



SINDICATURA  
DE COMPTES

# Informe sobre auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana

SINDICATURA DE COMPTES  
DE LA COMUNITAT VALENCIANA

**Ejercicio 2016**



**INFORME SOBRE AUDITORÍA OPERATIVA DE LA  
GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DELEGADA EN LAS  
DIPUTACIONES DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

**EJERCICIO 2016**

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
<b>1. Datos clave y hechos relevantes</b>	<b>8</b>
<b>2. Objetivos y alcance de la auditoría</b>	<b>13</b>
<b>3. Conclusiones</b>	<b>18</b>
<b>4. Recomendaciones</b>	<b>49</b>
<b>APÉNDICE 1. Enfoque metodológico</b>	<b>54</b>
<b>APÉNDICE 2. Análisis del entorno</b>	<b>58</b>
<b>APÉNDICE 3. Observaciones sobre si el servicio de gestión y recaudación que prestan las diputaciones a los ayuntamientos se ajusta a los principios de economía, eficiencia y eficacia</b>	<b>77</b>
<b>APÉNDICE 4. Observaciones sobre si la delegación de la 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</b>	<b>124</b>
<b>APÉNDICE 5. Observaciones sobre si los controles establecidos en los sistemas de información garantizan de forma razonable la seguridad de los activos de información en relación con la gestión tributaria auditada</b>	<b>151</b>
<b>ANEXO 1. Resumen de las delegaciones realizadas en las diputaciones por los municipios de la comunitat valenciana</b>	<b>188</b>
<b>ANEXO 2. Resumen de la gestión y recaudación por impuestos de los ejercicios 2013 a 2016, tanto en voluntaria como en ejecutiva</b>	<b>205</b>
<b>ANEXO 3. Anticipos concedidos por municipios</b>	<b>242</b>
<b>ANEXO 4. Oficinas</b>	<b>254</b>
<b>ANEXO 5. Organigrama</b>	<b>257</b>
<b>ANEXO 6. Diagrama de flujo del proceso de la gestión tributaria</b>	<b>263</b>

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
<b>TRÁMITE DE ALEGACIONES</b>	<b>266</b>
<b>APROBACIÓN DEL INFORME</b>	<b>267</b>
<b>ANEXO 7. Alegaciones de las diputaciones</b>	
<b>ANEXO 8. Informe sobre las alegaciones presentadas</b>	

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

A efectos del presente Informe se han utilizado los siguientes términos, con el significado indicado:

**Ayuntamiento tipo:** ayuntamiento con una población equivalente a la población media de todos los ayuntamientos que han delegado la gestión y recaudación del IBI.

**Cargos líquidos:** suma del saldo inicial y de los cargos del ejercicio, minorado con las bajas del ejercicio.

**Controles generales de tecnologías de la información (CGTI):** son aquellos controles relacionados con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) implantados en los distintos niveles de la estructura organizativa general de una institución y en sus sistemas de información. Establecen un marco general de confianza respecto del funcionamiento del resto de controles implantados en los procedimientos y aplicaciones informáticas de gestión. Su importancia radica en que tienen un efecto generalizado, es decir, suelen afectar a más de una aplicación informática, y si los CGTI no funcionan adecuadamente se imposibilita que se pueda confiar en los controles de los procedimientos y aplicaciones de gestión.

**Controles de aplicación:** son aquellos incorporados en los procesos de gestión (en este caso al proceso de gestión y recaudación de tributos). Incluyen las aplicaciones informáticas que los soportan, que tienen por finalidad asegurar la integridad (completitud), exactitud, validez y legalidad de las transacciones y datos durante todo el procesamiento (manual o automatizado) de las operaciones de gestión tributaria y su contabilización. Para su adecuado funcionamiento precisan, a su vez, que los controles generales de TI sean efectivos.

**Habitantes de municipios con delegación (habitantes MDI):** suma total de los habitantes a 1 de enero de 2016, de los municipios que tienen delegada la recaudación voluntaria del IBI.

**Municipios con delegación (MDI):** número de municipios que tienen delegada la recaudación voluntaria del IBI, en el ejercicio 2016.

**Oficina ponderada:** número de oficinas ajustado por el número de días de apertura al contribuyente (a razón de un 0,2 por día de atención a la semana).

**Precio de gestión:** tasa que pagan los ayuntamientos a la diputación por realizarles la gestión y recaudación de determinados ingresos.

**Total a gestionar:** saldo inicial incrementado con los cargos del ejercicio, tanto en voluntaria como en ejecutiva.

**Total a recaudar:** saldo inicial incrementado con los cargos del ejercicio minorado con las bajas, tanto en voluntaria como en ejecutiva.

*Informe sobre auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016*

**Total gestionado:** total recaudado incrementado con las bajas.

**Total recaudado:** ingresos obtenidos tanto en periodo voluntario como ejecutivo.

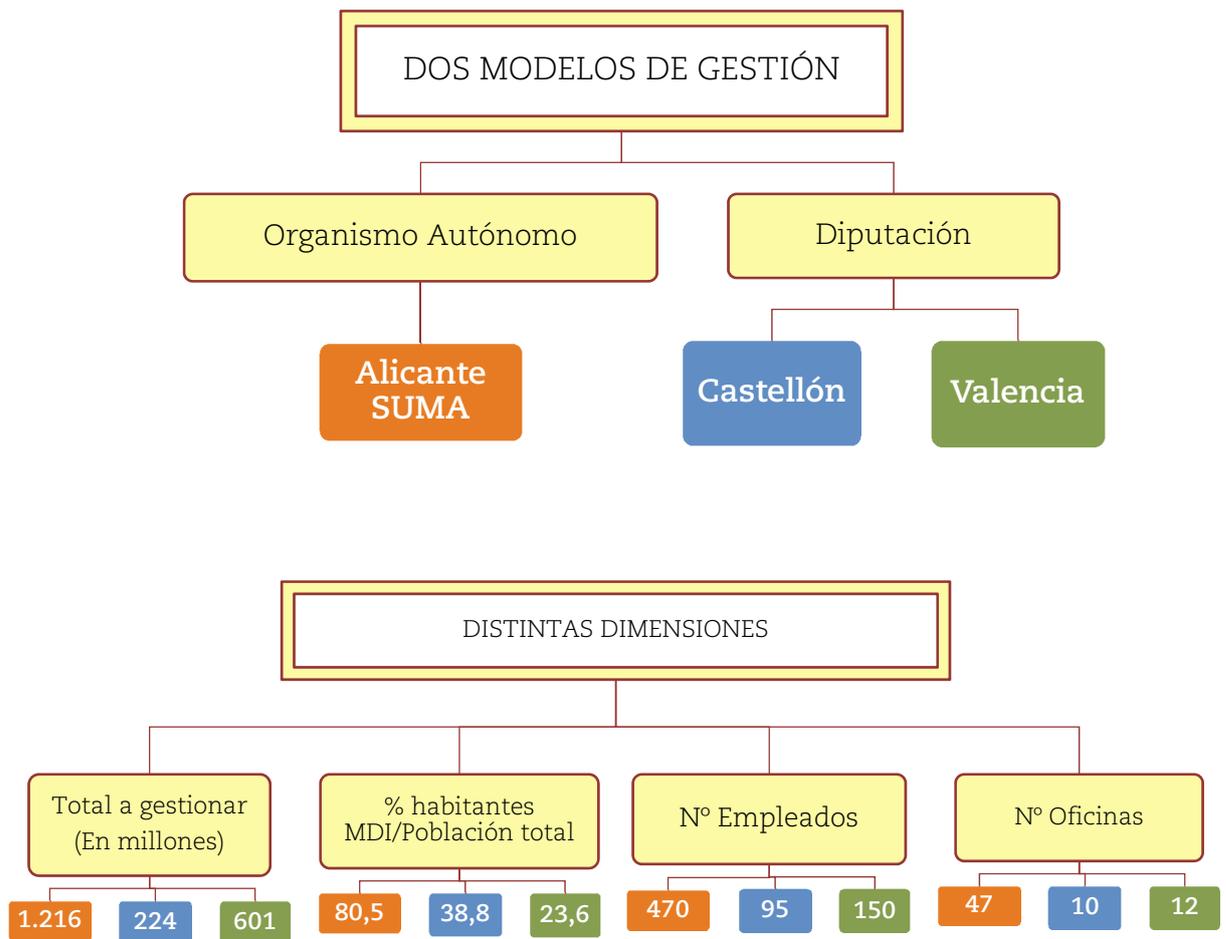
## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

