una menor carga de ayuntamientos por oficina.”, este Organismo debe de manifestar que, tal y como se viene argumentando a lo largo del presente documento, la no homogeneidad de datos, puede llevar a conclusiones no acordes con la realidad, y concretamente en este caso, entendemos que la carga de trabajo, no debería de ser medida relacionando simplemente y en términos absolutos, número de oficinas y población de los ayuntamientos atendidos, dado que consideramos de capital importancia, tener en cuenta tanto la cantidad de conceptos tributarios delegados, como la cantidad de gestiones que se pueden realizar respecto de cada concepto tributario, como el número y la dispersión de los contribuyentes (no habitantes).

o Apartado k)

- Respecto de lo que se indica en el informe pág. 26 y 108, “*Resulta especialmente significativo que prácticamente la totalidad de la plantilla en SUMA sea personal laboral, cuando la inspección y recaudación implican ejercicio de autoridad y están reservadas a funcionarios.*”, reflexión que se reitera en el Apéndice 3 en referencia a los medios personales (pág. 108 del informe), este Organismo manifiesta que, como así ha sido comprobado por esa Sindicatura de Comptes, el ejercicio de potestades públicas y la producción de actos administrativos, tanto en el área de inspección como de recaudación, están reservadas y efectivamente se desempeñan por personal funcionario.

o Apartado l)

- En relación a lo expresado en el informe pág. 26 y 112, “En cuanto a los medios informáticos, SUMA destaca en la dotación de todos los aspectos analizados: redes locales, servidores, número de ordenadores personales, personal en el departamento de informática e inversión realizada. No obstante, esta Entidad es la que tiene proporcionalmente unos ordenadores personales más antiguos. La Diputación de Castellón es la única de las tres entidades en la que todos sus ordenadores personales tienen una antigüedad inferior a cuatro años. (31) Esta

diputación, con una dotación de personal en el servicio de gestión y recaudación tributaria inferior a la de Valencia, duplica a ésta en cuanto a la dotación de personal informático.”, este Organismo informa que en cumplimiento de la planificación de renovación de ordenadores establecido, con el fin de optimizar los recursos y generar eficiencias y economías de escala, en diciembre de 2016 se adjudicó la compra de 210 ordenadores para sustituir los de cinco años o más de antigüedad, existiendo consignación presupuestaria en el presente ejercicio 2019, para adquisición de otros 200 equipos informáticos.

o **Apartado m)**

- Estando de acuerdo en lo reflejado en el Informe en cuanto al carácter realmente limitado del análisis respecto de la eficiencia, y en concreto, “Los costes no son totalmente homogéneos. SUMA presta más servicios que las otras diputaciones y por tanto incurre en más costes.”, este Organismo entiende que la ratio de eficiencia indicada en el **Cuadro 13. Ratio de eficiencia para la entidad y Cuadro 83** (pág. 28 y 114 del informe), no refleja la realidad, especialmente la referencia a los habitantes MDI, como se ha venido manifestando, no es adecuada, por cuanto no refleja el coste total por contribuyente, servicio prestado y número de conceptos.

o **Apartado n)**

- En lo que hace mención a lo reflejado en el **Gráfico 2. Eficiencia del servicio para el ayuntamiento**, (pág. 29 del informe), el “importe gestionado por cada euro de tasa” vendría determinado por el tipo porcentual que se aplica y, en este sentido, este Organismo aplica una tasa menor, partiendo de porcentajes de recaudación más altos, por tanto, los datos de dicho gráfico no resultan coherentes con lo indicado en dicho informe, concretamente, “los ayuntamientos delegantes consiguen que SUMA gestione el 71,2% del importe delegado para gestionar, la Diputación de Castellón el 67,5% y la de Valencia un 57,3%.”. Además, a efectos de eficiencia para los ayuntamientos, consideramos esencial tener en cuenta la cantidad de conceptos tributarios gestionados (más de 500), la cantidad de servicios ofrecidos, la mejora continua de la calidad de los mismos, la multicanalidad y el número de oficinas y, por supuesto, la tasa aplicada (2,5%). Actualmente se ha rebajado al 2,3%, ampliando todavía más los diferentes canales de atención y ofreciendo un servicio omnicanal, lo que mejora todavía más, si cabe, la eficiencia del Organismo.

En lo que respecta al punto **3. CONCLUSIONES, 2. En relación a si la delegación del servicio de gestión y recaudación de los ayuntamientos en las diputaciones supone la prestación de un servicio de calidad tanto a los ayuntamientos como a los contribuyentes**, este Organismo manifiesta que,

➤ **Respecto al contribuyente**

o **Apartado c)**

- En relación con lo expuesto en el **Cuadro 18. Estándares de calidad en el servicio al contribuyente**, (pág. 32 y 125 del informe) y concretamente respecto de que *“SUMA ha establecido compromisos de calidad para cuatro años y dispone del Certificado ISO 9001:2008 para los Servicios de Atención al Contribuyente, Procesos de Voluntaria y Control de Sugerencias y Quejas, válido desde el 28 de enero de 2016 hasta 15 de septiembre de 2018.”*, manifestar que la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de Suma Gestión Tributaria, según la norma ISO 9001:2008 para los servicios de Atención al Contribuyente, Procesos de Voluntaria y Control de Sugerencias y Quejas, fue renovada y actualizada a la nueva norma ISO 9001:2015, con validez desde el 6 de junio de 2018 hasta el 6 de junio de 2021 tras superar la auditoría externa del sistema realizada durante los días 7 al 15 de mayo de 2018. (se adjunta certificado-**anexo 2**).

Asimismo, durante los días 23 al 26 de Abril del 2019, se ha superado la auditoría del primer seguimiento del certificado en vigor, con el resultado de 0 no conformidades y 0 observaciones, según consta en informe de la certificadora externa SGS ICS IBÉRICA S.A. de fecha 26 de abril de 2019.

- Igualmente, en relación a lo señalado en las pág. 32 y 127 del informe, referir que durante el ejercicio 2018, concretamente entre el 27 de abril y el 21 de mayo, Suma. Gestión Tributaria realizó encuesta demoscópica a los contribuyentes de la provincia de Alicante, en relación a la calidad de los servicios prestados por este Organismo y el conocimiento de la marca, abarcando un total de 1.200 entrevistas.

o **Apartado d)**

- En relación a lo indicado “De acuerdo con los criterios establecidos, SUMA es la entidad que ofrece un mejor servicio por oficina, excepto en el número medio de habitantes MDI atendidos por oficina ponderada,

que es Castellón.”, nos remitimos a lo anteriormente manifestado respecto a la inadecuación del parámetro número medio de habitantes MDI (referido a la población), a los efectos de establecer ratios comparativas.

En este mismo apartado, conviene aclarar que en las oficinas de la ciudad de Alicante, no solo se atiende al público de la provincia, sino también, y fundamentalmente, a los contribuyentes de este municipio, pues sigue vigente la delegación de la recaudación ejecutiva de todos los ingresos de derecho público de dicho ayuntamiento.

Téngase en cuenta además que cualquier trámite ante este Organismo, puede ser realizado en cualquiera de nuestras oficinas.

o Apartado f)

- En relación a lo indicado respecto de la atención telefónica (pág. 36, 138 y 139 del informe), por la determinación del criterio “*Habitantes atendidos por cada puesto de nivel*”, este Organismo considera que el literal de ese criterio mueve a confusión, porque tratarse de la relación existente entre población y puestos de atención, no reflejando el número de atenciones efectivamente realizadas, datos solamente facilitados por Suma, con distinción entre las llamadas entrantes y las salientes, y clasificadas por tipo de trámite. Asimismo es conveniente hacer constar que Suma, supera en más de 1.900 horas de atención como mínimo a las otras dos entidades, incluyendo los sábados por la mañana, atendiendo gran variedad de trámites y en 6 idiomas diferentes, lo que sin duda conviene considerar al evaluar la calidad del servicio prestado por este Organismo.

o Apartado h)

- Es preciso indicar que SUMA, además de los canales alternativos indicados (pág. 37 y 142 del informe), ha implementado un chat que complementa la atención no presencial. Igualmente y con acceso a través del blog de SUMA, se encuentra la plataforma de videos tutoriales y cursos gratis, abiertos y online de ayuda y formación, SumAcademy.

o Apartado j)

- En relación a lo señalado en las pág. 38 y 145 del informe, “En este sentido, conviene indicar que SUMA no aplica ningún tipo de bonificación a este tipo de pagos, mientras que las Diputaciones de Castellón y Valencia aplican la bonificación en la cuota recogida en las ordenanzas fiscales aprobadas por los ayuntamientos que la hayan

acordado.”, destacar que en 2016, ningún ayuntamiento de la provincia de Alicante había aprobado dicha bonificación, en sus ordenanzas fiscales.

En lo que respecta al punto **3. CONCLUSIONES, 3. En relación a si los controles establecidos en los sistemas de información garantizan de forma razonable su seguridad y la adecuada ejecución de la gestión tributaria auditada**, este Organismo manifiesta,

➤ **Respecto a los controles generales de TI (CGTI)**

o **Apartado e)**

- En relación a la manifestación, *“SUMA debe poner a disposición del resto de administraciones públicas su software de gestión tributaria GESTA, de acuerdo con lo previsto en el artículo 157 y 158 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.”*, pág. 42 y 157 del informe, señalar que este apartado debe conjugarse con el **apartado 3.1 de Conclusiones** – pág. 22 del Informe, referido al coste del servicio. Suma Gestión Tributaria, durante los tres últimos años ha venido desarrollando, en el propio aplicativo informático Gesta, las soluciones para la tramitación electrónica, de forma íntegra, con sede electrónica propia y sus trámites, publicaciones edictales, registro de entrada/salida integrado en el gestor de expedientes, firma electrónica (por porta firmas o por actuaciones administrativas automatizadas), notificaciones electrónicas en sede y a través de notific@, etc...

Por otro lado, la especialidad, interrelación de los procedimientos tributarios, así como el gran volumen de expedientes que se tramitan, en su mayor parte de oficio, desaconsejan cambios en el propio aplicativo Gesta. Y ello al margen de otras cuestiones como pueda ser la compatibilidad técnica, por el uso de bases de datos distintas (Postgre/SQL – Oracle), la infraestructura de Sistema de Información para dar soporte al elevado número de transacciones, así como las conexiones ya desarrolladas para la intercomunicación con otras administraciones: DGT (ATEX, ATMV, DEV, TESTRA), AEAT, SS, Catastro, Notarios, BOE, Colegios de Gestores, Ayuntamientos, Entidades Financieras.

En cuanto a la puesta a disposición del software de gestión tributaria GESTA, de acuerdo con lo previsto en el artículo 157 y 158 de la Ley 40/2015, conviene precisar que, *“las Administraciones cedentes y cesionarias podrán acordar la repercusión del coste de adquisición o fabricación de las aplicaciones cedidas”*.

En cualquier caso, la puesta a disposición requiere, con carácter previo, la plena adecuación al ENS y ENI. Respecto a la plena interoperabilidad, cabe recordar que el título V de la Ley 11/2018 por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas difiere la entrada en vigor hasta el 2 de octubre de 2020. Y ello sin olvidar los altos costes que supondrían la adaptación, implementación y el soporte a otras Administraciones que decidieran utilizar la aplicación. Y por ello, la adaptación de los Convenios al régimen de la Ley 40/2015, contempla la repercusión de costes en tanto que, para la determinación de las aportaciones financieras se tendrán en cuenta el cálculo de los costes a imputar, basado tanto en los costes directos, como indirectos, según el estudio de costes aprobado por las partes (repercusión prevista en el art. 157.1 de la Ley 40/2015).

Ante la falta de desarrollo reglamentario, debe acudirse a la Guía elaborada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas “Guía para la prestación de aplicaciones en modo servicio”. Dicha guía se aprobó con la finalidad de servir de apoyo a las Administraciones Públicas que desean compartir aplicaciones, plataformas, infraestructuras o procesos en modo servicio a otros organismos.

El Ministerio, en cuanto a la regulación y formas jurídicas establece la posibilidad de poder articularse a través de cuatro figuras jurídicas, siendo la suscripción del correspondiente convenio la más adecuada al caso, en cuanto instrumento de cooperación más frecuente entre administraciones, pues son acuerdos vinculantes, con el contenido mínimo que se fija en la Ley 40/2015.

En el mismo sentido que los Convenios, la Guía especifica que la posible contraprestación económica asociada será únicamente a efectos de repercutir el coste de la administración del servicio, y nunca con fines de lucro.

o **Apartado f)**

- Respecto a lo indicado en el **Cuadro 29. Aspectos organizativos TI**, y concretamente en lo referente a **“Segregación de funciones en el departamento de sistemas”**, se señala en la pág. 49 y 156 del

informe, “Proponemos a SUMA y a la Diputación de Valencia aprobar procedimientos que garanticen los principios de segregación de funciones y de mínimos privilegios para las funciones asignadas en el departamento de sistemas de información.”, así como en la pág. 156, “El departamento de sistemas de información se encuentra estructurado en diferentes unidades, pero no existen procedimientos aprobados que garanticen una adecuada segregación de las funciones asignadas a las diferentes áreas o personas.

La falta de claridad en la determinación y asignación de funciones en el departamento de sistemas de información supone un riesgo medio de que se realicen funciones por una misma persona que sean incompatibles para un adecuado control (configuración y mantenimiento - operación, desarrollo - producción).

Recomendamos aprobar procedimientos que especifiquen cuáles serán las funciones técnicas segregadas entre las áreas del departamento de sistemas de información que, a la vez, garanticen el principio de mínimos privilegios para las funciones asignadas.”, este Organismo manifiesta que la estructura orgánica básica de Suma Gestión Tributaria, aprobada por el Consejo Rector, define las competencias y funciones de cada unidad, de manera separada para el análisis y desarrollo, explotación y gestión de sistemas.

La determinación y asignación de funciones se ha visto completada por el procedimiento “**SUMA-PRG-GLB-060-Procedimiento de Pase a Producción-V02-E02**” (**anexo 3**), aprobado por el Responsable de Seguridad, con la finalidad de adecuación y certificación al ENS.