<b>ACGV</b>	Autoridad de Certificación de la Comunitat Valenciana
<b>BICE</b>	Bienes inmuebles de características especiales
<b>CGTI</b>	Controles generales de tecnologías de la información
<b>ENI</b>	Esquema Nacional de Interoperabilidad
<b>ENS</b>	Esquema Nacional de Seguridad
<b>IAE</b>	Impuesto sobre Actividades Económicas
<b>IBI</b>	Impuesto sobre Bienes Inmuebles
<b>ICIO</b>	Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras
<b>IIVTNU</b>	Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
<b>IVTM</b>	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
<b>LRBRL</b>	Ley 7/1985, de 2 abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local
<b>MDI</b>	Municipios con delegación de la recaudación voluntaria del IBI
<b>N/A</b>	No aplica
<b>N/C</b>	No consta
<b>NIA-ES</b>	Normas Internacionales de Auditoría para su Aplicación en España
<b>OVR</b>	Oficina virtual de recaudación
<b>PDA</b>	“Personal Digital Assistant”: agenda electrónica
<b>SaaS</b>	Software as a service
<b>SIGTR</b>	Servicio de gestión, inspección y recaudación de tributos
<b>SUMA</b>	Suma Gestión Tributaria. Organismo autónomo de la Diputación de Alicante

<b>TI</b>	Tecnologías de la información
<b>TIC</b>	Tecnologías de la información y las comunicaciones
<b>TPV virtual</b>	Sistema de bancos o cajas de ahorros que se utiliza para realizar transacciones a través de internet
<b>TRLRHL</b>	Ley Reguladora de las Haciendas Locales (texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo)
<b>VNC</b>	Valor neto contable

## 1. DATOS CLAVE Y HECHOS RELEVANTES

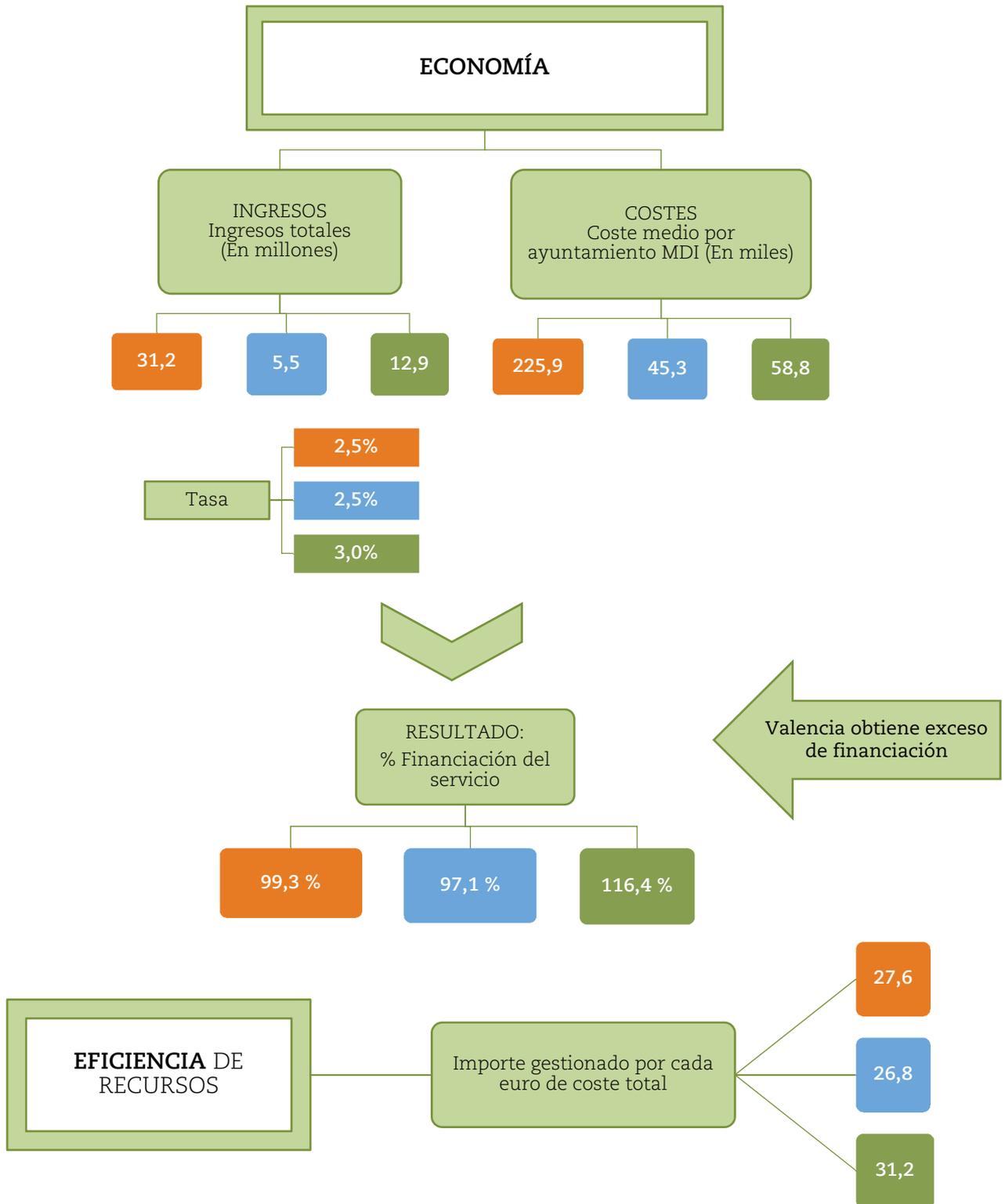
### Aspectos generales sobre la gestión y recaudación delegada



### DEBILIDADES DE CONTROL

Incidencia	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Desconocer el número de recibos/liquidaciones por magnitud		●	●
No diferenciación del saldo inicial entre recaudación voluntaria y ejecutiva			●
Importes relevantes de valores con antigüedad superior a 4 años	●	●	●
Bajas de derechos sin aprobación por el órgano competente			●
Ausencia de fiscalización de las bajas		●	●
Imposibilidad diferenciar saldo pendiente de cobro en ejecutiva paralizado al cierre del ejercicio			●
Ausencia de tramitación de expedientes para determinar posibles responsabilidades por prescripción	●	●	●

### Economía, eficiencia y eficacia en el servicio de gestión y recaudación

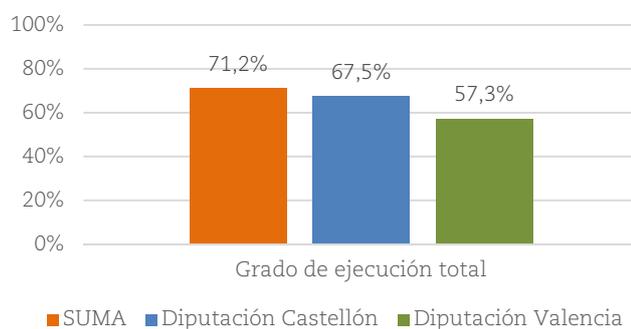


**EFICACIA**

Ausencia de indicadores y objetivos en Castellón y Valencia

Evolución de los indicadores del servicio	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Incrementar el % recaudado en voluntaria	●	●	
Aumentar el % recaudado en ejecutiva			●
Disminuir el pendiente de cobro	●		
Aumentar el nº de ayuntamientos MDI		●	●
Incrementar el % de domiciliaciones IBI urbana	●	●	

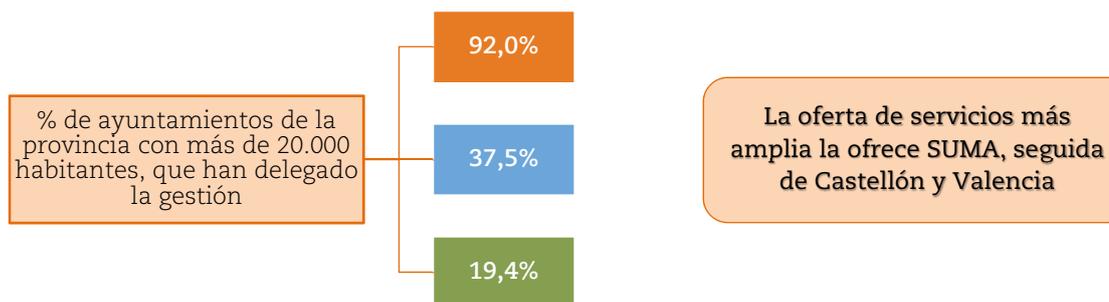
**Grado de ejecución total en la gestión**  
(Total gestionado/Total a gestionar)



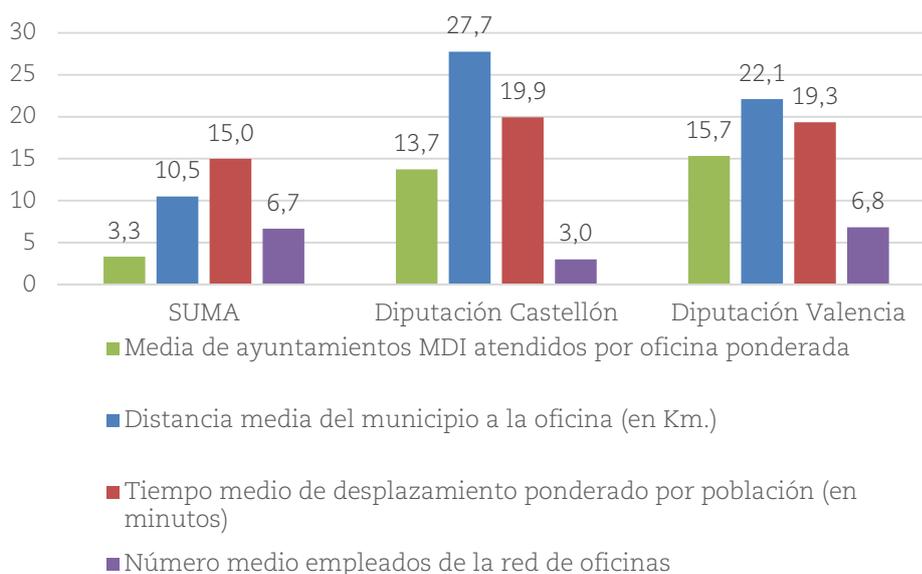
Valencia presenta insuficiencia de medios

## Calidad del servicio

### AYUNTAMIENTO



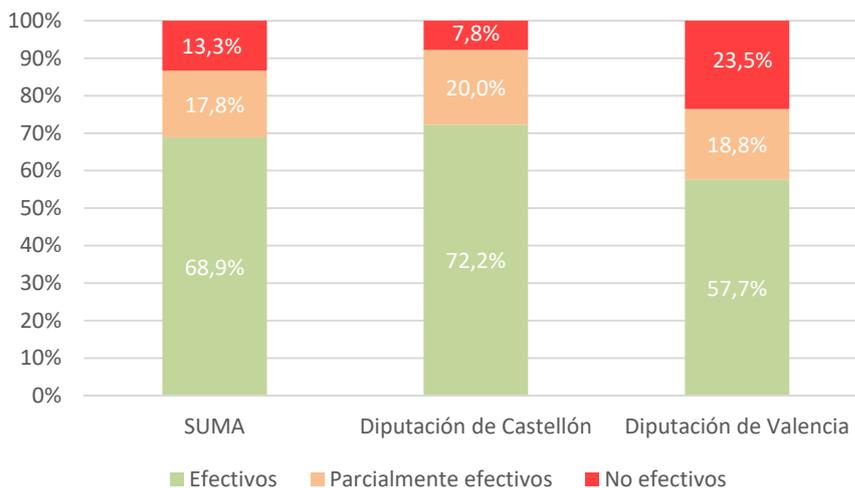
### CONTRIBUYENTE





### Control en los sistemas de información

#### Porcentaje de efectividad del total de controles revisados (CGTI y Controles aplicación)



## 2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El artículo 6 c) de la Ley de la Generalitat Valenciana 6/1985, de 11 de mayo, de Sindicatura de Comptes, de acuerdo con la nueva redacción y artículos reenumerados por la Ley 16/2017, de 10 de noviembre, de la Generalitat, establece como funciones de esta Institución asegurar adecuadamente el cumplimiento de los principios financieros, de legalidad, eficacia, economía y transparencia, exigibles al sector público, así como la sostenibilidad ambiental y la igualdad de género. En este sentido, el artículo 10.4 de la Ley de la Sindicatura de Comptes determina que los informes sobre las entidades locales han de pronunciarse sobre los mismos aspectos que los de la Generalitat, entre otros, si la gestión de los recursos humanos, materiales y de los fondos presupuestarios se ha desarrollado de forma económica y eficiente, y evaluar el grado de eficacia en el logro de los objetivos previstos.

En consecuencia, el presente Informe es el resultado del trabajo de 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, considerando como año de referencia el ejercicio 2016. Para poder evaluar la gestión con dichos criterios se han definido los siguientes objetivos concretos, formulados en términos de preguntas:

Objetivo 1: ¿El servicio de gestión y recaudación que prestan las diputaciones a los ayuntamientos se ajusta a los principios de economía, eficiencia y eficacia?

Objetivo 2: ¿La delegación de la 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?

Objetivo 3: ¿Los controles establecidos en los sistemas de información garantizan de forma razonable su seguridad y la adecuada ejecución de la gestión tributaria auditada?

Hay que resaltar, sin embargo, que nuestro trabajo se ha visto condicionado por tres limitaciones, que han incidido significativamente en su ejecución:

- 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.

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. Esta limitación ha supuesto que no se haya podido tener en cuenta ni las personas jurídicas (empresas, promotoras, entidades financieras, etc.), ni tampoco las segundas residencias o las propiedades de las personas extranjeras.

- La Diputación de Valencia ha facilitado los saldos iniciales sin diferenciar qué parte corresponde a la recaudación voluntaria y qué parte a la ejecutiva.
- Los costes de las tres entidades no son totalmente homogéneos. En este sentido los costes de SUMA son reales, mientras que en las Diputaciones de Castellón y Valencia los costes indirectos que han imputado al servicio son estimados. Además, la Diputación de Valencia no ha cuantificado los costes incurridos por once ayuntamientos que colaboran en la gestión recaudatoria con la diputación, y que como contraprestación ésta les aplica una tasa reducida. De igual forma, el número de servicios prestados, así como la cantidad de conceptos tributarios delegados, la cantidad de gestiones que se pueden realizar respecto de cada concepto tributario y la calidad del servicio ofrecido, difiere significativamente entre las tres entidades.

En cualquier auditoría operativa que compara la gestión de una actividad entre varias entidades, nunca se da la circunstancia de que todas ellas sean homogéneas y por ello el trabajo del auditor persigue buscar elementos para poder establecer comparaciones homogéneas en base a la información obtenida sobre las entidades.