Solicitamos que se tenga en cuenta que la propia división en dichas unidades y los procedimientos y normas establecidas, determinan una segregación de funciones respecto a desarrollos, mantenimiento sistemas y producción.

o Apartado g)

- Respecto a lo indicado en el **Cuadro 30. Controles sobre la gestión de cambios en aplicaciones y sistemas**, en relación a si “Existe un procedimiento aprobado para gestión de cambios en aplicaciones que contemple la segregación de funciones”, así como la recomendación indicada al respecto en la pág. 49 del informe, “Proponemos a SUMA ... aprobar procedimientos que garanticen los principios de segregación de funciones y de mínimos privilegios para las funciones asignadas en el departamento de sistemas de información.”, y lo expresado en la pág. 157, “De acuerdo con la información facilitada, no existe un procedimiento aprobado para la gestión de los cambios en

las aplicaciones aunque, en general, se documentan las diferentes fases de la gestión de los cambios. Esta situación supone un riesgo medio de que los cambios en aplicaciones desarrollados no estén adecuadamente documentados y que no se lleven a cabo los controles necesarios para implantar en el entorno real de forma fiable los cambios solicitados. Recomendamos definir y aprobar un procedimiento para la gestión de los cambios en aplicaciones en la Entidad, que contemple los controles necesarios que garanticen una adecuada documentación de la solicitud, autorización, segregación de funciones, realización de pruebas y aprobación del cambio previa a la implantación.”, este Organismo manifiesta que en la línea de actualización y preparación para la certificación de Suma en el ENS, ya tiene definido y aprobado el procedimiento (Se adjunta documento **SUMA-PRG-GLB-050-Procedimiento de Gestión del Cambio y Configuración Segura de Sistemas-V02-E02.pdf- anexo 4**).

o **Apartado h)**

- Respecto a lo indicado en el **Cuadro 31. Controles sobre operaciones de los sistemas información**, en relación a “Se clasifican los activos TIC en función de su importancia”, así como lo expresado en la pág. 158, “SUMA dispone de herramientas para la identificación y gestión de activos TI de la entidad (hardware y software). No obstante, no se clasifica cada activo TI en función de su importancia para la organización, lo que supone un riesgo medio de que activos importantes para los objetivos de la organización no estén adecuadamente protegidos. Recomendamos una gestión activa de los inventarios y que se clasifiquen los recursos TI en función de su nivel de importancia.”, este Organismo manifiesta que en la línea de actualización y preparación para la certificación de Suma en el ENS, en la actualidad, la gestión de activos se realiza a través de la herramienta SandaS GRC donde se clasifican por Clase Activo, tipo Activo, capa y subcapa, (se adjunta:

- o Activos LISTADO EXTRAIDO DE SANDA.xls-**anexo 5**
- o VOLCADO PANTALLA DE SANDAS GRC ENS.jpg-**anexo 6**

o **Apartado i)**

- Respecto a lo indicado en el **Cuadro 32. Controles de acceso a datos y programas**, en relación a “*Dispone de documentación sobre la red de sistemas y los elementos de protección de accesos*”, así como lo expresado en la pág. 159 del informe, “SUMA dispone de los elementos de control de redes necesarios (switches, firewalls, routers,

...) para garantizar razonablemente la seguridad de las comunicaciones y de su red interna. No obstante, no dispone de documentación actualizada de las instalaciones y puntos de acceso, ni procedimientos aprobados de administración de switches, firewalls y routers, así como un proceso de revisión periódica de las reglas de seguridad establecidas en los dispositivos. Una inadecuada documentación de la red informática, de los puntos de acceso y elementos de protección supone un riesgo medio de que no se detecte alguna vulnerabilidad o que no se implanten controles en puntos relevantes para la protección de los accesos. Recomendamos elaborar documentación actualizada de las instalaciones y puntos de acceso, redes internas y conexiones al exterior, líneas de defensa e interconexiones con el exterior y aprobar procedimientos de administración de la electrónica de red.”, este Organismo manifiesta que dispone de documentación actualizada de las instalaciones y puntos de accesos, estando pendiente de aprobar el procedimiento correspondiente.

o **Apartado m)**

- En relación con lo reflejado en el **Cuadro 35. Controles de emisión de recibos, cobros en voluntaria y ejecutiva** (pág. 47 y 176 del informe), es preciso manifestar que:
- o Este Organismo, mediante el procedimiento de Actuación Administrativa Automatizada (AAA), aprobado por Resolución de 29 de septiembre de 2017 del Director de Suma, publicada en la Web del Organismo, según el Art. 41 de la Ley 40/2015, aprueba los aplazamientos y fraccionamientos en voluntaria, sin intervención de forma directa de empleado público.
- o Y respecto de los aplazamientos y fraccionamientos de más de 6.000 €, este Organismo cumple con los requisitos respecto de la segregación de funciones, pues el Jefe de Recaudación aprueba lo que otros empleados de este Organismo proponen.

En lo que respecta al apartado de **Recomendaciones**, este Organismo manifiesta lo siguiente:

➤ **Recomendaciones generales**

o **Apartado a)**

- En relación a lo señalado, *“Sería conveniente implantar los procedimientos necesarios para reducir el coste originado por la demora*

en la devolución de los ingresos indebidos.”, informar que SUMA, tal y como figura en la carta de compromisos del Organismo, accesible en la Web, procede a la devolución de las cantidades indebidamente ingresadas en menos de 15 días, en el 80% de los casos, y concretamente en menos de 5 días, en el 55% de los casos.

o **Apartado h)**

- Respecto de lo indicado en relación al fomento de la domiciliación, como medio de pago, señalar que este Organismo, no solo ha fomentado dicha forma de pago, sino que la ha intensificado, utilizando además de los canales tradicionales, prensa escrita, radio y televisión, medios digitales, redes sociales, chat, sms, correos electrónicos, página Web, MOOC, blog, etc.

En cuanto al resto de recomendaciones, este Organismo ha avanzado y continúa trabajando en orden a una mejora continua de los procesos y procedimientos indicados, en el contexto de la administración electrónica, adaptación al ENS y al ENI.

En lo que respecta al **APÉNDICE 2. ANÁLISIS DEL ENTORNO**, este Organismo manifiesta,

➤ **1. Situación de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones.**

o **Apartado c) Entidades locales y competencias delegadas respecto al IBI, IAE e IVTM.**

- Que los datos que se incluyen en el **Cuadro 39. Resumen de delegaciones de recaudación voluntaria**, (pág. 58 del informe), deben de ser corregidos de acuerdo con la siguiente información:
 - o Delegaciones IBI (Gestión Tributaria): 139 en lugar de 138.
 - o Delegaciones IBI (Gestión Catastral/Censal): 139 en lugar de 138.
 - o Delegaciones IAE (Gestión Tributaria): 139 en lugar de 138.
 - o Delegaciones IAE (Gestión Catastral/Censal): 139 en lugar de 138.
 - o Delegaciones IVTM (Gestión Tributaria): 136 en lugar de 137.
 - o Delegaciones IVTM (Gestión Catastral/Censal): 136 en lugar de 137.

➤ **3. Diferentes aspectos sobre el saldo pendiente de cobro.**

o **Apartado a) Antigüedad y composición del saldo pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2016, y evolución desde el ejercicio 2012**

- Respecto de lo indicado en la pág. 64 del informe, *“En el cuestionario cumplimentado, la Diputación de Valencia es la única de las tres entidades que confirma que existen valores prescritos. No obstante, las otras dos entidades podrían tener valores en esa situación, dada la antigüedad del saldo pendiente de cobro. En este sentido, debe tenerse en cuenta que las notificaciones recordatorias, por sí solas, no interrumpen el plazo de prescripción. Este sólo se interrumpe si es consecuencia del procedimiento que se sigue para embargar y hacer efectivas las deudas tributarias.”*, es preciso indicar que la mera existencia de importes relevantes de valores con antigüedad superior a 4 años, no representa “per se” una debilidad, ni que los mismos puedan encontrarse en situación de prescripción. En primer lugar y como ya se ha detallado anteriormente, señalar que dado el número de municipios delegantes, la cantidad de conceptos tributarios delegados y, consecuentemente, el volumen del importe a gestionar por ejercicio (más de 1.200 millones de €), es evidente, que las cantidades pendientes de pago, al no conseguirse una recaudación del 100% en periodo voluntario, deben de ser y, lo son, considerables. Y, por otro lado, la complejidad del procedimiento de apremio con las circunstancias propias del mismo, como pueda ser las derivaciones a los responsables tributarios, concurrencia con los procedimientos concursales... la antigüedad de la deuda tributaria superior a cuatro años, no es inusual, por ello ese mero dato (la antigüedad de la deuda), no constituye ni debe de constituir por sí solo, una debilidad en el control.

A este respecto cabe indicar, que la Diputación de Alicante, en ejercicio del control interno y dentro del plan de control financiero, incluyó la realización de una auditoría de cumplimiento a Suma que incorporaba pruebas sobre los controles internos y la posible prescripción de derechos de recursos de otros entes. Manifiestar que de los trabajos de auditoría realizados por empresa externa a este organismo en el ejercicio 2016, no se formuló salvedad alguna, ni se detectaron debilidades en el control interno establecido por este Organismo.

En lo que respecta al **APÉNDICE 4. OBSERVACIONES SOBRE SI EL SERVICIO DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN QUE PRESENTAN LAS DIPUTACIONES A LOS AYUNTAMIENTOS SE AJUSTA A LOS PRINCIPIOS DE ECONOMÍA, EFICIENCIA Y EFICACIA**, Cuadros 97 y

98 (pág. 128 del informe), es conveniente reseñar que en Xixona y Monóvar, Suma no dispone de instalaciones donde se ubique una oficina.

El servicio que este Organismo presta en estos municipios se realiza con personal que se desplaza desde las oficinas tributarias de Sant Joan d'Alacant y Elda, respectivamente, pero en dependencias del propio ayuntamiento.”

En la confianza de su consideración por parte de esa Sindicatura, ...

Alicante, en la fecha de la firma electrónica,
EL PRESIDENTE

INFORME TÉCNICO ECONÓMICO

En relación con la modificación de la *Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación de servicios de Suma. Gestión Tributaria*, según lo dispuesto en el art. 25 del RDL 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, esta Intervención Delegada emite el presente informe técnico económico:

PRIMERO.- En fecha 10 de junio de 2010, el Pleno de la Excm. Diputación Provincial, aprobó el establecimiento de la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación de servicios de Suma. Gestión Tributaria, previamente aprobado por el Consejo Rector de este Organismo, en sesión de 21 de mayo.

SEGUNDO.- Tras dos modificaciones, la tasa actualmente en vigor es la publicada en el BOP número 81, de fecha 2 de mayo de 2013.

TERCERO.- La presente modificación supone por un lado, el reflejo de las nuevas tarifas aprobadas en relación con la nueva delegación de la gestión, recaudación e inspección de los ingresos de derecho público del ayuntamiento de Alicante y por otro, la bajada de la tarifa general de diferentes conceptos que pasan del tipo del 4% al 2,5%, lo que supone una variación sustancial que requiere informe técnico económico.

CUARTO.- De conformidad con lo establecido en el artículo 24.2 del RDL 2/2004, el importe de las tasas por la prestación de un servicio o por la realización de una actividad, no podrá exceder en su conjunto del coste real o previsible del servicio o actividad de que se trate o en su defecto del valor de la prestación recibida, tal y como se evidencia en los cálculos de los apartados siguientes del presente informe.

QUINTO.- Para estimar el impacto de la reducción del tipo general actual de la tarifa del 4% al 2,5% para determinados conceptos, partimos de la recaudación real por los conceptos afectados en 2012 y 2013 hasta octubre; estimamos la recaudación hasta final de 2013 y la de 2014 en función de la evolución experimentada, aplicamos la tasa actual del 4% y la prevista del 2,5% y la diferencia es el impacto esperado de recaudación; así tenemos:

	2012	2013	ESTIMACIÓN 2014
VOLUNTARIA (1)	58.811.171,09	65.169.021,72	70.226.137,81
LID (2)	6.379.330,63	6.735.590,46	6.980.765,95
TOTAL	65.190.501,72	71.904.612,18	77.206.903,75
COMP ECONÓMICA 4%	2.607.620,07	2.876.184,49	3.088.276,15
COMP ECONÓMICA 2,5%%	1.629.762,54	1.797.615,30	1.930.172,59
DIFERENCIA	-977.857,53	-1.078.569,18	-1.158.103,56

De lo que se deduce un impacto global previsible de **menos 1.158.103,56 euros** para 2014.

SEXTO.- Para estimar los ingresos de la nueva delegación nos remitimos al estudio del proyecto de esta delegación en el que se estima unos ingresos esperados para 2014 de 2.783.416,00 euros, según el siguiente cuadro.

Concepto Recibos	Recuadación Padrón	Recaud. LID	Incremento 2014	% Cobro	Tarifa Ayto.	Tasa Convenio
IBI (Urb + BICE)	74.277.764	2.016.209	1.725.879	86,46%	2,20	1.716.437
TASA RRSU	7.484.429	56.494	150.818	87,22%	2,20	169.218
VADOS	981.446	10.724	19.843	92,29%	2,30	23.276
IBI Rústica	121.846	3.038	2.498	85,99%	2,20	2.802
IAE	4.669.442	2.035.722	134.103	87,78%	2,20	150.464
IVTM	11.223.617	271.496	229.902	72,81%	1,90	222.775
IIVTNU		6.328.000	126.560		2,50	161.364
ICIO		160.000	3.200		2,50	4.080
Otros		1.000.000	20.000		2,50	25.500
Autoliquidaciones		500.000			1,50	7.500
Inspección + omisiones		1.000.000	500.000		20,00	300.000
TOTALES	98.758.544	13.381.683	2.912.803			2.783.416

SÉPTIMO: Para estimar el importe previsible de los ingresos por aplicación de las tarifas recogidas en esta ordenanza, hemos tomado la estimación de los ingresos por la tasa recogida en el proyecto de presupuesto de Suma para 2014, que ya recoge la estimación de la disminución por la bajada de la tarifa general y la estimación derivada del nuevo convenio con el Ayuntamiento de Alicante. Así tenemos:

INGRESOS	PREVISIÓN 2014
Productos de recaudación voluntaria	18.049.500,00
Productos de recaudación ejecutiva	11.500.000,00
Otros prod. de rec. (inspecc. y sanciones)	782.500,00
Recuperación coste de notificación	300.000,00
Cesión PDA's	43.000,00
TOTAL con TASA ACTUAL	30.675.000,00

OCTAVO.- Para determinar el coste real previsible del servicio para 2014, hemos considerado los gastos estimados para 2014 incluidos en el proyecto de presupuesto, relacionados directamente con la prestación del servicio regulado en esta tasa, con las peculiaridades que se detallan a continuación:

a) Gastos de Personal.- Se ha estimado en función del gasto efectivamente realizado hasta septiembre y el previsto hasta final de 2013, añadiendo para 2014 los mayores gastos previstos por la nueva delegación, estimando el

incremento tanto por la adscripción de personal, como por la incorporación de nuevo personal y por la reorganización interna que requiera.

b) Otros gastos de gestión. - Se ha estimado el resto de gastos corrientes en función del gasto efectivamente realizado hasta septiembre y el previsto hasta final de 2013, estimando para 2014 en función de la previsible evolución y añadiendo para este año los mayores gastos previstos por la nueva delegación. No se han considerado los gastos financieros derivados de la operación de tesorería que se concierta para adelantar a los ayuntamientos hasta el 75% de la previsible recaudación del IBI y del IAE ya que se recuperan de los ayuntamientos al margen de la tasa.

c) Amortización del inmovilizado. - Se incluye la dotación para la amortización del inmovilizado del año en curso, más el previsible incremento derivado de la inversión nueva asociada a la prestación del servicio para 2014, consiguiendo así la distribución anual del esfuerzo inversor del Organismo.

d) A la totalidad de los gastos de funcionamiento de Suma, se le descuentan los gastos considerados con financiación afectada durante 2013 y 2014 por los trabajos realizados fuera de la Provincia y los convenios de gestión, así como la recuperación de costas directamente de los contribuyentes, por el cobro de los expedientes de recaudación, para obtener la cifra que debería cubrir la tasa.