En este caso la limitación impuesta por la falta del dato correspondiente al número de recibos, valores o referencias catastrales, ha provocado que se utilice el ayuntamiento MDI y el ayuntamiento tipo, siendo conscientes de que el dato de la población en ningún momento va a arrojar los resultados exactos que inicialmente se pretendían, aunque sí una aproximación razonable.

Para facilitar la obtención de respuestas a estos objetivos, cada uno de ellos se ha desglosado en varios subobjetivos y para cada uno de estos se han definido los criterios de auditoría, que se resumen en el cuadro siguiente:

### Cuadro 1. Objetivos, subobjetivos y criterios de auditoría

Objetivos	Subobjetivos	Criterios
1. ¿El servicio de gestión y recaudación tributaria que prestan las diputaciones a los ayuntamientos, se ajusta a los principios de economía, eficiencia y eficacia?	1.1 ¿La prestación del servicio se realiza de forma económica?	- INGRESOS
		- Distribución porcentual por tipo de ingresos
		<i>Tasa:</i>
		- Ordenanzas fiscales de la tasa
		- Ordenanzas de gestión, recaudación e inspección
		- Comparación tasas aplicadas
	- Cálculo global aplicación de la tasa	
	- Estratificación ayuntamientos MDI en función tasa aplicada tanto en voluntaria como en ejecutiva	
	- Comparación tasas con otras entidades	
	<i>Base de cálculo de la tasa:</i>	
	- Comparación bases de cálculo por conceptos	
	- Comparación tipos impositivos aplicados en el IBI urbana	
- Comparación fechas de la última actualización del catastro		
<i>Servicios ofertados:</i>		
- Objetivo 2		
<i>Tipo de ayuntamientos:</i>		
- Ingresos obtenidos por cada entidad estratificados por tramos de población		
- Ingreso por ayuntamiento MDI y per cápita MDI		
<i>Anticipos:</i>		
- Tipo medio de los intereses por los anticipos concedidos a los ayuntamientos		
- % de ayuntamientos que han solicitado anticipos		
- Tipos de interés aplicados a los anticipos		
	<b>COSTES</b>	
	- Detalle de los costes del servicio y su distribución por tipo	
	- Coste por ayuntamientos MDI y per cápita MDI	
	<b>RESULTADO</b>	
	- Resultado	
	- % de autofinanciación del servicio	
	- Análisis de indicadores y objetivos establecidos por la entidad	
1.2 ¿La prestación del servicio se realiza de forma eficaz?		Indicadores establecidos por la Sindicatura:
		- Grado de ejecución de la gestión en el periodo voluntario y ejecutivo del IBI, a nivel agregado y por municipios
		- Grado de ejecución total
	Objetivos establecidos por la Sindicatura:	
	- Análisis variación determinadas magnitudes en relación con el ejercicio anterior	
1.3 ¿La prestación del servicio se realiza de forma eficiente?		Cálculo número de ayuntamientos tipo
		<i>Oficinas:</i>
		- Número medio de ayuntamiento MDI y ayuntamiento tipo por oficina
		<i>Personal:</i>
		- Número medio de ayuntamientos MDI y ayuntamiento tipo por empleado
		- Número medio empleados totales por oficina
		- Coste del personal por ayuntamiento MDI, por oficina y por habitante MDI
		- Coste medio por empleado
		<i>Medios informáticos:</i>
		- Número de ordenadores por empleado, por oficina y por ayuntamiento tipo
	- Valor neto contable de la inversión informática por ayuntamiento MDI, por ayuntamiento tipo y por habitante MDI	
	- Importe gestionado por cada euro de coste total	
	- Ratios de economía de los recursos	
	- % resultado obtenido en la gestión	
	- Ratios de eficiencia de la tasa cobrada a los ayuntamientos en relación con el total recaudado y el total gestionado	

Informe sobre auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016

	<p>1.4 ¿Es eficiente y eficaz la actividad inspectora?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción sobre qué tributos tiene delegada la inspección</li> <li>- Detalle de la actividad inspectora respecto al IAE</li> <li>- Valores medios de los expedientes del ejercicio</li> <li>- Número e importe medio de actas por inspector</li> <li>- Planes de inspección, objetivos medibles y grado de consecución</li> </ul>
--	--	--

Objetivos	Subobjetivos	Criterios
<p>2. ¿La delegación de la 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?</p>	<p>2.1 ¿La Entidad se preocupa de ofrecer calidad en el servicio al ayuntamiento?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparación de los servicios ofertados</li> <li>- Número y porcentaje de ayuntamientos MDI con una población superior a 20.000 habitantes</li> </ul>
	<p>2.2 ¿La Entidad se preocupa de ofrecer calidad en el servicio al contribuyente?</p>	<p>ESTÁNDARES DE CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de manuales, instrucciones o plantillas actualizados sobre la atención al contribuyente</li> <li>- Certificado de calidad en vigor para la atención al contribuyente</li> <li>- Establecimiento de compromisos de calidad</li> <li>- Número medio de horas de formación por empleado</li> <li>- Realización de encuestas de satisfacción</li> <li>- Registros de seguimiento de encuestas de satisfacción</li> <li>- Establecimiento plazo para contestar quejas y sugerencias</li> </ul> <p>SERVICIOS FACILITADOS AL CONTRIBUYENTE</p> <p>Atención presencial:</p> <p>Oficinas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número oficinas por tipo y número de oficinas ponderadas</li> <li>- Número medio de habitantes MDI por oficina</li> <li>- Estratificación número ayuntamientos MDI en función de su población</li> <li>- Número total de ayuntamientos atendidos por oficina y su estratificación por número de ayuntamientos MDI atendidos por cada una de ellas</li> <li>- Distancia media del municipio a la oficina</li> <li>- Tiempo medio de desplazamiento del municipio a la oficina</li> <li>- Servicios prestados por las oficinas</li> <li>- Horario de atención al público</li> </ul> <p>Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número empleados medio de la red de oficinas</li> <li>- Media del coste por empleado de la red de oficinas</li> <li>- Coste medio gastos de personal por oficina y por oficina ponderada</li> </ul> <p>Mecanismos para controlar la atención prestada</p> <p>Atención telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número puestos atención telefónica</li> <li>- Horario de atención telefónica</li> <li>- Plazo de respuesta</li> <li>- Registro de llamadas y clasificación por tipo de trámite</li> </ul> <p>Atención telemática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispone de notificación, sede y registro electrónico</li> <li>- Trámites a realizar y número de operaciones realizadas por tipo de trámite</li> <li>- % de trámites realizables con firma electrónica</li> <li>- Importe medio de los pagos realizados por internet</li> </ul> <p>Canales alternativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enumeración</li> </ul> <p>FACILIDADES DE PAGO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modalidades disponibles de pago: Fraccionamiento y aplazamiento de deuda y tipos de interés en su caso, planes personalizados de pago y pago único</li> <li>- Medios de pago facilitados al contribuyente</li> <li>- Domiciliaciones:</li> </ul>

		% de domiciliaciones sobre cargos % de domiciliaciones cobradas sobre el total de domiciliaciones Número de ayuntamientos MDI por tramo de porcentajes de domiciliaciones sobre el total cargos Número de ayuntamientos MDI por tramo de domiciliaciones cobradas - Publicación en la web del calendario fiscal
--	--	---

Objetivos	Subobjetivos	Criterios
3. ¿Los controles establecidos en los sistemas de información garantizan de forma razonable su seguridad y la adecuada ejecución de la gestión tributaria auditada?	3.1 ¿Los controles generales de TI (CGTI) existentes garantizan de forma razonable su seguridad y la adecuada ejecución en relación con la gestión tributaria auditada?	- Cumplimiento de controles de legalidad y organizativos: LOPD/RGPD, ENS, ENI
		- Controles en operaciones de los sistemas de información
		- Controles en gestión de cambios en aplicaciones y sistemas
		- Controles de acceso a datos y programas
		- Controles sobre la continuidad del servicio
	3.2 ¿Son eficaces los controles establecidos en la aplicación de gestión tributaria?	- Controles existentes en las diferentes fases del procedimiento para las transacciones críticas: emisión de recibos, no sujeciones, exenciones, bonificaciones, bajas, inicio de apremios, contabilización, interfaces, cobros, prescripciones, fallidos.

El apartado 3 contiene las conclusiones más relevantes que se formulan para cada uno de los objetivos antes citados. El apartado 4 recoge las recomendaciones para mejorar la gestión y recaudación tributaria en la Comunitat Valenciana.

El Informe incluye también cinco apéndices:

- En el apéndice 1 se hace referencia a la metodología aplicada para llevar a cabo el trabajo realizado, incluyendo la naturaleza de las pruebas y obtención de evidencia.
- En el apéndice 2, a modo de introducción, se hace una breve descripción del desarrollo de la gestión y recaudación en relación con las delegaciones efectuadas por cada ayuntamiento. Se comenta la evolución en la ejecución de la gestión y la recaudación, durante los últimos cuatro ejercicios, tanto en voluntaria como en ejecutiva. También se analiza la evolución y la composición del saldo pendiente de cobro. Finalmente se concreta qué aspecto de la recaudación se ha utilizado como parámetro para comparar las distintas entidades.
- Los apéndices 3, 4 y 5 contienen las observaciones sobre cada uno de los objetivos antes citados.

### 3. CONCLUSIONES

Las entidades locales pueden delegar en la comunidad autónoma o en otras entidades locales en cuyo territorio estén integradas, las facultades de gestión, liquidación, inspección y recaudación tributarias que la ley les atribuye, así como de los restantes ingresos de derecho público que les correspondan (artículo 7.1 de la LRHL).

El artículo 85 de la LRBRL establece que los servicios públicos de competencia local han de gestionarse de la forma más sostenible y eficiente posible. De acuerdo con este precepto, la Diputación de Alicante decidió realizar la gestión y recaudación tributaria de las delegaciones recibidas a través de un organismo autónomo local, SUMA Gestión Tributaria, en adelante SUMA. Las Diputaciones de Castellón y Valencia optaron por gestionar directamente el servicio delegado.

De acuerdo con las observaciones detalladas en los apéndices 3 a 5, las conclusiones más relevantes son las que se señalan a continuación. Un resumen de las mismas se detalla en el apartado 1 de este Informe, “Datos clave y hechos relevantes”.

#### 3.1 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

##### Respecto a la economía

- a) El siguiente cuadro refleja información relevante en relación a los ingresos derivados de la gestión tributaria realizada por las tres entidades:

**Cuadro 2. Ingresos derivados de la gestión tributaria**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Cifra ingresos 2016	31.174.123	5.498.402	12.874.050
Por precio de gestión	30.904.685	5.482.773	12.720.745
Por anticipos	269.438	15.629	153.305
Fecha publicación BOP ordenanza de la tasa vigente en 2016	24/01/2014	30/10/2007	16/05/2012
Informe económico financiero sobre la tasa	21/11/2013	1989	13/02/2012
Fecha publicación BOP ordenanza de gestión, recaudación e inspección	07/08/2009	07/08/2003	25/06/1999 16/09/2016

- b) La tasa por la gestión y recaudación en periodo voluntario era diferente en Valencia durante el periodo analizado, ya que aplicaba un 3,0%, mientras que en Alicante y Castellón el tipo aplicado era del 2,5%.

**Cuadro 3. Precio de gestión: Tasa general (tipo)**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Tasa gestión tributaria y recaudación voluntaria	2,5%	2,5%	3,0%
Recaudación voluntaria: Verificación tasa aplicada a todos los ayuntamientos MDI	Ok	Ok	Ok
Tasa recaudación ejecutiva	5-10-20,0%	5-10-20,0%	5-10-20,0%

Se han comparado estas tasas con las aplicadas por tres entidades de recaudación ubicadas fuera de la Comunitat Valenciana, correspondientes a poblaciones con un número de habitantes similar al de las tres entidades analizadas en este Informe. La tasa media aplicada entre las seis entidades es del 2,8%, justo en medio de las tasas aplicadas en Alicante, Castellón y Valencia.

En cuanto a la recaudación ejecutiva las tres entidades aplican las mismas tasas del 5,0%, 10,0% y 20,0%, en función del momento en que se satisfaga la deuda, una vez vencido el plazo de pago en periodo voluntario. Se ha estratificado por tramos los municipios MDI en función de la tasa media aplicada, observando que el mayor porcentaje de municipios MDI aplican una tasa media en ejecutiva, próxima al 15,0%.

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.

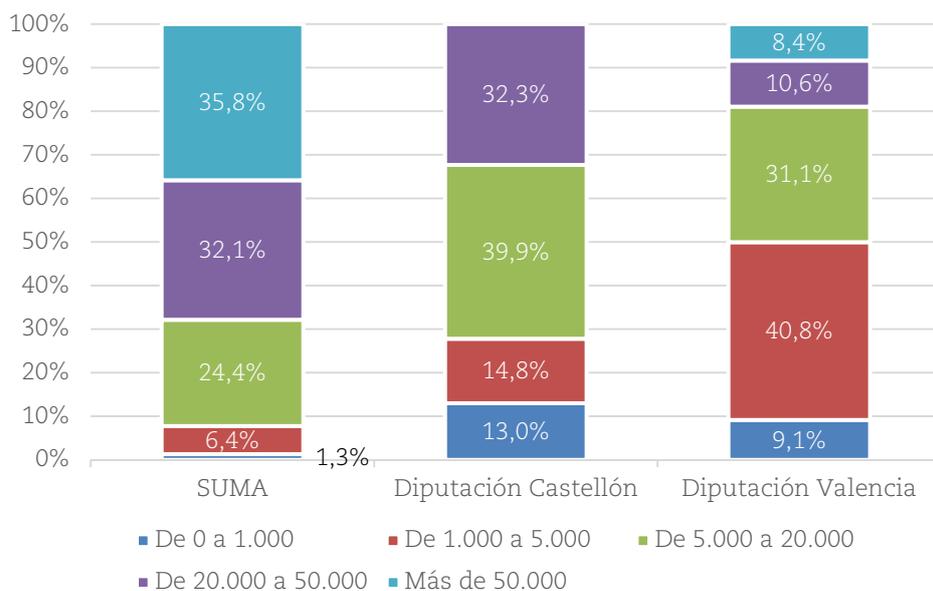
- c) Se han analizado los cuatro factores fundamentales que inciden en la obtención de ingresos: tasa, base de cálculo, servicios ofertados y el tamaño de los ayuntamientos. Se ha puesto de manifiesto que este último es el factor que mayor incidencia tiene en el volumen de los ingresos obtenidos.

El siguiente cuadro y su correspondiente gráfico, recogen los ingresos obtenidos por cada entidad en la gestión y recaudación del IBI, estratificados por tramos de población:

**Cuadro 4. Detalle de ingresos por la tasa de IBI voluntaria estratificados por tramos de población**

Nº de tramo	Número de habitantes		Ingresos								
	Límite inferior	Límite superior	Nº	SUMA Importe (euros)	%	Nº	Diputación Castellón Importe (euros)	%	Nº	Diputación Valencia Importe (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%
<b>Total</b>			<b>139</b>	<b>11.367.491</b>	<b>100,0%</b>	<b>125</b>	<b>2.040.627</b>	<b>100,0%</b>	<b>188</b>	<b>3.591.347</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 1. Porcentaje de los ingresos obtenidos por los ayuntamientos MDI en función del número de habitantes**



En el cuadro y gráfico anteriores se aprecia claramente el tipo de ayuntamientos que originan los ingresos de cada una de las tres entidades. En SUMA el 67,9% de sus ingresos provienen de los 23 ayuntamientos con más de 20.000 habitantes. Los 12 ayuntamientos entre 5.000 y 50.000 habitantes que gestiona la Diputación de Castellón, generan el 72,2% de los ingresos, mientras la Diputación de Valencia concentra el mayor porcentaje de ingresos con la gestión y recaudación de los municipios entre 1.000 y 20.000 habitantes.