GASTOS	PREVISIÓN 2014
Gastos de Personal	18.957.701,00
Otros Gastos de Gestión	12.799.914,00
Gastos Financieros (No Intereses O.T.)	65.000,00
Transf. Corrientes	850.785,00
Amortización inmovilizado	2.207.316,26
(-) Recuperación de costas	-1.400.000,00
(-) Gastos por Proyectos Externos	-1.486.000,00
(-) Gastos por convenios catastrales	-770.000,00
TOTAL GASTOS	31.224.716,26

NOVENO.- De la comparación de los ingresos y gastos previstos tras la modificación que se propone se desprende que el importe previsible derivado de las tasas recogidas en esta ordenanza no supera el coste real previsible del servicio, ofreciendo un **déficit** de -549.716,26 euros, de conformidad con lo establecido en el artículo 24.2 del RDL 2/2004.

DÉCIMO.- No obstante el déficit puesto de manifiesto en el apartado anterior no pone en peligro el equilibrio presupuestario que se consigue con los ingresos financieros.

Alicante, 21 de noviembre de 2013

LA INTERVENTORA-DELEGADA
Laura Álvarez Coloma





Diputació de Castelló



ALEGACIONES INFORME SINDICATURA
**ALEGACIONES AL BORRADOR DE INFORME REALIZADO POR LA
SINDICATURA DE CUENTAS EN 2019 REFERIDO AL EJERCICIO 2016**

CUESTIONES GENERALES

En el "**Cuadro 93. Relación de liquidaciones de notificación individual**" (página 123 del borrador de Informe), se excluyen las Sanciones Administrativas en ejecutiva, lo que es incorrecto. Han de incluirse en dicha tabla las Sanciones Administrativas en ejecutiva.

Respecto a las entidades financieras colaboradoras, el borrador menciona más de las que son realmente: se habla de 23 entidades colaboradoras (página 144 del borrador de Informe), siendo el dato correcto 6 entidades colaboradoras, tanto en el año 2016 como en la actualidad.

ALEGACIONES RESPECTO A LA FISCALIZACIÓN DE CUENTAS

En relación a la aprobación formal de la cuenta anual, en el borrador de Informe (página 181, párrafo segundo), se habla de su inexistencia. Esto no es así: la cuenta única de Recaudación es fiscalizada por la Intervención y rendida al Pleno de la Diputación.

Además, la Diputación de Castellón sí que rinde cuentas anuales a cada una de las entidades delegantes.

ALEGACIONES RESPECTO A IAE Y PLANES DE INSPECCIÓN

1ª.- Personal del área de Inspección.

En el "**Cuadro 16. Resumen de la actividad inspectora**" (página 30 del borrador de Informe), se indica que el personal del área de Inspección está constituido por tres funcionarios; sin embargo, de esas tres personas, sólo una, la Auxiliar de Recaudación, está íntegramente dedicada a la inspección; el Jefe del Área reparte su tiempo entre la inspección, la dirección del departamento de sanciones de tráfico y el control de las devoluciones de ingresos, de forma que a la inspección dedica alrededor de un 10 por ciento de su tiempo de trabajo; la Jefa de Negociado, por su parte, se dedica fundamentalmente a la gestión del IAE y a funciones de asistencia a la Dirección del Servicio, dedicando a la inspección no más de un 15 por 100 de su trabajo, de forma que, en lugar de 3 personas dedicadas a la inspección, habría que hablar de 1,25 personas. Esa corrección afectaría a todas y cada una las magnitudes del cuadro 17, '*Ratios de eficiencia de la actividad inspectora (ratios por inspector).*'

2ª.- Resultado económico de la actividad inspectora.

El borrador de Informe se refiere al ejercicio 2016, en el que el área de Inspección de la Diputación de Castellón practicó liquidaciones por un valor 27.571,85 €. Sin embargo, es un dato muy poco significativo pues la Inspección que realiza la





ALEGACIONES INFORME SINDICATURA

Diputación de Castellón, con poco más de una persona dedicada a ello, obtiene resultados irregulares, que dependen mucho de los municipios y de las actividades que se compruebe, así como del grado de cumplimiento de las empresas inspeccionadas.

Teniendo en cuenta los resultados de la Inspección desde 2001, tal como constan en las Memorias anuales del Servicio de Gestión, Inspección y Recaudación (que son los datos que ha sido posible recuperar con facilidad), 2016 es el peor ejercicio, siendo **la media de esos 17 ejercicios** (en 2003 no se realizaron inspecciones por el cambio normativo que afectó al IAE en ese ejercicio) de **644.995,18 € por año**, con un máximo de 2.155.492,95 € liquidados en 2007 (y el mínimo, de 27.571,85 €, en 2016, como se ha dicho).

Lo anterior significa que en la mayor parte de esos 17 ejercicios, la Diputación de Castellón, ha obtenido, probablemente, resultados de su actividad inspectora equiparables a los de SUMA.

3ª.- Planes de Inspección.

El borrador de Informe dice que *“(...) únicamente SUMA ha cumplido el objetivo referente a inspección, (...) en la elaboración de un plan de inspección (...)”* (página 31, párrafo segundo).

En el caso de Castellón, la práctica es que los Ayuntamientos adopten los acuerdos sobre la inspección del IAE a realizar en sus respectivos municipios y que la Diputación actúe de acuerdo con ellos, de forma que el ‘plan inspector’ de la Diputación de Castellón no es más que la suma de las peticiones de los Ayuntamientos, siendo conveniente, eso sí, darle forma de plan de inspección para su aprobación por el Órgano provincial correspondiente.

ALEGACIONES INFORMÁTICA RESPECTO SEGURIDAD Y APLICATIVO

1ª.- Respecto a los controles de seguridad.

En el apartado **“En relación a si los controles establecidos en los sistemas de información garantizan de forma razonable su seguridad y la adecuada ejecución de la gestión tributaria auditada”** (páginas 39 a 45 del borrador de Informe) el Departamento de Sistemas-producción presentó alegaciones a un primer borrador que se les remitió en octubre de 2018.

Igualmente respecto a los apartados recogidos en el Apéndice 5, páginas 161 a 164, que hace referencia a Política de Seguridad, Normativas y Procedimientos Generales, Planes de adecuación al ENS y al ENI, etc, que afectan a toda la Diputación, se presentaron alegaciones en octubre de 2018.





ALEGACIONES INFORME SINDICATURA

2ª- Respecto a los controles de aplicación.

En el "Cuadro 34. Cuadro de controles conformidad delegaciones y gestión de padrones de IBI" (página 47 del borrador de Informe) y en el punto «Solo las personas autorizadas según sus funciones pueden modificar datos maestros de los tributos en la aplicación y existe segregación de funciones», se marca como que el aplicativo de Gestión, Inspección y Recaudación (Estima) no lo cumple, cuando tiene un módulo de organización y seguridad que permite una granularidad importante en la definición de los permisos asignados a roles y conjuntos de roles (perfiles). Esto facilita adaptarla tanto a los cambios organizativos como funcionales del Servicio. También es cierto que los cambios frecuentes en la organización (personas) como funcionales (adaptación a las exigencias de las leyes y prestación de nuevas funcionalidades) complica mantenerla al día.

Si bien en la página 177 se recomienda que "(...) el proceso de modificación de parámetros clave sea modificado en Estima para incluir un proceso de revisión o autorización por parte de más de un usuario autorizado (...)", esto se está llevando por un número muy reducido de usuarios con permisos para gestionar estos cambios y, a su vez, éstos son revisados nuevamente en Estima antes de cada ejecución para evitar errores y el consiguiente coste en tiempo de proceso.

En el punto g) (página 49 del borrador de Informe) se recomienda implantar los mecanismos necesarios para «Controlar las atenciones prestadas por tipo de consulta, tiempo de espera y duración de la atención prestada». Estima tiene un módulo de Atención al Público (SAC) que recoge todas las atenciones, permite clasificarlas por tipos (presencial, telefónica, Web, etc), el tiempo dedicado a cada atención, quién ha atendido y acciones que se han efectuado durante dicha atención. Y a partir de ahí, sacar estadísticas e indicadores de gestión.

Mediante este documento, se tiene por cumplimentado trámite de alegaciones, según escrito de esa Sindicatura de Cuentas, de fecha 05 de junio actual.

Castellón a la fecha de la firma

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE





Diputació de València

Documento	Identificadores	
OFICIO SINDICATURA DE CUENTAS		
Código de verificación	Otros datos	Página 1 de 1
2CC54933-E8ED3D50-EAE716BE-4F7C3EF		



Excel.lentíssim Sr. Antonio Gregorio Mira-Perceval Pastor
Síndic de comptes

Le adjunto las alegaciones que esta Diputación ha formulado al borrador del Informe “Auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016”. Igualmente se remiten unas consideraciones sobre algunas de las recomendaciones realizadas a esta entidad.

Valencia, a la fecha de la firma

Esta es una copia impresa del documento electrónico generada por la aplicación informática PortalFirmas. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://www.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=verifica>

Alegaciones que se formulan al borrador del Informe

“Auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunidad Valenciana. Ejercicio 2016”

Alegaciones genéricas

Con carácter general el *borrador del Informe de la Auditoría operativa* en su metodología de trabajo, analiza los criterios de economía, eficiencia y eficacia mediante comparación de los resultados de las tres diputaciones, olvidándose que sus entornos, situaciones coyunturales, recursos y modelos de gestión son sensiblemente diferentes.

Para esta Diputación de Valencia es importante tener cuenta algunos de los aspectos indicados:

- La situación de transitoriedad en la que se encontraba esta entidad en el año de referencia del Informe (2016).
- El nuevo modelo de gestión del servicio, que es diferente al de las otras Diputaciones.
- Los servicios que la Diputación de Valencia ofrece a los Consorcios de los Planes Zonales

De tomarse en consideración estas circunstancias hubiera cambiado la interpretación de la valoración de los resultados.

Período de transición al nuevo modelo de gestión y recaudación

El modelo de cambio y renovación viene desarrollándose durante varios ejercicios, por lo que en 2016 no tenía la suficiente consolidación respecto de los modelos de las otras Diputaciones.

Durante el período transitorio se han realizado las siguientes actuaciones:

- En enero de 2016, por iniciativa del Diputado del Área de Hacienda, se elaboró un “*Plan de actuación 2016-2019*”. En desarrollo del mismo, el Pleno de la Diputación, el 29/12/2016, acordó la “*Reorganización del Servicio de Gestión Tributaria*” (BOP nº 12, 18/01/2017, págs. 23 y ss.).
- Entre las actuaciones normativas y técnicas pueden destacarse las siguientes:
 - o El cambio del marco normativo con la aprobación de la *Ordenanza general de gestión, recaudación e inspección de los ingresos de derecho público* (BOP nº 180, 16/09/2016) y las “*Bases reguladoras de los servicios tributarios*” (BOP nº 173, 07/09/2017).
 - o El nuevo *Sistema de información para la gestión tributaria y recaudación*, que si bien se implantó en mayo de 2015, el desarrollo integral de los procesos se está ejecutando en distintas fases dada la complejidad del ciclo tributario.

Modelo de gestión del servicio

Este modelo pasa de considerar que la Diputación debe prestar estos servicios a los ayuntamientos delegantes y a los ciudadanos, a valorar que son los ayuntamientos y la Diputación conjuntamente los que estamos al servicio de los ciudadanos para atender sus peticiones, facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Por tanto la Diputación y los ayuntamientos prestan conjuntamente, desde sus respectivas oficinas, los servicios de información, atención y asistencia a los ciudadanos.

El objetivo de este nuevo modelo es aproximar la atención presencial a los ciudadanos al lugar más cercano a su domicilio: las oficinas municipales

Las líneas generales de este modelo colaborativo, aún en desarrollo, son las siguientes:

- a) Los ayuntamientos resuelven las cuestiones generales que de manera más frecuente plantean los contribuyentes (duplicado de recibo, informe situación, domiciliación, fraccionamiento express).
- b) Se imparten actividades formativas (vertiente funcional y técnica) al personal municipal para facilitarles la prestación del servicio y el acceso a la oficina virtual de recaudación (OVR.). Este acceso les permite remitir encargos y peticiones a la Diputación.
- c) El personal municipal y del Servicio de Gestión Tributaria disponen del centro de asistencia a usuarios (CAU) para plantear incidencias, formular consultas y peticiones (de procedimiento e informáticas).

En relación con el nuevo modelo de gestión se ha modificado la tasa fiscal por la prestación del servicio de recaudación voluntaria que se ha reducido al 1% (Artículo 5 y Disposición adicional segunda de Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación de la gestión tributaria a los ayuntamientos y otros entes públicos, BOP nº 231 de 30/11/2018), lo que equipara a todos los ayuntamientos.

La Diputación de Valencia solicita que se incorpore al borrador del Informe la situación de transitoriedad en la que se encontraba esta entidad en 2016 y la existencia de un modelo de gestión del servicio diferente al de las otras dos entidades provinciales. Se trata de limitaciones que, en opinión de esta Diputación, han condicionado el trabajo realizado y han incidido significativamente en su ejecución.

Los servicios que la Diputación de Valencia ofrece a los Consorcios de los Planes Zonales

A partir del ejercicio 2012 los Consorcios de los Planes Zonales de Residuos empezaron a delegar en la Diputación de Valencia la gestión y recaudación de la tasa de tratamiento de residuos urbanos (TTRU). Esta tasa representa, a nivel organizativo y volumen de recursos, un peso muy importante para la Diputación, así como una gran complejidad en la gestión derivada de la diversidad de las ordenanzas fiscales aprobadas por cada uno de los Consorcios.

En 2016 la Diputación tenía delegada la gestión y recaudación de los siguientes Consorcios:

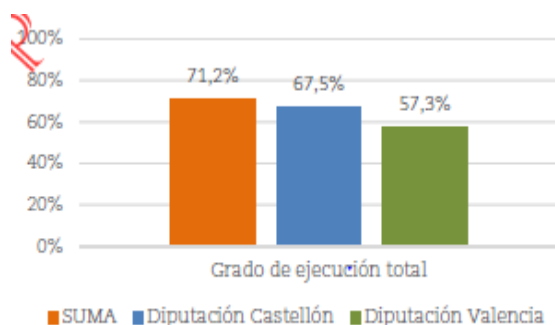
CONSORCIOS Planes Zonales	Núm. Municipios	Núm. recibos del padrón ejercicio 2016
Zonas VI,VII,IX Plan Zonal 4 Área de Gestión V3 (Valencia Interior)	60	174.113
Zonas X,XI,XII AG 1 Plan Zonal 5 Área de Gestión V4 (Ribera i Valldigna)	51	213.135
Zonas X,XI,XII AG 2 Plan Zonal 5 Área de Gestión V5 (SUR)	93	225.515
Zonas III,VIII AG 2 Plan Zonal 3 Área de Gestión C3/V1 (Camp de Morvedre)	15	63.139
Total	219	675.902

El volumen total de municipios es superior al IBI y la población de 15 de estos municipios es superior a 20.000 habitantes. (Anexo 11)

Esta Diputación opina que el Informe debía haber contemplado el servicio que esta entidad presta a los citados Consorcios, lo que hubiera permitido reflejar la realidad existente.

Primera alegación

Apartado 1 del borrador del Informe, página 9, gráfico



Contenido de la alegación:

Para realizar la comparativa de este gráfico entendemos que deben considerarse los medios con los que se cuenta para obtener este resultado, ya que es un elemento clave para medir el grado de ejecución.

Esta Diputación de Valencia considera que, si bien a lo largo de todo el Informe la propia Sindicatura manifiesta la carencia de recursos y la carga de trabajo que existe en esta entidad, estas circunstancias deberían haber tener reflejo en los “datos clave y hechos relevantes” recogidos en el Informe para dar mayor visibilidad.

Documentación justificativa de la alegación:

Las referencias que a lo largo del informe se expresan sobre las circunstancias indicadas:

- Oficinas, pág 25 (y en la pág.107 se repite el mismo párrafo)
“j) ...Si se tiene en cuenta la población de los ayuntamientos atendidos, la mayor carga de trabajo se da en las oficinas de Valencia ...”
- Oficinas, pág 33
“Desde el punto de vista de la densidad demográfica, en las oficinas de la Diputación de Valencia es donde se atiende el mayor número de habitantes MDI (...)”
- Pág 34
“Valencia destaca por el elevado número de oficinas que prestan el servicio a más de 20 municipios”.
- Pág 133 (penúltimo párrafo)
“... En términos de población las oficinas de Castellón son las que atienden el número de habitantes MDI más reducido, 24.682 de media por oficina, frente a los 35.461 habitantes MDI que atienden las oficinas de SUMA y los 49.944 que atienden como media las oficinas de Valencia.”
- Personal, pág 26 (y en la pág.111 se repite la alusión a Valencia)
“Teniendo en cuenta el número de ayuntamientos tipo en base a la población, se observa que la carga laboral más elevada la tiene Valencia con 0,8 ayuntamientos por empleado”.
“A pesar de la mayor dotación de personal en las oficinas de Valencia, la carga por empleado es superior a la de las otras dos entidades por lo que ambas ratios denotan una insuficiencia de medios humanos en esta entidad. (pág.111)”
- Medios informáticos, pág 26 y 113
“l) En cuanto a los medios informáticos, SUMA destaca en la dotación de todos los aspectos analizados”

“La Diputación de Castellón, con una dotación de personal en el servicio de gestión recaudación tributaria inferior a la de Valencia, duplica a ésta en cuanto a la dotación de personal informático.”

- Atención telefónica, pág 36 y 138
“...SUMA y Castellón atienden en el primer nivel a 23.105 y 18.717 habitantes, respectivamente, por cada uno de los puestos de atención telefónica, mientras que en Valencia cada puesto presta el servicio a prácticamente el triple de habitantes.”
- Ratios de economía de los recursos, pág 28
“Las ratios sobre la valoración de medios reflejan que Valencia presenta una menor dotación, a la vez que en la ratio del coste total por oficina obtiene el importe más elevado”
- Ratio de eficiencia para la entidad, pág 114
Valencia es la más eficiente para la entidad con un 31,2 seguida de SUMA con un 27,6 y seguida de Castellón con un 26,8.
- Ratio de eficacia, pág 28 y 115
“De este análisis se concluye que si bien Valencia es capaz de gestionar mayores importes por cada euro de coste empleado en la prestación del servicio, hay que considerar que.
 - ✓ *Cuenta con una menor dotación de medios que las otras dos entidades, proporcionalmente a la población gestionada.*
 - ✓ *Su gestión alcanza unos porcentajes de ejecución inferiores a las otras dos entidades. Precisamente por la menor dotación de medios.*
 - ✓ *El coste total unitario por oficina es el más elevado.*
 - ✓ *Presta menores servicios, entre ellos no lleva a cabo la actividad inspectora”.* Precisamente por la menor dotación de medios.

Segunda alegación

Apartado 3 del borrador del Informe, página 13, párrafo 1

“Por ello se ha tenido que establecer un concepto que permitiera comparar las tres entidades. El número de ayuntamientos MDI gestionados ha sido la magnitud que se ha utilizado principalmente, si bien se ha tenido en cuenta el tamaño del ayuntamiento gestionado durante el análisis de algunos de los resultados, ya que entendemos que en varias de las ratios analizadas no puede computar igual un ayuntamiento de grandes dimensiones que un pequeño municipio. El ayuntamiento tipo surge como resultado de calcular la población media de todos los ayuntamientos MDI de la Comunitat, y así poder calcular el número de ayuntamientos tipo que gestionaría cada entidad.”

MDI: Municipios con delegación de la recaudación voluntaria de IBI.

Contenido de la alegación:

Utilizar el MDI para poder comparar los datos de las tres entidades entendemos que provoca que los resultados no expresen la realidad existente en la Diputación de Valencia, al quedar fuera del alcance de la auditoria otras entidades diferentes a los municipios, como los Consorcios de los Planes Zonales, que tienen delegadas las funciones de gestión y recaudación y que deberían haberse ponderado dado el peso específico que tiene la tasa de tratamiento de residuos urbanos (TTRU) de los cuatro Consorcios.

Esta tasa genera una alta conflictividad. Su impacto es similar al IBI en cuanto a la carga de trabajo, a la dedicación de los recursos humanos necesarios para su gestión y al volumen de población de los municipios que forman parte de los cuatro Consorcios.

Tal y como se observará en la siguiente tabla:

- La Diputación de Valencia se relaciona con el 89,59% de los municipios de la provincia.
- Tan solo 28 de los 269 municipios (incluidas tres entidades menores) carecen de cualquier tipo de relación con esta Diputación.
- De los 241 municipios que se relacionan con la Diputación (Servicio Gestión Tributaria), 37 de ellos lo hacen a través de la Tasa de tratamiento exclusivamente. La población de los mismos alcanza aproximadamente 440.000 hab., excluidos de este Informe.
- De los 5 municipios existentes en esta provincia de más de 50.000 hab, se relacionan con la Diputación dos de ellos (Gandía y Sagunt), lo que supone una población de 140.000hab aproximada, quedando excluida la población de Sagunt.

NIVEL DE POBLACION Habitantes	AYTOS PROVINCIA	AYTOS SIN RELACION SGT		AYTOS CON RELACION SGT		AYTOS CON RELACION SGT				AYTOS CON DELEGACIÓN			
						SOLO CONSORCIOS		POR DELEGACIÓN		SOLO EJECUTIVA		AYTOS SGT (G+RV+RE)	
> 50.000	5	3	60,00%	2	40,00%	1	20,00%	1	20,00%	0	0,00%	1	20,00%
Entre 20.000 y 50.000	26	10	38,46%	16	61,54%	7	26,92%	9	34,62%	2	7,69%	7	26,92%
Entre 10.000 y 20.000	20	6	30,00%	14	70,00%	8	40,00%	6	30,00%	0	0,00%	6	30,00%
Entre 5.000 y 10.000 ⁽¹⁾	28	5	17,86%	23	82,14%	6	21,43%	17	60,71%	3	10,71%	14	50,00%
Entre 1.000 y 5.000 ⁽²⁾	105	4	3,81%	101	96,19%	9	8,57%	92	87,62%	5	4,76%	87	82,86%
<1.000	85	0	0,00%	85	100,00%	6	7,06%	79	92,94%	0	0,00%	79	92,94%
	269	28	10,41%	241	89,59%	37	13,75%	204	75,84%	10	3,72%	194	72,12%

266 Ayuntamientos	
3 ELM	
⁽¹⁾ El Perelló	
⁽²⁾ El Mareny	
⁽²⁾ Barracas d'aigües Vives	

Observación: Los datos de los ayuntamientos son del ejercicio 2018, siendo los Consorcios los mismos que en 2016

Tercera alegación

Apartado 3. Conclusiones, 1.b), del borrador del Informe, página 18, párrafo 3

“Los informes económico financieros respaldan que el ingreso derivado por la aplicación de las tasas recogidas en las respectivas ordenanzas, no supera el coste real previsible del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 24.2 del TRLRHL. Sin embargo, en Valencia, para el ejercicio 2016 los ingresos han superado los gastos en 1.816.786 euros”

Apéndice 3, Objetivo 1, Página 77, párrafo 4

“En Valencia, existe un informe económico sobre el coste del servicio de gestión tributaria de fecha 13 de febrero de 2012, para la tasa vigente en 2016, según el cual los ingresos no superan a los gastos. En el desarrollo de nuestro trabajo hemos comprobado que para el ejercicio 2016 los ingresos han superado a los gastos en 1.816.786 euros.”

Contenido de la alegación:

En el ejercicio 2017 entra en vigor una nueva Ordenanza fiscal (BOP nº 9 de 13/01/2017) que reduce la tasa por la prestación del servicio de gestión y recaudación tributaria.

Cuarta alegación

Apartado 3 del borrador del informe, página 21, párrafo 2

“La Diputación de Castellón regula en la ordenanza el tipo de interés aplicado a los anticipos. SUMA indica que cuenta con unas normas aprobadas por el Consejo Rector que regulan dichos anticipos ordinarios”.

Apartado 4, página 49 párrafo 2 letra f)

“f) Se aconseja que la Diputación de Valencia regule el tipo de interés aplicado a los anticipos.”

Contenido de la alegación:

La Diputación de Valencia también regula en la Ordenanza fiscal vigente en el ejercicio 2016, el tipo de interés que se aplica a los anticipos, si bien no aparece como “tipo de interés” sino como “costes financieros”.

El tipo aplicado en 2016 fue el 0,33% (indicado por la Intervención provincial, en base a la Resolución de prudencia financiera publicada en BOE 16/09/2016)

Documentación justificativa de la alegación:

- Anexo 1: Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la gestión tributaria prestada a los ayuntamientos y otros entes públicos (BOP nº 116 de 16/05/2012), en su artículo 10 párrafo 5 establece lo siguiente: *“Cuando una entidad delegante perciba entregas a cuenta de la recaudación voluntaria, junto a la tasa se incluirán los costes financieros de los anticipos de la recaudación voluntaria”*
- Anexo 2: Resolución de prudencia financiera publicada en BOE 16/09/2016.

Quinta alegación

Apartado 3.2 b) del borrador del Informe, página 31, párrafo 6

“b) En relación a la calidad, en la provincia de Alicante han delegado en SUMA el 92,0% de los ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de la provincia, mientras que en Castellón lo han hecho el 37,5% y en Valencia el 19,4%. En este sentido, cuando un municipio, con capacidad para llevar a cabo la gestión y recaudación, delega en la diputación, entendemos que lo hace porque valora que el servicio que ésta le va a prestar va a ser de mayor o igual calidad que el que podría prestar el propio ayuntamiento.”

Apéndice 4, objetivo 2, página 123, último párrafo:

“La calidad prestada está relacionada con los distintos modelos elegidos para llevar a cabo la gestión y recaudación por cada una de las tres entidades. Así la Diputación de Alicante, a través de SUMA, ha apostado por ofrecer un servicio integral y con la calidad suficiente para que cualquier tipo de ayuntamiento delegue la gestión y recaudación voluntaria en dicho organismo. Prácticamente la totalidad de los municipios de la provincia, incluyendo por tanto no solo a los pequeños municipios sino también a los de mayor población, han delegado en SUMA. El modelo de Castellón, y, sobre todo, el de Valencia se centra más en ofrecer servicio a aquellos municipios que no disponen de los medios adecuados para llevar a cabo esta actividad. Es por ello que cuando un municipio, con capacidad para llevar a cabo la gestión y recaudación, delega en la diputación entendemos que lo hace porque valora que el servicio que ésta le va a prestar va a ser de mayor o igual calidad que el que podría prestar el propio ayuntamiento.”

Contenido de la alegación:

Puede entenderse que el motivo de la delegación de un municipio en una diputación es el que indica la Sindicatura, en las circunstancias que se expresan, si bien otros factores pueden también determinar la delegación, y pueden ser, entre otros:

- económicos: el coste que le supone a la entidad local prestar esos servicios,
- competenciales: el principio de territorialidad que permite ampliar el ámbito competencial municipal dado que se pueden realizar actuaciones ejecutivas en toda la provincia,
- financieros: la posibilidad de recibir anticipos por la recaudación y disponer de liquidez de caja.