Cabe destacar que los ingresos generados por los siete ayuntamientos MDI de la provincia de Alicante con más de 50.000 habitantes, prácticamente duplican los ingresos obtenidos por la Diputación de Castellón y son incluso superiores a los ingresos que percibe la Diputación de Valencia por toda su gestión del IBI.

El cuadro siguiente recoge el ingreso medio que obtiene cada entidad respecto a los ingresos totales así como por la recaudación voluntaria del IBI y el ingreso per cápita, calculado en base a los habitantes MDI:

**Cuadro 5. Ingresos por ayuntamiento MDI por los ingresos totales y por la tasa de recaudación voluntaria del IBI**

Entidad	Total ingresos		Ingresos por tasa recaudación voluntaria del IBI	
	Ingreso por ayuntamiento MDI	Ingreso per cápita MDI	Ingreso por ayuntamiento MDI	Ingreso per cápita MDI
SUMA	224.274	21,1	81.781	7,7
Diputación Castellón	43.987	24,5	16.325	9,1
Diputación Valencia	68.479	21,5	19.103	6,0

SUMA obtiene un ingreso medio por ayuntamiento muy superior a las otras dos entidades, originado principalmente por el tamaño de los ayuntamientos que gestiona. Valencia, a pesar de gestionar en su mayor parte municipios de menor población que Castellón, obtiene unos ingresos superiores a ésta, pues cobra una tasa superior y gestiona un ayuntamiento con más de 50.000 habitantes, mientras que Castellón no gestiona ningún ayuntamiento de este tramo.

Cabe indicar también que la tasa que aplica SUMA incluye los servicios delegados de gestión tributaria, por los que las otras dos entidades aplican una tarifa adicional.

Al no disponer del dato del número de contribuyentes de las Diputaciones de Castellón y Valencia, 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.

- d) De acuerdo al artículo 130 de la Ley 39/1998 de 28 de diciembre LRHL, las diputaciones pueden anticipar a los ayuntamientos que tengan delegada la gestión recaudatoria del IBI y del IAE hasta el 75% del importe de las presumibles recaudaciones por dichos tributos.

## Cuadro 6. Anticipos

Criterios	SUMA (*)	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Tipos aplicados a los anticipos	0,09%	0,02%-0,05%	0,04%-0,15%
Tipo medio del interés por los anticipos concedidos a los ayuntamientos.	0,09%	0,04%	0,09%
% de ayuntamientos que han solicitado anticipos	92,1%	42,4%	93,6%

(\*) El tipo de interés se calcula en % para cada municipio como el cociente entre los intereses pagados (numerador) y el importe concedido (denominador)

En la concesión de anticipos, la Diputación de Castellón es la que cobra unos tipos más reducidos. Sin embargo, en esta provincia solicitan anticipos menos de la mitad de municipios que lo hacen en Alicante y Valencia.

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.

- e) Los costes en las tres entidades no son totalmente homogéneos, ya que la composición de éstos es distinta en cada una de ellas.

En primer lugar, por las características propias del tipo de entidad que los gestiona: en Alicante, un organismo autónomo, y en Castellón y Valencia, el servicio de recaudación de las respectivas diputaciones. En SUMA los costes facilitados se obtienen directamente de su cuenta de resultados. En Castellón y Valencia, sin embargo, la información facilitada corresponde al coste del servicio, basado en la contabilidad presupuestaria por grupo de función. En estas dos provincias los costes indirectos relacionados con el servicio son estimaciones y pueden existir, además, otros costes que no se hayan imputado. Consecuentemente no se puede asegurar si existen más gastos que forman parte o no del coste del servicio de gestión y recaudación.

En segundo lugar, porque en el desarrollo de nuestro trabajo se ha puesto de manifiesto una serie de circunstancias, que hemos considerado necesario tener en cuenta para ajustar las cifras de coste facilitadas. Además, debe advertirse que pueden existir ajustes adicionales no detectados, por no ser el objeto del presente Informe. Entre las circunstancias más significativas destacan las siguientes:

- 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”.

- 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.
- En Castellón y Valencia se han hecho una serie de ajustes para incorporar la parte proporcional de los costes de personal de otros departamentos que colaboran con el servicio de gestión tributaria.
- La falta de cuantificación por la Diputación de Valencia del coste que representan las oficinas y/o el personal municipal que colabora en la gestión y recaudación voluntaria de los 11 municipios a los que se les aplica la tasa reducida del 1,0%. Cabe indicar, asimismo, que la ordenanza fiscal exigía para la aplicación de esta reducción un informe que cuantificase los gastos derivados de esta colaboración, que no ha sido elaborado por la diputación.

Existen, dos factores adicionales a los aspectos señalados, que confirman que los costes de las tres entidades no son homogéneos:

- El número de servicios prestados por SUMA y la Diputación de Castellón, pues incluyen entre sus costes los correspondientes al desarrollo de la actividad inspectora.
- La calidad del servicio prestado.

Ambos aspectos se analizan detalladamente en el Objetivo 2.

Al no disponer de una contabilidad analítica por tipo de actividad, para comparar las tres entidades se ha calculado el coste total medio por ayuntamiento MDI y se ha incluido también la ratio del coste per cápita, calculada en base a los habitantes MDI.

### Cuadro 7. Costes por ayuntamiento

Entidad	Coste por ayuntamiento MDI	Coste per cápita MDI
SUMA	225.925	21,2
Diputación Castellón	45.301	25,2
Diputación Valencia	58.815	18,4

Teniendo en cuenta las limitaciones antes indicadas sobre falta de la homogeneidad, el coste por ayuntamiento MDI es muy superior en Alicante con 225.925 euros. Muy por debajo está Valencia con 58.815 euros y Castellón con un coste por ayuntamiento gestionado de 45.301 euros.

- f) En Valencia se observa que la prestación del servicio supone un beneficio para la Diputación. Como ya se ha indicado anteriormente, en 2017 entró en vigor una nueva ordenanza que reduce la tasa por la prestación del servicio.

### Cuadro 8. Resultado

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Resultado por ayuntamiento MDI	-1.651	-1.314	9.664
Resultado por habitante MDI	-0,2	-0,7	3,0
% de autofinanciación del servicio	99,3%	97,1%	116,4%

### Respecto a la eficacia

- g) Las Diputaciones de Castellón y Valencia manifiestan no tener establecidos indicadores ni objetivos para el periodo analizado. En la memoria de SUMA correspondiente al ejercicio 2016, a diferencia de los ejercicios anteriores, no figuran los objetivos establecidos por la entidad para dicho periodo, si bien a petición de esta Sindicatura han facilitado los mismos. Estos objetivos, establecidos a partir de los indicadores definidos, se dividen en ocho objetivos cuantitativos y cinco objetivos cualitativos, habiendo logrado, según indica la entidad, tres de los objetivos cuantitativos y la totalidad de los objetivos cualitativos.
- h) Ante la ausencia de indicadores de gestión en las Diputaciones de Castellón y Valencia, se ha establecido como parámetro comparativo un indicador que mida el grado de ejecución del servicio delegado para la gestión del IBI, comparando el importe total a gestionar con lo efectivamente gestionado.

**Cuadro 9. Grado de ejecución gestión IBI (gestionado/total a gestionar):**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Voluntaria	82,1%	82,4%	No facilitado
Ejecutiva	30,0%	23,6%	No facilitado
<b>Total</b>	<b>74,1%</b>	<b>70,4%</b>	<b>64,8%</b>

Esta comparación se ha realizado municipio a municipio, y también agregada por provincia, tanto en voluntaria como en ejecutiva. Sin embargo, considerando la imposibilidad que tiene Valencia de diferenciar los saldos iniciales entre voluntaria y ejecutiva, y con el fin de no alterar el análisis realizado, se ha calculado el grado de ejecución total.