Si bien es cierto que el alcance de la auditoria es la “*evaluación con criterios de eficiencia, eficacia y economía de la prestación del servicio por las Diputaciones Provinciales de la gestión y recaudación de los ingresos, que han sido delegadas en estas entidades por los municipios de la Comunitat Valenciana*”, esta Diputación considera que igualmente deberían ser de aplicación las valoraciones que la Sindicatura realiza en este apartado 3.2 b) del borrador, al servicio que ofrece a los Consorcios de los Planes Zonales de Residuos.

Sexta alegación**Apartado 3.2.i) del borrador del Informe, página 37, párrafo 4**

“i) Para facilitar el pago a los contribuyentes, las tres entidades permiten tanto el fraccionamiento como el aplazamiento de la deuda, modalidades de pago que vienen reguladas en sus respectivas ordenanzas de gestión y que se controlan mediante el aplicativo informático. Para estas modalidades de pago las tres entidades aplican el interés legal del dinero. Solamente SUMA dispone de planes personalizados de pago y también es la única que ofrece el servicio de pago único anticipado.”

Contenido de la alegación:

En realidad todos los fraccionamientos que se conceden en la Diputación de Valencia son planes personalizados de pago porque el contribuyente decide en cuántos plazos o qué cantidad quiere pagar al mes, pero siempre respetando los límites establecidos en la ordenanza general. Por lo que entendemos que aunque no con esta denominación la Diputación de Valencia sí que tiene fraccionamientos personalizados.

Documentación justificativa de la alegación:

Anexo 3: Artículos 90 a 101 de la Ordenanza general que regulan los fraccionamientos y aplazamientos.

Séptima alegación**Apartado 3 del borrador del Informe, página 39, párrafo 5**

“Debemos señalar que, en el caso de la Diputación de Valencia, los CGTI revisados se refieren a los implantados sobre los sistemas y aplicaciones que el departamento de sistemas de información gestiona directamente. La aplicación de gestión tributaria ha sido contratada bajo el sistema de software como servicio (SAAS o “en la nube”), está instalada en servidores e instalaciones del adjudicatario y la gestiona el propio adjudicatario que administra los CGTI de sus sistemas. Hemos comprobado que una empresa independiente especializada ha realizado una auditoría que acredita el cumplimiento de la práctica totalidad de los controles exigidos en el pliego de condiciones.”

Contenido de la alegación:

En relación a si los controles establecidos en los sistemas de información garantizan de forma razonable su seguridad y la adecuada ejecución de la gestión tributaria auditada.

- El sistema SIGTR (eStima modalidad SaaS) es el principal activo TIC que soporta prácticamente la totalidad de los procesos de gestión tributaria y recaudación, a excepción de los procesos de integración contable con SicalWin. El SIGTR (eStima) ha superado una auditoría realizada por una empresa independiente que certifica el cumplimiento de la mayoría de controles auditados, y que están detallados también en el pliego de condiciones.
- A lo largo del apartado 3, no queda claro cuando los controles auditados en los sistemas de información se refieren a la aplicación contable SicalWin o al sistema SIGTR (eStima), y por lo tanto, al resto de activos TIC que soportan los procesos de gestión tributaria y recaudación. En la mayoría de gráficos y tablas del apartado 3, no se distingue esta separación de los sistemas de información, agregando resultados dispares en cada sistema y dificultando la interpretación de los mismos.
- Esta Diputación de Valencia considera que lo correcto hubiese sido trasladar al informe de la sindicatura los resultados de un doble control: por un lado los resultados del sistema SIGTR (eStima en modalidad Saas), y por otro lado, los resultados de Sicalwin indicando que soportan únicamente el proceso de contabilización. De esta forma y ponderando correctamente las evidencias, el resultado de la auditoría sería más fiel a la realidad.
- Llama la atención que para el caso de la Diputación de Castellón, únicamente se audita en el sistema eStima y no se tiene en cuenta el sistema utilizado para la contabilización de la recaudación.

Octava alegación

Apartado 3 del borrador del Informe, página 41, Cuadro 26.

Contenido de la alegación:

- En el periodo auditado en 2016, la normativa aplicable no exigía el nombramiento efectivo de un delegado de protección de datos (DPD). En la Diputación de Valencia dicho nombramiento se ha producido en 2018, tras la entrada en vigor de la normativa.
- Hasta el nombramiento del DPD, se constituyó un comité de seguridad, que velaba por el cumplimiento de la normativa interna desde 2013: el Reglamento de Política de Seguridad y de Protección de Datos de Carácter Personal de la Diputació de València.

Documentación justificativa de la alegación:

- Anexo 4: Reglamento de Política de Seguridad y de Protección de Datos de Carácter Personal de la Diputació de València, aprobado por el Pleno de la Corporación, en sesión celebrada el 18 de junio de 2013 (BOP n 159, de 6 julio de 2013).

Novena alegación

Apartado 3 del borrador del Informe, página 41, Cuadro 27.

Contenido de la alegación:

- Independientemente de los controles generales que se han realizado del Servicio de Informática, hay que resaltar que el sistema de información SIGTR (eStima modalidad SaaS) ha superado 2 auditorías para verificar los requisitos exigidos en el pliego técnico, y cuyo alcance es equivalente al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad para sistemas de Nivel Alto.

Desde 19/09/2018, el sistema SIGTR (eStima) está certificado por el Centro Criptográfico Nacional como un sistema de información de categoría ALTA, según establece el Esquema Nacional de Seguridad.

- La Diputación de Valencia dispone de una política de seguridad aprobada por Pleno en la sesión del 18/06/2013 (Reglamento citado en la alegación anterior) conforme a los requisitos del ENS y se ha difundido mediante cursos de formación a todos los usuarios de la Diputación. En estos momentos se requeriría una actualización para su adaptación a las nuevas regulaciones sobre administración electrónica que entraron posteriormente al ejercicio auditado.

Décima alegación

Apartado 3 del borrador del Informe, página 42, Cuadro 28.

Contenido de la alegación:

- El SIGTR (eStima) cumple con el ENI, aunque actualmente no existe una certificación oficial que se pueda obtener para su acreditación. Se pueden generar expedientes electrónicos que pueden ser testeados mediante el sistema de validación del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), regulado por el Real Decreto 4/2010 disponible en la Sede electrónica del Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

Undécima alegación

Apéndice 2.3 del borrador del Informe, página 103, Cuadro 72

Cuadro 72. Evolución de los indicadores del servicio

Diputación Valencia		
2015	2016	Variación
84,0%	83,1%	-0,9 puntos
13,2%	18,8%	5,6 puntos
242.141.867	256.258.509	5,8%
186	188	1,1%
64,5%	62,1%	-2,4 puntos

Contenido de la alegación:

Se indica que en los ejercicios 2015 y 2016 han bajado un 2,4% las domiciliaciones de IBI urbana, ello se debe a la migración producida a la aplicación informática eStima en 2015.

Pese a ello, en la página 38, se indica *“En cuanto a la domiciliación del tributo IBI urbana, el porcentaje más elevado se da en Valencia, seguida de Alicante y finalmente Castellón. El porcentaje de domiciliaciones cobradas sobre el total de domiciliaciones oscila entre el 99,1% de Valencia y el 95,5% de Alicante.”*

Por tanto, aunque hemos perdido domiciliaciones con la migración, tenemos el porcentaje más elevado de domiciliaciones y también el porcentaje más elevado de cobro de las mismas.

Duodécima alegación

Apéndice 4 del borrador del Informe, página 145, párrafo 6

“Por otra parte, SUMA y la Diputación de Castellón cargan los recibos domiciliados a mitad del periodo cobratorio en voluntaria. En la Diputación de Valencia los recibos domiciliados, si corresponden a liquidaciones, se giran el último día del periodo voluntario. Si se trata de impuestos o tributos de cobro periódico, el primer plazo se pone al cobro a los 15 días o al mes del inicio del periodo voluntario y el segundo plazo, el último día del periodo voluntario.”

Contenido de la alegación:

Hay un error: las liquidaciones no se domicilian.

Aclaración a subsanar: Los recibos de vencimiento periódico domiciliados del IBI, si se giran en 2 plazos, el 1º se carga el 1 de agosto, y el 2º el 3 de octubre, que es el último día del período voluntario de pago.

Documentación justificativa de la alegación:

Anexo 5: Circular informativa de los períodos de pago y el cargo en cuenta de las domiciliaciones del tercer periodo de cobro del ejercicio 2016.

Sobre las RECOMENDACIONES

Apartado 4. Recomendaciones. Recomendaciones generales. Página 48, Apartado a)

“Sería conveniente implantar los procedimientos necesarios para reducir el coste originado por la demora en la devolución de los ingresos indebidos.”

Al respecto hay que señalar que el plazo de demora en la resolución de los expedientes de devolución de ingresos se ha reducido considerablemente respecto al del año 2016.

Concretamente, desde que se firma la propuesta de reconocimiento del derecho hasta que se efectúa el pago transcurren en la actualidad entre un mes y medio y dos meses aproximadamente, en el ejercicio 2016 este plazo era de unos cuatro meses.

Apartado 4. Recomendaciones. Recomendaciones sobre controles de aplicación. Página 51, Apartado q)

“Proponemos a SUMA y a la Diputación de Valencia configurar en la aplicación de gestión de ingresos un procedimiento de tramitación que contemple la revisión y autorización de las propuestas de exención, no sujeción y beneficios fiscales previa a su aprobación definitiva.”

De acuerdo con la información facilitada, se han iniciado en ambas instituciones los trámites para garantizar la segregación de funciones a través de controles en la aplicación para la tramitación de no sujeciones, exenciones y beneficios fiscales.”

En cuanto a la recomendación del apartado q), y dado que la redacción parece en exceso generalista lo que induce a considerar que no hay garantía en el proceso de aprobación de los beneficios fiscales, es conveniente indicar para una mayor claridad lo siguiente:

- El SGT tiene establecido, desde la implantación del sistema, un procedimiento reglado para aprobar y denegar los beneficios fiscales, con tareas diferenciadas en función de los puestos de trabajo, siendo necesario dos firmas para la validación de la aprobación, por parte de la Jefa de Sección y el Jefe del Servicio.
- Existe segregación de funciones en cuanto a los puestos de trabajo con competencias para modificar los datos En el caso del IBI son el Jefe de negociado IBI y el Jefe de unidad de cargas los que tienen asignadas las funciones de modificación, configuración de las tarifas y ordenanzas del IBI según las funciones de su puesto de trabajo aprobados por acuerdo de Pleno de 29/12/2016.
- Se ha solicitado al departamento de informática, la revisión de los permisos de los usuarios y la correcta configuración en el sistema.

Apartado 4. Recomendaciones. Recomendaciones sobre controles de aplicación. Página 51 Apartado r)

“Es conveniente que la Diputación de Valencia implante un proceso de aprobación de las bajas en la aplicación Estima que contemple una fase de propuesta y otra de aprobación, cumpliendo el principio de segregación de funciones. También deben ajustarse los permisos de los usuarios según el principio de mínimos privilegios citado.”

De acuerdo con la información facilitada, ya se ha planificado para el último trimestre de 2018 la modificación de la configuración del procedimiento para introducir mayores controles.”

Página 180, párrafo 5

“Recomendamos la implantación de un proceso de aprobación de las bajas en la aplicación Estima que contemple una fase de propuesta y otra de aprobación, cumpliendo el principio de segregación de funciones. También deben ajustarse los permisos de los usuarios según el principio de mínimos privilegios citado.”

Ya se ha tomado en consideración la recomendación de la Sindicatura y la Diputación dispone, desde diciembre de 2018, de un proceso de aprobación de bajas en eStima que contempla una fase de propuesta y otra de aprobación cumpliendo con la segregación de funciones. Además los permisos de los usuarios también se ajustan al principio de mínimos privilegios.

Documentación justificativa de la alegación:

- Anexo 6: Nota informativa nuevo circuito de bajas de recibos y liquidaciones (usuarios SGT y entidades delegantes)
- Anexo 7: Instrucciones del procedimiento para visar la bajas
- Anexo 8: Nota informativa declaración deudores fallidos (usuarios SGT y entidades delegantes).
- Anexo 9: Decreto nº 7984 de 27/06/2019 de la Diputada del Área de Hacienda en el que se resuelve dar de baja recibos y liquidaciones, así como la extinción de las deudas.
- Anexo 10: Decreto nº 10748 de 18/11/2018 de la Diputada del Área de Hacienda en el que se resuelve acordar la declaración de deudores fallidos obligados al pago y la extinción de las deudas.

**Apartado 4. Recomendaciones. Recomendaciones sobre controles de aplicación. Apartado s),
Página 51**

Recomendamos a SUMA y a la Diputación de Valencia que modifiquen el trámite de reposición a voluntaria en la aplicación de gestión de tributos para que se requiera la revisión u aprobación de un usuario autorizado en los procesos de reposición en voluntaria, proporcionando segregación de funciones en una operación crítica del sistema.

Consideraciones sobre la recomendación

- La propia estructura de las oficinas, puntos de atención a los contribuyentes, dificulta la asignación de esta tarea a una categoría determinada.
- Además, y como consecuencia de la ya mencionada estructura de las oficinas que es distinta en función del nivel de población asignada, ello podría ocasionar que en determinados momentos (bajas laborales, periodos vacacionales, cursos de formación, etc.) no pudiera ser ejecutada de forma inmediata, dilatando en el tiempo su resolución.
- El hecho de que cualquier usuario de oficina pueda ejecutar esta tarea afecta en un mayor grado de efectividad en la atención y elimina cualquier otro aspecto burocrático.
- Es estrategia del servicio que las atenciones no se dilaten en el tiempo, creando inseguridad en el contribuyente. La solución pretendemos que se la lleve “puesta” el contribuyente en el momento.

En todo caso, la Diputación tiene previsto desarrollar un sistema de revisión a posteriori dado que se trata de una operación crítica del sistema.

ANNEX 8

Informe sobre les al·legacions presentades

ANÀLISI DE LES AL·LEGACIONS EFECTUADES PER LES DIPUTACIONS D'ALACANT (SUMA), CASTELLÓ I VALÈNCIA A L'ESBORRANY DE L'INFORME SOBRE AUDITORIA OPERATIVA DE LA GESTIÓ I RECAPTACIÓ DELEGADA EN LES DIPUTACIONS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Per mitjà d'un escrit de la Sindicatura de 5 de juny de 2019, es va remetre a les tres diputacions de la Comunitat Valenciana l'esborrany de l'Informe de fiscalització, perquè efectuaren les al·legacions que consideraren oportunes. Dins dels terminis concedits es van rebre aquestes al·legacions, respecte a les quals s'assenyala el següent:

A) DIPUTACIÓ D'ALACANT (SUMA)

Consideracions prèvies

Comentaris:

Prèviament a les al·legacions, SUMA realitza diverses consideracions, especialment sobre l'apèndix 1, "Enfocament metodològic", en què posa de manifest les diferències entre les tres entitats provincials i les limitacions, com la impossibilitat de determinar el nombre de rebuts de l'IBI urbana per les diputacions de Castelló i València, no facilitar aquesta última en els saldos inicials quina part correspon a la recaptació voluntària i quina part a l'executiva i les diferències a determinar els costos en les tres entitats provincials. Totes aquestes limitacions, que han condicionat el treball de fiscalització, es comenten en les diferents al·legacions efectuades per SUMA.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Primera al·legació

Capítol 3, apartat 1, conclusió a, quadre 2 de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

S'accepta l'al·legació de la data del quadre 2, "Ingressos derivats de la gestió tributària", ja que la que ha d'aparèixer de l'informe economicofinancer sobre la taxa és la de 21 de novembre de 2013, que és la relativa a l'ordenança en vigor en l'exercici 2016. En el tràmit d'al·legacions s'ha aportat la documentació justificativa.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Segona al·legació

Capítol 3, apartat 1, conclusió c, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

SUMA considera que la grandària dels ajuntaments no és un factor fonamental que incidisca en l'obtenció d'ingressos, perquè es tracta d'una taxa de caràcter percentual en les tres entitats. Així mateix, assenyala que els comentaris dels quadres 4 i 61 i del gràfic 1, que relacionen els ingressos obtinguts amb la grandària dels ajuntaments gestionats, són un fet directament relacionat amb el caràcter proporcional de la taxa, en relació amb el volum de recaptació.

La Sindicatura estima que la grandària dels ajuntaments és un factor fonamental que incideix en l'obtenció del volum d'ingressos, precisament en el sentit que indica SUMA: pel caràcter proporcional de la taxa, en relació amb el volum de recaptació. Per això, a més grandària dels ajuntaments gestionats, lògicament major serà el volum d'ingressos.

SUMA indica que la taxa aplicable exclusivament sobre imports recaptats inclou els serveis delegats de gestió tributària, pels quals les altres dues entitats apliquen una tarifa addicional. Aquesta circumstància s'ha inclòs en l'Informe.

També proposa modificar el títol dels quadres 4, 5 i 62, a l'únic efecte d'una millor comprensió, i esmenta que aquests ingressos ho són per la taxa de recaptació d'IBI voluntària. Aquesta al·legació s'accepta i s'ha recollit en l'Informe.

SUMA suggereix assenyalar, després del quadre 5, que sí que disposa del nombre de contribuents, en relació amb l'IBI. En l'Informe s'ha puntualitzat que són les diputacions de Castelló i València les que no disposen d'aquesta dada.

SUMA indica que l'element triat per a establir les comparacions, ajuntament MDI, porta a conclusions comparatives no representatives, ja que no es tenen en compte ni el nombre d'ens delegants (la totalitat de la província d'Alacant) ni la quantitat dels conceptes tributaris gestionats i recaptats, ni les labors realitzades (voluntària, executiva i inspecció). L'ús d'aquest paràmetre ha estat imposat per la limitació exposada reiteradament en l'Informe sobre la falta d'informació del nombre de contribuents o rebuts per part de les diputacions de Castelló i València.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Tercera al·legació

Capítol 3, apartat 1, conclusió d, quadre 6, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

- 1.1 SUMA manifesta que, atés l'elevat volum d'acomptes que concedeix als ajuntaments de la província d'Alacant, ha d'acudir al mercat financer per a concertar una operació especial de tresoreria i fa constar que per a l'exercici 2016 els tipus es van situar en l'interval 0,24%-0,31%, d'on resulta un tipus mitjà del 0,25%.
- 1.2 El tipus del 0,09% que figura en l'Informe és el tipus mitjà que s'obté (sobre la base de les dades facilitades per SUMA) de dividir, per a cada municipi, l'import dels interessos entre l'import dels acomptes concedits, tal com es recull en l'annex 3 de l'Informe. S'inclou en el quadre 6 de l'Informe com es calcula el tipus d'interés.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Quarta al·legació

1a part

Capítol 3, apartat 1, conclusió e, paràgraf 4, i apèndix 3, apartat 1.1, subapartat B, paràgraf 4, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

SUMA al·lega que l'import corresponent a les despeses de patrocini esportiu no s'ha d'excloure del cost de l'organisme, per considerar-les necessàries per a la prestació del servei de recaptació. En aquest sentit, i per a intentar homogeneïtzar els costos de les tres entitats, se'n manté l'eliminació perquè són unes despeses que no tenen les altres entitats i estan clarament diferenciades.

També al·lega que els patrocinis esportius són realment despeses de publicitat, per considerar-se necessàries per a la prestació del servei de recaptació, i no subvencions. Com que no és l'objecte d'aquesta auditoria la revisió del contracte de patrocini per a determinar-ne la naturalesa, s'elimina la referència al fet que podrien ser més propis d'una subvenció.

Conseqüències en l'Informe:

Modificar l'Informe en els termes indicats.

2a part

Capítol 3, apartat 1, conclusió e, paràgraf 5, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb la conclusió relativa als convenis amb tres entitats de fora de la Comunitat Valenciana, SUMA al·lega que no comparteix que la cessió d'ús de l'aplicació GESTA pugua considerar-se una “prestació pròpia d'un contracte de prestació de serveis de programari”, ja que els convenis tenen la finalitat de compartir el model de gestió i facilitar la utilització conjunta de mitjans públics. En l'ànim d'aquests convenis es troba l'adequació a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, i la reutilització d'aplicacions entre administracions públiques.

D'acord amb els arguments de SUMA, la repercussió dels costos indirectes no pot considerar-se un benefici per a SUMA, perquè precisament l'article 157.1 de l'LRJSP permet que entre les administracions es pugua acordar la repercussió del cost d'adquisició o fabricació (hi afegim actualització, adaptació i manteniment) de les aplicacions informàtiques cedides.

Encara que la finalitat dels convenis siga la col·laboració entre administracions públiques, entenem, tal com s'indica en l'esborrany de l'Informe, que les prestacions i les contraprestacions econòmiques acordades en els convenis tenen un component important de prestació de serveis (serveis molt similars als prestats per empreses privades a altres administracions en el mercat) i, per tant, no s'ajusten a les disposicions de l'article 157.1 de l'LRJSP.

La guia elaborada pel Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, *Guía para la prestación de aplicaciones en modo servicio*, a la qual fa referència SUMA en una al·legació posterior relacionada, assenyala que quan la prestació de l'aplicació en mode servei vaja més enllà de la mera posada a disposició d'aplicacions, programari, infraestructures o plataformes, i incorpore, entre altres, actuacions com ara el suport de servei, formació i definició de diferents entorns, podria resultar més adequat recórrer a l'ús d'un contracte de serveis. A l'hora d'acordar la formalització d'aquest tipus de contractes, és recomanable determinar-ne la viabilitat jurídica i garantir que no es generaran distorsions de la lliure competència.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

3a part

Capítol 3, apartat 1, conclusió e, paràgrafs 8, 9 i 10, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb els factors assenyalats en l'Informe que confirmen la falta d'homogeneïtat en els costos de les tres entitats, com ara el nombre de serveis i la qualitat del servei prestat, SUMA indica que redunden en la línia de les al·legacions realitzades per l'organisme.

Atesa la reiteració de les al·legacions fetes en aquest sentit, s'han inclòs aquests factors en les limitacions indicades en el capítol 2 de l'Informe, sobre objectius i abast de l'auditoria.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Cinquena al·legació

Capítol 3, apartat 1, conclusió i, quadre 10, i apèndix 3, apartat 1.2, subapartat B.2, paràgrafs 4, 5 i 7, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

SUMA al·lega que la revocació de la delegació en voluntària del municipi d'Alacant en 2016 no afecta la disminució del saldo pendent de cobrament entre els períodes 2015 i 2016, perquè va continuar gestionant aquest saldo. Indica que aquesta circumstància, que es recull en l'Informe després de les al·legacions, va afectar no obstant això els objectius d'incrementar els percentatges de recaptació en executiva i el d'incrementar el nombre d'ajuntaments amb delegació, perquè en aquest últim recalquen que dels 141 municipis que conformen la província d'Alacant només dos, Alacant i Xàbia, no tenen delegada la recaptació de l'IBI en SUMA.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Sisena al·legació

Capítol 3, apartat 1, conclusió j, i apèndix 3, apartat 1.3, subapartat A.1, paràgrafs 3 i 4, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

SUMA entén que la càrrega de treball no s'hauria de mesurar relacionant, simplement i en termes absoluts, el nombre d'oficines i la població dels ajuntaments atesos, atés que consideren de cabdal importància tenir en compte tant la quantitat de conceptes tributaris delegats com la quantitat de gestions que es poden realitzar respecte de cada concepte tributari, com el nombre i la dispersió dels contribuents (no habitants).

Aquests aspectes es recullen diverses vegades al llarg de l'Informe i, com a conseqüència de l'al·legació, s'han afegit en la descripció de les limitacions al nostre treball, recollides en el capítol 2 de l'Informe, "Objectius i abast de l'auditoria".

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Setena al·legació

Capítol 3, apartat 1, conclusió k, paràgraf 1, i apèndix 3, apartat 1.3, subapartat A.2, paràgraf 4, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

SUMA aclareix que l'exercici de potestats públiques i la producció d'actes administratius, tant en l'àrea d'inspecció com de recaptació, estan reservats a personal funcionari, que efectivament els exerceix. L'Informe no indica el contrari, simplement posa en relleu el reduït percentatge de funcionaris en relació amb el nombre total de treballadors, atesa l'elevada activitat d'inspecció i recaptació que desenvolupa SUMA.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Vuitena al·legació

Capítol 3, apartat 1, conclusió l, paràgraf 1, i apèndix 3, apartat 1.3, subapartat A.3, paràgraf 2, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb l'antiguitat dels ordinadors, SUMA informa que en compliment de la planificació de renovació d'ordinadors establida, amb la finalitat d'optimitzar els recursos i generar eficiències i economies d'escala, al desembre de 2016 es va adjudicar la compra de 210 ordinadors per a substituir els de cinc anys o més d'antiguitat, i hi ha consignació pressupostària en l'exercici de 2019 per a l'adquisició de 200 equips informàtics més.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe afegint la informació referent a l'exercici 2016 en l'apèndix 3.

Novena al·legació

Capítol 3, apartat 1, conclusió m, i apèndix 3, apartat 1.3, subapartat B, paràgraf 5, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

SUMA assenyala que està d'acord amb el que es reflecteix en l'Informe quant al caràcter realment limitat de l'anàlisi respecte de l'eficiència, però insisteix que la ràtio no és adequada, ja que no reflecteix el cost total per contribuent, servei prestat i nombre de conceptes.

En l'Informe s'insisteix novament, abans de l'obtenció de les ràtios d'eficiència, que aquesta anàlisi té un caràcter limitat perquè, com s'ha indicat en la lletra e d'aquest, els costos no són homogenis.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Desena al·legació

Capítol 3, apartat 1, conclusió n, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En aquest apartat es mesura l'eficiència del servei des del punt de vista de l'ajuntament, és a dir, es valora si és eficient la gestió realitzada per cada una de les tres entitats en funció del rendiment obtingut pels ajuntaments que han delegat el servei. En aquesta conclusió, l'Informe relaciona la ràtio d'eficiència del servei per a l'ajuntament amb el grau d'eficàcia (SUMA gestiona el 71,2% de l'import delegat per a gestionar; Castelló, el 67,5%, i València, un 57,3%) i l'economia, perquè considerem que la valoració d'aquesta ha d'interpretar-se conjuntament.

SUMA considera que la valoració de l'eficiència s'ha fet sense tenir en compte una sèrie de factors relacionats amb la quantitat i qualitat del servei prestat, una circumstància que es reflecteix en l'apèndix 3, apartat 1.3, de l'esborrany de l'Informe, i com a conseqüència de l'al·legació s'ha recollit també en l'apartat de conclusions. Si bé tornem a reiterar que el major nombre de conceptes tributaris no afecta les ràtios calculades en l'apartat referit.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Onzena al·legació

Capítol 3, apartat 2, conclusió c, paràgrafs 3 i 5, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

SUMA aporta informació addicional referent a la renovació del certificat de qualitat, sobre la realització d'una auditoria de seguiment del certificat en vigor i la realització d'una enquesta de qualitat, durant l'exercici 2018. En aquest sentit, cal recordar que l'Informe reflecteix la situació en l'exercici 2016 i entenem que les dades aportades redonden sobre el que ja s'ha indicat en l'Informe. No obstant això, es pot incloure en l'Informe una referència a l'aportació de SUMA en al·legacions sobre la renovació del certificat de qualitat.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Dotzena al·legació

Capítol 3, apartat 2, conclusió d, paràgraf 1, i apèndix 4, apartat 2.2, subapartat B.1.1, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

SUMA insisteix en la inadequació del paràmetre nombre mitjà d'habitants MDI (referit a la població), a l'efecte d'establir ràtios comparatives, si bé l'ús d'aquest paràmetre està imposat per la limitació exposada reiteradament en l'Informe sobre la falta d'informació del nombre de contribuents o rebuts per part de les diputacions de Castelló i València.

Aclareix que a les oficines de la ciutat d'Alacant no solament s'atén el públic de la província, sinó també, i fonamentalment, els contribuents d'aquest municipi, perquè continua vigent la delegació de la recaptació executiva de tots els ingressos de dret públic d'aquest ajuntament. Si bé aquesta circumstància ja es recull en l'apèndix 3 de l'Informe, apartat 1.3, subapartat A.2, paràgraf 7, considerem adequat tornar a indicar-la en aquest apartat.

A més, manifesta que qualsevol tràmit davant d'aquest organisme es pot realitzar en qualsevol de les seues oficines, una afirmació ja indicada en l'apèndix 3, apartat 2.2, subapartat B.1.1, "Oficines", punt d, paràgraf 1, i que per tant no considerem necessari repetir.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats en el segon paràgraf anterior.