En cuanto el grado de ejecución total, SUMA es la que obtiene el porcentaje más elevado, seguido de Castellón y finalmente de Valencia. Además, se observa que los porcentajes de ejecución en voluntaria son muy similares entre SUMA y Castellón, mientras que en ejecutiva SUMA obtiene un grado de ejecución seis puntos porcentuales por encima de la Diputación de Castellón.

- i) Igualmente, al no tener establecidos unos objetivos las diputaciones de Castellón y Valencia, esta Sindicatura ha fijado unos objetivos en términos de eficacia para poder valorar algunos aspectos de la gestión recaudatoria desarrollada por las tres entidades. Para ello se ha obtenido la misma información para los ejercicios 2015 y 2016, y así, al comparar ambos periodos, considerar como logro de un objetivo cualquier mejora con respecto al ejercicio anterior.

**Cuadro 10. Cumplimiento de objetivos estándar**

Objetivos	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Incrementar el % recaudado en voluntaria	1,3 puntos 	1,0 puntos 	-0,9 puntos 
Incrementar el % recaudado en ejecutiva	-2,4 puntos 	-1,9 puntos 	5,6 puntos 
Disminuir el pendiente de cobro	-6,0% 	2,1% 	5,8% 
Aumentar el nº de ayuntamientos MDI	-0,7% 	0,0% 	1,1% 
Incrementar el % de domiciliaciones (IBI urbana)	1,5 puntos 	0,5 puntos 	- 2,4 puntos 

Según los objetivos definidos por esta Sindicatura en relación con el ejercicio anterior, SUMA es la entidad más eficaz en cuanto a los porcentajes obtenidos de recaudación en voluntaria, en que ha conseguido disminuir la cifra del saldo pendiente de cobro y en que ha incrementado las domiciliaciones de recibos del IBI urbana. Valencia destaca en eficacia en cuanto a los porcentajes obtenidos de recaudación en ejecutiva y el número de nuevas delegaciones de ayuntamientos MDI. Castellón, por su parte, obtiene la posición intermedia en todos ellos.

### Respecto a la eficiencia

La eficiencia se ha valorado desde la perspectiva de las tres entidades gestoras y desde la del ayuntamiento.

Para su análisis se ha utilizado el concepto de ayuntamiento tipo, considerado como un ayuntamiento con una población equivalente a la población media de todos los ayuntamientos que han delegado la gestión y recaudación del IBI.

Es importante indicar que las ratios obtenidas se han calculado valorando el resultado, pero sin considerar la cantidad y calidad de los servicios prestados, ni el número de tributos que se gestionan.

- j) 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.
- k) En términos absolutos, SUMA cuenta con una plantilla que triplica con creces la de Valencia, y a su vez, la de Castellón es un 63,3% inferior a la de Valencia. 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. Por otra parte, se ha tenido conocimiento de la sentencia 383/15, de 11 de noviembre de un juzgado de lo contencioso-administrativo de Alicante, ratificada por otra sentencia 472/2018, 31 de octubre del Tribunal Superior de Justicia para que la entidad inicie los trámites correspondientes al proceso de funcionarización en los casos que proceda.

### Cuadro 11. Personal

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Total número de empleados	470	95	150
Número medio de ayuntamientos tipo por empleado	0,6	0,5	0,8
Número medio empleados totales por oficina	10,0	9,7	12,6
Coste medio del personal	31.383	27.631	35.183

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 tipo por empleado.

Valencia es la que tiene el número de empleados totales por oficina más elevado, seguida de Alicante y Castellón, que presentan un número medio similar.

En cuanto al coste medio de personal, Valencia es la que presenta los valores más elevados, seguida de Alicante. En Castellón es donde se obtiene la ratio más reducida.

- 1) 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. 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.

## Cuadro 12. Medios informáticos

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Nº de ordenadores totales	940	130	187
Nº de ordenadores personales con antigüedad superior a 4 años	473	0	32
Nº de ordenadores personales con antigüedad inferior a 4 años	467	130	155
Nº de redes locales	47	7	1
Nº de servidores	54	2	2
Total trabajadores área informática (internos+externos)	77	13	6
Número de ordenadores por empleado	2,0	1,3	1,2
Número de ordenadores por oficina	20	13	16
Número de ordenadores por ayuntamiento tipo	3,2	3,0	1,6
Valor neto contable de la inversión informática por ayuntamiento tipo	15.216	2.692	1.911

En cuanto a la dotación de ordenadores, en Alicante se observa que cada empleado, como media, cuenta con dos ordenadores, mientras que la dotación de Castellón y Valencia es muy similar, 1,3 y 1,2 ordenadores por empleado, respectivamente. Tanto el número de ordenadores por ayuntamiento tipo como el valor neto contable de la inversión, tomando como importe de referencia el valor neto contable de los activos informáticos que figura en contabilidad, es mucho mayor en SUMA que en las diputaciones. El número de ordenadores por oficina es mayor en Valencia que en Castellón, si bien si se compara en base a la población, ambos ratios son mayores en Castellón que en Valencia.

- m) La eficiencia se define como la relación óptima entre los resultados obtenidos y los recursos empleados para conseguir aquellos. Desde la perspectiva de las tres entidades gestoras entendemos como resultado el importe que ha gestionado cada una de ellas y éste se ha relacionado con los costes totales del servicio. Es fundamental señalar previamente que, este análisis tiene un carácter limitado pues, como se ha indicado en la letra e) de este apartado, los costes no son homogéneos.

Teniendo en cuenta estas limitaciones obtenemos las siguientes ratios de eficiencia para cada una de las tres entidades:

### Cuadro 13. Ratio de eficiencia para la entidad

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Importe gestionado	865.556.977	151.526.381	344.489.926
Costes totales	31.403.560	5.662.642	11.057.264
Importe gestionado por cada euro de coste total	27,6	26,8	31,2

Con el fin de enriquecer la exposición de los resultados obtenidos, a las ratios de eficiencia les añadimos las ratios de economía y eficacia obtenidas.

Con respecto a las ratios relativas a la economía se ha valorado la dotación de medios así como el coste total unitario del servicio por oficina y se ha incluido el coste total por habitante MDI.

### Cuadro 14. Ratios de economía de los recursos

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Nº medio de ayuntamientos tipo por oficina	6,2	4,4	9,8
Nº medio de ayuntamientos tipo por empleado	0,6	0,5	0,8
VNC de la Inversión en informática por ayuntamiento tipo	15.216	2.692	1.911
Coste total por oficina	668.161	566.264	921.439

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.

La eficacia tal y como recoge el siguiente cuadro también es necesaria para poder interpretar las anteriores ratios:

### Cuadro 15. Ratio de eficacia

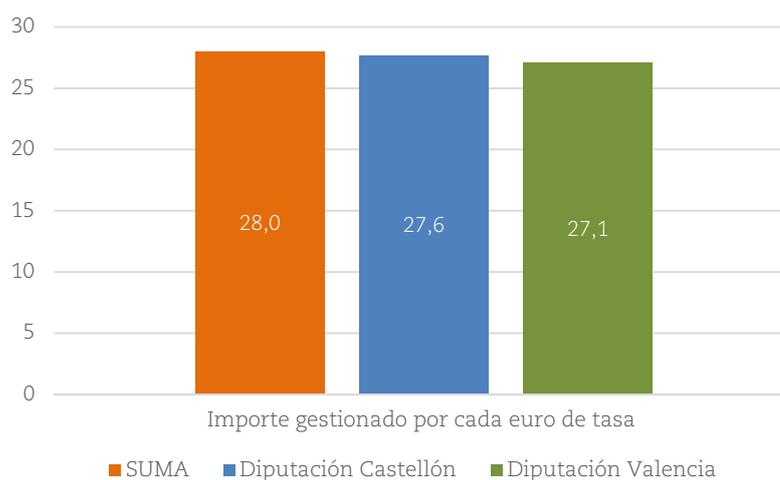
Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Importe a gestionar	1.216.257.049	224.453.856	600.748.435
Importe gestionado	865.556.977	151.526.381	344.489.926
% Resultado obtenido en la gestión	71,2%	67,5%	57,3%

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-
- El coste total unitario por oficina es el más elevado.
- Presta menores servicios, entre ellos no lleva a cabo la actividad inspectora.

n) La eficiencia del servicio desde la perspectiva del ayuntamiento se ha analizado en función del importe gestionado.