Tretzena al·legació

Capítol 3, apartat 2, conclusió f, i apèndix 4, apartat 2.2, subapartat B.2, "Atenció telefònica", paràgrafs 4 i 8, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

El criteri que s'ha utilitzat per a poder establir comparacions entre les tres entitats per a valorar l'atenció telefònica ha sigut "Habitants atesos per cada lloc de primer nivell", tot i que SUMA considera que aquest criteri indueix a confusió. La Sindicatura entén que el criteri adequat hauria sigut el de telefonades ateses però, com ja s'indica en l'Informe, SUMA és l'única de les tres entitats que registra les telefonades ateses i aquesta limitació ha suposat que aquesta informació no haja pogut ser valorada ni comparada amb les altres diputacions.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Catorzena al·legació

Capítol 3, apartat 2, conclusió h, i apèndix 4, apartat 2.2, subapartat B.4, “Canals alternatius”, de l’esborrany de l’Informe

Comentaris:

SUMA assenyala que, a més dels canals alternatius indicats, ha implementat un xat que complementa l’atenció no presencial. Igualment, i amb accés a través del blog de SUMA, es troba la plataforma de vídeos tutorials i cursos gratis, oberts i en línia, d’ajuda i formació, SumAcademy. L’Informe recull la informació facilitada per SUMA, referent a l’exercici 2016.

Conseqüències en l’Informe:

Es manté la redacció de l’Informe.

Quinzena al·legació

Capítol 3, apartat 2, conclusió j, paràgraf 4, i apèndix 4, apartat 2.2, subapartat C.2, “Mitjans de pagament”, paràgraf 13, de l’esborrany de l’Informe

Comentaris:

SUMA indica que no aplica cap tipus de bonificació en els pagaments per domiciliació perquè en 2016 cap ajuntament de la província d’Alacant havia aprovat aquesta bonificació en les seues ordenances fiscals.

Conseqüències en l’Informe:

Es modifica l’Informe en els termes indicats.

Setzena al·legació

Capítol 3, apartat 3, conclusió e, paràgraf 2, de l’esborrany de l’Informe

Comentaris:

L’al·legació es refereix a la cessió del programari de SUMA GESTA, d’acord amb el que es preveu en els articles 157 i 158 de la Llei 40/2015, d’1 d’octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

1.3 Es reiteren els mateixos arguments que en l’al·legació cinquena anterior.

Conseqüències en l’Informe:

Es manté la redacció de l’Informe.

Dissetena al·legació

Capítol 3, apartat 3, conclusió f, quadre 29, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb la recomanació d'establir procediments que garantisquen la segregació de funcions en el departament de sistemes d'informació, SUMA al·lega que ha aprovat al maig de 2019 un procediment, que s'hi adjunta, que complementa l'assignació de funcions en el departament de sistemes i garanteix la segregació de funcions entre desenvolupament, manteniment, sistemes i producció.

En relació amb aquesta al·legació, hem verificat el procediment aprovat i comprovat que, encara que no és un canvi organitzatiu, efectivament suposa un major control en matèria de segregació de funcions en tasques clau com la posada en funcionament de les aplicacions i sistemes.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Divuitena al·legació

Capítol 3, apartat 3, conclusió g, quadre 30, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb l'existència d'un procediment de gestió de canvis, SUMA al·lega que ha aprovat un procediment, que s'hi adjunta, que regula la gestió de canvis i la configuració segura dels sistemes d'informació.

En relació amb aquesta al·legació, hem verificat el procediment aprovat i comprovat efectivament, suposa un major control en els processos de gestió del canvi en l'àrea de sistemes d'informació i preveu la segregació de funcions.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Dinovena al·legació

Capítol 3, apartat 3, conclusió h, quadre 31, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb la indicació en el quadre 31 de l'esborrany de l'Informe en què figura com a inefectiu el control relatiu a la classificació d'actius en funció de la seua importància per a l'organització, SUMA al·lega que

utilitza una eina/aplicació per a la gestió d'actius i aporta una relació d'actius i evidència de l'aplicació utilitzada amb una anàlisi de riscos.

En relació amb aquesta al·legació, cal assenyalar que l'ús de l'eina de gestió d'actius és, per si mateixa, un instrument per a millorar el control sobre aquests. No obstant això, la relació d'actius aportada en l'al·legació no inclou una valoració de la importància de cada actiu per a l'organització.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Vintena al·legació

Capítol 3, apartat 3, conclusió i, quadre 32, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

S'al·lega en relació amb la indicació en el quadre 32 de l'esborrany de l'Informe, en el qual figura com a inefectiu el control relatiu a l'existència de documentació i procediments per a la configuració de la seguretat de la xarxa de sistemes d'informació. S'hi indica que es disposa de documentació, encara que no s'aporta en l'al·legació. També s'hi indica que els procediments elaborats en relació amb aquest punt estan pendent d'aprovació.

Atés que no s'aporta la documentació i encara no s'han aprovat els procediments, es proposa mantenir la redacció de l'esborrany de l'Informe.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Vint-i-unena al·legació

Capítol 3, apartat 3, conclusió m, quadre 35, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

S'al·lega, en relació amb la indicació en el quadre 35 de l'esborrany de l'Informe, en el qual figura com a inefectiu el control relatiu a separació de funcions i revisió en l'aprovació d'ajornaments i fraccionaments, que s'ha aprovat un procediment d'actuació administrativa automatitzada, dels previstos en l'article 41 de l'LRJSP.

També s'al·lega en relació amb els ajornaments i fraccionaments superiors a 6.000 euros que hi ha segregació de funcions perquè existeix una fase de proposta i una altra d'aprovació per persones diferents.

En relació amb aquesta al·legació, hem d'assenyalar que la implantació d'aquest tipus de procediments, si es fa amb les garanties adequades previstes en la normativa, permeten garantir la seguretat en la tramitació. No obstant això, aquest procediment no ha sigut objecte de revisió ni es trobava implantat en la data en què es van realitzar les proves dels controls.

Respecte als ajornaments i fraccionaments superiors a 6.000 euros, s'ha d'assenyalar que, encara que existeix fase de proposta i aprovació, en les proves realitzades es va verificar que l'aplicació permetia que una sola persona poguera executar totes les fases.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Vint-i-dosena al·legació

Capítol 4, recomanació general a, i apèndix 2, apartat 3, subapartat b, paràgraf 15, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb la conveniència d'implantar els procediments necessaris per a reduir el cost originat per la demora en la devolució dels ingressos indeguts, SUMA informa que, tal com figura en la carta de compromisos de l'organisme, procedeix a la devolució de les quantitats indegudament ingressades en menys de 15 dies en el 80,0% dels casos, i concretament en menys de cinc dies en el 55,0% dels casos.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Vint-i-tresena al·legació

Capítol 4, recomanació general h, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb el foment de la domiciliació com a mitjà de pagament, SUMA assenyala que no solament ha fomentat aquesta forma de pagament, sinó que l'ha intensificada utilitzant, a més dels canals tradicionals, premsa escrita, ràdio i televisió, mitjans digitals, xarxes socials, xat, SMS, correus electrònics, pàgina web, MOOC, blog, etc.

Es tracta d'una recomanació genèrica per a les tres entitats que cada una ha d'aplicar des de la situació en què es trobe.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Vint-i-quatrena al·legació

Apèndix 2, apartat 1.c, quadre 39, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

SUMA assenyala que les dades incloses en el quadre 39 referents a les delegacions de la gestió tributària i cadastral/censal a l'IBI i IAE s'han d'incrementar en un municipi, i el d'IVTM, minorar també en un municipi.

En el cas de l'IVTM, coincideix l'al·legació amb el document de les delegacions facilitat per SUMA durant el treball i el modifiquem en aquests termes.

En el cas de l'IBI i de l'IAE, la documentació aportada inicialment per SUMA coincideix amb les dades de l'Informe i, atés que no se n'ha aportat informació addicional, es manté la redacció de l'Informe.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Vint-i-cinquena al·legació

Apèndix 2, apartat 3.a, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

SUMA al·lega que el deute tributari superior a quatre anys no és inusual, i que la mera antiguitat no constitueix ni ha de constituir per si mateixa una debilitat en el control. En aquest sentit, l'Informe no indica en cap moment que aquesta circumstància siga una debilitat de control intern. Com que no és objecte d'aquesta auditoria la revisió de la cobrabilitat dels imports pendents de cobrament (deterioració de crèdits), l'Informe únicament pretén subratllar que aquests imports amb una antiguitat superior a quatre anys poden ser susceptibles de prescripció.

SUMA assenyala que la Diputació d'Alacant, en exercici del control intern i dins del pla de control financer, els va fer una auditoria de compliment que incorporava proves sobre els controls interns i la possible prescripció de drets de recursos d'altres ens. En aquest sentit, manifesta que d'aquest treball d'auditoria, realitzat per una empresa externa en l'exercici 2016, no es va formular cap excepció, ni es van detectar debilitats en el control intern establert per aquest organisme.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe quant a la primera part i es modifica l'Informe en els termes assenyalats en la segona.

Vint-i-sisena al·legació

Apèndix 4, apartat 2.2, subapartat B.1.1, quadres 97 i 98, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

SUMA assenyala que a Xixona i Monòver no disposa d'instal·lacions on se situe una oficina, i que el servei que presta en aquests municipis es realitza amb personal que es desplaça des de les oficines tributàries de Sant Joan d'Alacant i Elda, respectivament, però en dependències del mateix ajuntament. Aquest aclariment s'inclou en l'Informe.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

B) DIPUTACIÓ DE CASTELLÓ

Primera al·legació

Apèndix 4, apartat 2.1, subapartat A.3, quadre 93, i apèndix 4, apartat 2.2, subapartat C.2, paràgraf 4, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

Aquesta al·legació fa referència a dues qüestions. En la primera, indiquen que el quadre 93, "Relació de liquidacions de notificació individual", ha d'incloure les sancions administratives en executiva, al·legació que s'accepta.

La segona es refereix a la dada que apareix en l'Informe sobre 23 entitats col·laboradores, i assenyalen que la dada correcta és de 6 entitats col·laboradores, tant l'any 2016 com en l'actualitat, per la qual cosa s'accepta l'al·legació.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Segona al·legació

Apèndix 5, apartat 3.3, subapartat B.3, paràgraf 24, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

Aquesta al·legació es refereix, de manera errònia, a una observació realitzada a la Diputació de València sobre la no aprovació formal del compte anual, circumstància que no afecta la Diputació de Castelló. De fet, en l'apèndix 2, apartat 2, paràgraf 3, de l'esborrany de l'Informe es recull la informació sobre l'aprovació formal del compte anual en els termes indicats per la Diputació de Castelló.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'esborrany de l'Informe.

Tercera al·legació

1a part

Capítol 3, apartat 1, conclusió o, quadre 16, i conclusió p, quadre 17 i paràgraf 2, i apèndix 3, apartat 1.4, subapartat B, quadre 90 i paràgrafs 4, 5 i 6, de l'esborrany de l'Informe.

Comentaris:

La Diputació de Castelló assenyala que en el quadre 16, “Resum de l’activitat inspectora”, indiquem que el personal de l’àrea d’inspecció està constituït per tres funcionaris. No obstant això, assenyalen que d’aquestes tres persones només una, l’auxiliar de recaptació, està íntegrament dedicada a la inspecció; el cap de l’àrea reparteix el seu temps entre la inspecció, la direcció del departament de sancions de trànsit i el control de les devolucions d’ingressos, de manera que dedica a la inspecció al voltant d’un 10% del seu temps de treball; la cap de negociat, per la seua part, es dedica fonamentalment a la gestió de l’IAE i a funcions d’assistència a la direcció del servei, i dedica a la inspecció no més d’un 15% del seu treball. En resum, en lloc de 3 persones dedicades a la inspecció, caldria parlar d’1,25 persones. Aquesta correcció afectaria totes i cada una de les magnituds del quadre 17, “Ràtios d’eficiència de l’activitat inspectora (ràtios per inspector)”.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats sobre el personal inspector.

2a part

Apèndix 3, apartat 1.4, subapartat A, paràgraf 6, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En al·legacions, la Diputació de Castelló indica que l’activitat inspectora depén molt dels municipis i de les activitats que es comproven, així com del grau de compliment de les empreses inspeccionades. Assenyalen que la dada referent a l’activitat inspectora de l’exercici 2016 és la més baixa des de l’any 2001, i que durant aquest període de 17 anys la mitjana obtinguda ha sigut de 644.995 euros liquidats per any, i que va arribar a un màxim de 2.155.493 euros liquidats en 2007. Es recolliran aquestes dades en l’Informe.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

3a part

Apèndix 3, apartat 1.4, subapartat C, paràgraf 3, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

La Diputació de Castelló manifesta que el seu pla d'inspecció no és més que la suma de les peticions dels ajuntaments, i assenyala que seria convenient donar-li forma perquè l'aprove l'òrgan provincial corresponent. Aquest aclariment es recull en l'Informe.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'informe en els termes indicats.

Quarta al·legació

1a part

Capítol 3, apartat 3, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

Es fa una al·legació genèrica a les observacions sobre controls generals de seguretat de la informació (pàgines 39 a 45 i apèndix 5, pàgines 161 a 164 de l'esborrany d'Informe), que es van comunicar a la Sindicatura de Comptes en una fase prèvia de la tramitació de l'Informe. En relació amb aquests punts, les modificacions oportunes ja es van incorporar a l'esborrany de l'Informe.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

2a part

Capítol 3, apartat 3, conclusió sobre els controls d'aplicació I, quadre 34, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

S'al·lega respecte a la indicació en el quadre 34 que marca com a no efectiu el control de l'aplicació per a la modificació de les dades mestres de tributs i segregació de funcions.

Encara que efectivament hi ha revisions manuals sobre les modificacions de les dades mestres realitzades en l'aplicació, estimem convenient reforçar els controls automàtics en l'aplicació, que sempre són més efectius.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Cinquena al·legació

Capítol 4, recomanació general g, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

S'al·lega en relació amb la recomanació d'implantació de mecanismes de registre de les atencions prestades per tipus de consulta, temps d'espera i duració de l'atenció prestada, ja que s'indica que Estima té un mòdul d'atenció al públic (SAC) que recull totes les atencions, permet classificar-les per tipus (presencial, telefònica, web, etc.), el temps dedicat a cada atenció, qui ha atés i accions que s'han efectuat durant aquesta atenció. I, a partir d'ací, traure estadístiques i indicadors de gestió.

No obstant això, no s'han aportat durant el treball de camp les dades dels mesuraments realitzats, ni tampoc s'aporten com a documentació annexa a les al·legacions.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

C) DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA

Al·legació prèvia

Comentaris:

La Diputació assenyala que en l'Informe de fiscalització no s'han tingut en compte els fets següents:

- La situació de transitorietat en què es trobava aquesta entitat l'any de referència de l'Informe (2016).
- El nou model de gestió del servei, que és diferent del de les altres diputacions.
- Els serveis que la Diputació de València ofereix als consorcis dels plans zonals.

No es comparteix l'al·legació perquè en l'Informe figuren les dades més rellevants sobre la situació de la Diputació, en concret, en l'apèndix 2. "Anàlisi d'entorn".

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Primera al·legació

Capítol 1, gràfic de l'apartat d'eficàcia, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

La Diputació de València considera que, si bé al llarg de tot l'Informe la mateixa Sindicatura manifesta la falta de recursos i la càrrega de treball que hi ha en aquesta entitat, aquestes circumstàncies també haurien de tenir reflex en l'apartat 1 "Dades clau i fets rellevants", quan es realitza la comparativa recollida en el gràfic que mesura el grau d'execució total en la gestió. En conseqüència, es recull en l'apartat de dades clau la falta de mitjans d'aquesta entitat provincial.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Segona al·legació

Capítol 2, paràgraf 8, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

La Diputació entén que utilitzar l'MDI per a poder comparar les dades de les tres entitats provoca que els resultats no expressen la realitat existent en la Diputació de València. En aquest sentit, cal recordar que l'ús d'aquest concepte ha estat imposat perquè tant la diputació al·legant com la de Castelló no han pogut facilitar el nombre de rebuts, els valors o les referències cadastrals associats a les xifres d'ingressos corresponents a la recaptació voluntària de l'IBI.

La Diputació de València indica que queden fora de l'abast de l'auditoria altres entitats diferents dels municipis, com els consorcis dels plans zonals, que tenen delegades les funcions de gestió i recaptació i que haurien d'haver-se ponderat atés el pes específic que té la taxa de tractament de residus urbans (TTRU) dels quatre consorcis. En aquest sentit, l'Informe reitera que el nombre de serveis prestats, així com la quantitat de conceptes tributaris delegats i la quantitat de gestions que es poden realitzar respecte de cada concepte tributari, difereix significativament entre les tres entitats. Encara que, pel que fa a la TTRU, no entenem que hi haja aquesta diferència perquè, per exemple, Castelló també gestiona aquesta taxa.

Els dos aspectes es reflecteixen com a limitacions al nostre treball en l'apartat 2 de l'Informe, "Objectius i abast de l'auditoria", i repetides vegades al llarg de l'Informe.

En qualsevol auditoria operativa que compara la gestió d'una activitat entre diverses entitats, mai es dona la circumstància que totes siguen homogènies i, per això, el treball de l'auditor persegueix buscar elements per a poder establir comparacions homogènies sobre la base de la informació obtinguda sobre les entitats.

En aquest cas, la limitació imposada per la falta de la dada corresponent al nombre de rebuts, valors o referències cadastrals ha provocat que s'utilitze l'ajuntament MDI i l'ajuntament tipus, conscients que la dada de la població en cap moment llançarà els resultats exactes que inicialment es pretenien, encara que sí una aproximació raonable.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Tercera al·legació

Capítol 3, apartat 1, conclusió b, paràgraf 4, i apèndix 3, apartat 1.1, subapartat A.1, paràgraf 10, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb l'observació que fa l'Informe sobre que en l'exercici 2016 els ingressos en la Diputació de València han superat les despeses en 1.816.786 euros, aquesta indica que en l'exercici 2017 entra en vigor una nova ordenança fiscal (BOP núm. 9, de 13 de gener de 2017, que redueix la taxa per la prestació del servei de gestió i recaptació tributària. Aquesta circumstància ja es recull en l'Informe en el mateix paràgraf esmentat per l'al·legació.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Quarta al·legació

Capítol 3, apartat 1, conclusió d, paràgraf 8, i capítol 4, recomanació general h, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

La Diputació de València al·lega que l'ordenança fiscal vigent en l'exercici 2016 també regula el tipus d'interés que s'aplica als acomptes. L'ordenança esmentada es va revisar durant el nostre treball de camp, però la Sindicatura entén que la referència que s'hi recull ("Quan una entitat delegant perceba lliuraments a compte de la recaptació voluntària, al costat de la taxa s'inclouran els costos financers dels acomptes de la recaptació voluntària") és una regulació genèrica i no suficient del tipus d'interés aplicat als acomptes.

La Diputació també informa que el tipus aplicat en 2016 va ser el 0,33% (indicat per la Intervenció provincial, sobre la base de la Eesolució de prudència financera publicada en el BOE de 16 de setembre 2016.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Cinquena al·legació

Capítol 3, apartat 2, conclusió b, i apèndix 4, apartat 2.1, subapartat B, paràgraf un, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

La Diputació al·lega que poden haver-hi altres motius (econòmics, competencials i financers) a més del criteri seguit per la Sindicatura per a valorar la qualitat del servei consistent a considerar que quan un municipi, amb capacitat per a dur a terme la gestió i recaptació, delega en la Diputació, s'entén que ho fa perquè valora que el servei que aquesta li prestarà és millor o de la mateixa qualitat que el que podria prestar el mateix ajuntament. En l'Informe s'han inclòs els motius al·legats per la Diputació i matisat que les conclusions de qualitat s'han basat en el criteri indicat per la Sindicatura.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Sisena al·legació

Capítol 3, apartat 2, conclusió i, paràgraf un, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

La Diputació de València al·lega que sí que té plans personalitzats de pagament, ja que entén que tots els fraccionaments que es concedeixen ho són perquè el contribuent decideix en quants terminis o quina quantitat vol pagar al mes, però sempre respectant els límits establits en l'ordenança general.

Quan l'Informe indica que SUMA disposa de plans personalitzats de pagament fa referència al fet que aquest organisme compta amb un sistema especial que permet realitzar ingressos a compte dels rebuts posats al cobrament en els períodes voluntaris de pagament següents, i que realitza càrrecs en el compte del contribuent per la quantitat i els terminis fixats per aquest. Els ajornaments i fraccionaments són conceptes diferents.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe per a fer constar que els plans personalitzats són diferents dels ajornaments i fraccionaments.

Setena al·legació

Capítol 3, apartat 3, paràgraf dos, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

S'al·lega que el sistema SIGTR (Estima) és el principal actiu TIC que dona suport a la gestió tributària i de recaptació, que s'ha contractat com a servei en el núvol, mode SaaS, i que ha passat auditories de seguretat que en garanteixen el funcionament adequat.

També es comenta que no queda clar quan les incidències assenyalades corresponen al sistema SIGTR o als sistemes gestionats per la Diputació de València.

Finalment, s'al·lega que crida l'atenció que en la Diputació de Castelló no s'ha tingut en compte en l'auditoria el sistema comptable de recaptació.

En relació amb aquestes al·legacions, hem d'assenyalar que en l'apartat 3, segon paràgraf, en la pàgina 38 de l'esborrany de l'Informe, s'indica que "en el cas de la Diputació de València, els CGTI revisats es refereixen als implantats sobre els sistemes i aplicacions que el departament de sistemes d'informació gestiona directament" i, per tant, considerem que no pot haver-hi confusió respecte a quins són els sistemes a què es refereixen les incidències. Pel que fa al sistema SIGTR, només s'han revisat els controls que ha d'exercir la Diputació sobre la contractació realitzada o aquells altres que recauen en la responsabilitat de gestió de la Diputació.

En relació amb la revisió dels sistemes d'informació de la Diputació de Castelló, cal indicar que sí que han sigut objecte de revisió els sistemes que s'utilitzen per a comptabilitzar els ingressos i la recaptació.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Vuitena al·legació

Capítol 3, apartat 3, conclusió c, quadre 26, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb el control sobre nomenament d'un delegat de protecció de dades (DPD), la Diputació de València al·lega que en el període objecte d'auditoria, 2016, no estava vigent l'obligació legal de nomenar un DPD i que hi havia un comitè de seguretat des de 2013 que realitzava les funcions de revisió de compliment de la normativa.

En relació amb aquest punt, hem d'indicar que, encara que l'obligació de nomenament del DPD va entrar en vigor al maig de 2018 (quan va

començar a ser exigible l'RGPD), en la data en què es van realitzar les verificacions la normativa ja era plenament exigible, la qual cosa no es pot ignorar a l'efecte de la revisió de la Sindicatura per a realitzar les observacions oportunes. Els controls TIC revisats es refereixen en tots els casos als existents en la data de la revisió, i no tindria sentit fer recomanacions sobre controls que ja no s'apliquen o si ja existeixen nous controls en funcionament.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Novena al·legació

Capítol 3, apartat 3, conclusió d, quadre 27, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb les observacions realitzades en l'esborrany sobre incompliments relacionats amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), la Diputació de València al·lega per a indicar que el sistema SIGTR ha passat dues auditories per a verificar els requisits de seguretat exigits en el plec i que des de setembre de 2018 està certificat com un sistema de categoria alta a l'efecte de l'ENS.

A més, s'indica que la Diputació de València disposa de polítiques de seguretat de la informació aprovades des de 2013, encara que necessiten actualitzar-se.

En relació amb aquestes al·legacions, hem d'assenyalar que aquests fets s'han tingut en compte en la revisió realitzada i no modifiquen les observacions que conté l'esborrany d'Informe.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Desena al·legació

Capítol 3, apartat 3, conclusió e, quadre 28, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

La Diputació de València al·lega que el sistema SIGTR (Estima) compleix l'ENI, encara que actualment no existeix una certificació oficial que es puga obtenir per a la seua acreditació. Es poden generar expedients electrònics que poden ser testats per mitjà del sistema de validació de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

En relació amb aquesta al·legació cal indicar que, encara que el sistema SIGTR puga complir l'ENI, cosa que no hem verificat, sí que hem verificat que la Diputació de València no genera els expedients de gestió tributària d'acord amb les exigències de l'ENI.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

Onzena al·legació

Apèndix 3, apartat 1.2, subapartat B.2, quadre 72, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

L'Informe indica que en els exercicis 2015 i 2016 han baixat un 2,4% les domiciliacions d'IBI urbana de la Diputació de València, i l'entitat al·lega que això és degut a la migració produïda a l'aplicació informàtica Estima en 2015. Hem inclòs aquesta explicació en l'Informe.

També indica que, encara que hagen perdut domiciliacions amb la migració, sobre la base de la informació recollida en el quadre 25 tenen el percentatge més elevat de domiciliacions i també el percentatge més elevat de cobrament d'aquestes.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Dotzena al·legació

Apèndix 4, apartat 2.2, subapartat C.2, paràgraf 14, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

La Diputació assenyala que l'Informe conté un error, perquè les liquidacions no es domicilien. També aporten informació sobre els terminis de la domiciliació de l'IBI. S'ha modificat la redacció per a adaptar-la al període de càrrec dels rebuts domiciliats de tots els tributs.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

Tretzena al·legació

1a qüestió al·legada

Capítol 4, recomanació general a, i apèndix 2, apartat 3, subapartat b, paràgraf 14, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En aquesta al·legació, la Diputació de València assenyala que el termini de demora en la resolució dels expedients de devolució d'ingressos s'ha reduït considerablement respecte a l'any 2016. Concretament, des que se signa la proposta de reconeixement del dret fins que s'efectua el pagament transcorre en l'actualitat entre un mes i mig i dos mesos aproximadament, mentre que en l'exercici 2016 aquest termini era d'uns quatre mesos.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

2a qüestió al·legada

Capítol 4, recomanació sobre controls d'aplicació q, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb la recomanació de configurar en l'aplicació de gestió d'ingressos un procediment de tramitació que preveja la revisió i autorització de les propostes d'exempció, no subjecció i beneficis fiscals prèvia a l'aprovació definitiva, la Diputació de València al·lega: a) que és una recomanació genèrica, b) que existeix un procediment reglat que requereix dues signatures per a la validació, c) que existeix segregació de funcions i d) que s'ha sol·licitat al servei d'informàtica la revisió dels permisos en l'aplicació.

En relació amb aquesta al·legació assenyalen que, en diversos supòsits, els procediments reglats utilitzats i/o aprovats no es corresponen amb les capacitats dels usuaris en l'aplicació. Alguns dels controls s'exerceixen manualment fora de l'aplicació. En les nostres recomanacions considerem que els controls automàtics en l'aplicació, si estan adequadament dissenyats, són més de confiança que els manuals. La Diputació de València procedirà, segons assenyala en l'al·legació, a revisar els permisos en l'aplicació.

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.

3a qüestió al·legada

Capítol 4, recomanació sobre controls d'aplicació r, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

L'al·legació es refereix a la recomanació d'implantació, en el procediment de tramitació de les baixes de tributs, d'una doble fase de proposta i aprovació que implemente segregació de funcions. S'al·lega que s'ha pres en consideració la recomanació i es troben implantats els controls des de desembre de 2018. S'han ajustat els permisos dels usuaris al principi de mínims privilegis. S'aporta diversa documentació per a documentar l'al·legació.

Conseqüències en l'Informe:

Es modifica l'Informe en els termes indicats.

4a qüestió al·legada

Capítol 4, recomanació sobre controls d'aplicació s, de l'esborrany de l'Informe

Comentaris:

En relació amb la recomanació d'incorporar un control d'autorització sobre les propostes de reposició a voluntària de rebuts, la Diputació de València al·lega que l'estructura d'oficines no facilita la implantació d'aquest control, que retardaria o impossibilitaria la realització del tràmit en el moment que el sol·licita el ciutadà. Es pretén agilitar al màxim la gestió. S'ha planificat la implantació d'un control a posteriori.

En relació amb aquesta al·legació, considerem que la reposició a voluntària és una transacció crítica en el procés de gestió tributària, com s'indica en la mateixa al·legació, per la qual cosa els controls han de ser altament efectius. Un control preventiu (autorització, segregació de funcions) sempre és millor que un de correctiu (revisió a posteriori).

Conseqüències en l'Informe:

Es manté la redacció de l'Informe.