**Gráfico 2. Eficiencia del servicio para el ayuntamiento**



En la ratio de eficiencia calculada sobre el total gestionado, las tres entidades presentan ratios muy similares entre sí.

El grado de eficacia también es interesante contemplarlo desde el punto de vista del ayuntamiento pues 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%.

Así mismo, en cuanto a la economía hay que tener en cuenta que la tasa general que cobran SUMA y la Diputación de Castellón para la gestión tributaria y recaudación voluntaria es del 2,5% frente al 3,0% que cobra Valencia.

## Respecto a la actividad inspectora

- o) En cuanto a la actividad inspectora sólo podemos concluir sobre SUMA y la Diputación de Castellón, pues la Diputación de Valencia, aunque tiene delegada la inspección del IAE, no la lleva a cabo por falta de medios. Aun así, ambas entidades tampoco resultan comparables por el tipo de actividad que desarrolla cada una de ellas. A diferencia de Castellón, SUMA realiza también la inspección del ICIO y de las tasas por licencias de apertura y licencias urbanísticas. Además, en el plan de inspección que tiene aprobado para el ejercicio 2016 incluye la inspección de otros tributos adicionales.

### Cuadro 16. Resumen de la actividad inspectora

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Descripción sobre qué tributos tiene delegada la inspección	IAE + otros	IAE	IAE, pero no se realiza
Personal área Inspección (*)	10	1,25	0
Detalle de la actividad inspectora respecto al IAE:			
Nº de exped. de inspección finalizados en el ejercicio	383	17	0
Importe medio de los expedientes	6.485	1.304	0
Nº de actas con descubrimiento de deuda	1.302	13	0
Importe medio de las actas	1.918	1.705	0

(\*) En la Diputación de Castellón tres personas realizan la actividad inspectora, si bien dos de ellas tan sólo dedican el 10% y el 15% de su tiempo a esta área.

En relación al IAE, en SUMA los valores medios de los expedientes de inspección finalizados en el ejercicio, quintuplican los valores medios de los expedientes de la Diputación de Castellón. El importe medio de las actas con descubrimiento de deuda se asemeja un poco más, si bien siguen siendo superiores en SUMA.

- p) Respecto a la eficiencia, SUMA presenta los mejores datos, pues además de inspeccionar más tributos, levanta mayor número de actas por inspector. Lo mismo sucede en relación al importe medio de las actas levantadas por inspector.

**Cuadro 17. Ratios de eficiencia de la actividad inspectora (ratios por inspector)**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Número de actas de comprobado y conforme por inspector	15	3	0
Número de actas con descubrimiento de deuda por inspector	130	10	0
Importe medio de las actas con descubrimiento de deuda por inspector	249.692	17.735	0
Coste por inspector	36.605	29.928	
Ratio de eficiencia por cada euro de gasto	6,8	0,6	

En cuanto a la ratio de eficiencia, SUMA levanta actas con descubrimiento de deuda por importe de 6,8 euros por cada euro pagado a un inspector. En la Diputación de Castellón esta ratio es de 0,6 euros. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que cuando se levanta un acta, el trabajo de inspección realizado sigue teniendo efecto en los ejercicios siguientes.

- q) Respecto a la eficacia únicamente, SUMA ha cumplido el objetivo referente a inspección, tanto en la elaboración de un plan de inspección, como en el cumplimiento del mismo.

**3.2 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**

**Respecto al ayuntamiento**

Este aspecto se ha valorado teniendo en cuenta tanto la cantidad como la calidad del servicio prestado.

- a) En cuanto a la oferta de servicios que presta cada una de las tres entidades a los ayuntamientos, SUMA destaca sobre las otras dos entidades, especialmente en cuanto a los servicios de gestión ofrecidos así como en la actividad inspectora.
- 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 base a este criterio, valoramos positivamente cuando un municipio, con capacidad para llevar a cabo la gestión y recaudación, delega en la diputación, ya que entendemos que lo hace porque presupone que el servicio que ésta le prestará ofrece mejor o igual relación calidad/coste que el que podría prestar el propio ayuntamiento.

## Respecto al contribuyente

- c) Como se refleja en el cuadro siguiente SUMA es la entidad que más se preocupa en dar un servicio de calidad al contribuyente, de acuerdo con los siguientes criterios:

**Cuadro 18. Estándares de calidad en el servicio al contribuyente**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Certificado de calidad en vigor para la atención al contribuyente	✓	✗	✗
Establecimiento de compromisos de calidad	✓	✗	✗
Número medio de horas de formación por empleado	29	27	✗
Realización de encuestas de satisfacción	✗	✗	✗
Registros de seguimiento de encuestas de satisfacción	✗	✗	✗
Establecimiento de plazo para contestar quejas y sugerencias	20 días	✗	✗

Las tres entidades han establecido un procedimiento que estandariza cada uno de los posibles trámites a realizar, para homogeneizar la atención prestada entre todos los empleados y oficinas de la red. No obstante, SUMA es la única de las tres entidades que cuenta con un protocolo aprobado de cómo atender al contribuyente en cada una de las fases, tanto para el contribuyente nacional como extranjero.

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. En alegaciones, SUMA aporta información adicional referente a la renovación del certificado de calidad, sobre la realización de una auditoría de seguimiento del certificado en vigor y la realización de una encuesta de calidad, durante el ejercicio 2018. Las Diputaciones de Castellón y Valencia no han aportado ningún certificado de calidad en vigor que haga referencia a la atención al contribuyente, ni han fijado compromisos de calidad.

Sólo SUMA y la Diputación de Castellón han acreditado las horas de formación, y el número de horas por empleado es muy similar en ambas.

Hasta el año 2012 SUMA estuvo realizando encuestas al contribuyente sobre el grado de satisfacción del servicio recibido. Valencia realizó una puntualmente en el ejercicio 2016 y Castellón no ha realizado nunca encuestas de este tipo. En cualquier caso, ninguna de las tres entidades cuenta con registros que permitan hacer un seguimiento de la situación

puesta de manifiesto en las encuestas realizadas al contribuyente sobre la calidad del servicio.

La única de las tres entidades que ha fijado un plazo para contestar las quejas recibidas por parte del contribuyente es SUMA. Castellón señala que no recibe quejas formales y en Valencia, si bien no tienen establecido un plazo de respuesta, sí que intentan contestar a la mayor brevedad posible.

- d) 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.

### Cuadro 19. Oficinas

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Número oficinas de atención	46	10	12
Número oficinas ponderadas (según días de apertura)	41,7	9,1	12,0
Número medio de habitantes MDI por oficina ponderada	35.461	24.682	49.944
Media ayuntamientos MDI atendidos por oficina ponderada	3,3	13,7	15,7
Distancia media del municipio a la oficina (en Km)	10,5	27,7	22,1
Tiempo medio de desplazamiento del municipio a la oficina (en minutos)	19,0	31,0	26,2
Tiempo medio de desplazamiento ponderado por población (en minutos)	15,0	19,9	19,3
Horario de atención al público	8:30 a 14:00	9:00 a 14:00	9:00 a 14:00

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, seguida de SUMA, mientras que en las oficinas de la Diputación de Castellón se atiende una población muy inferior.

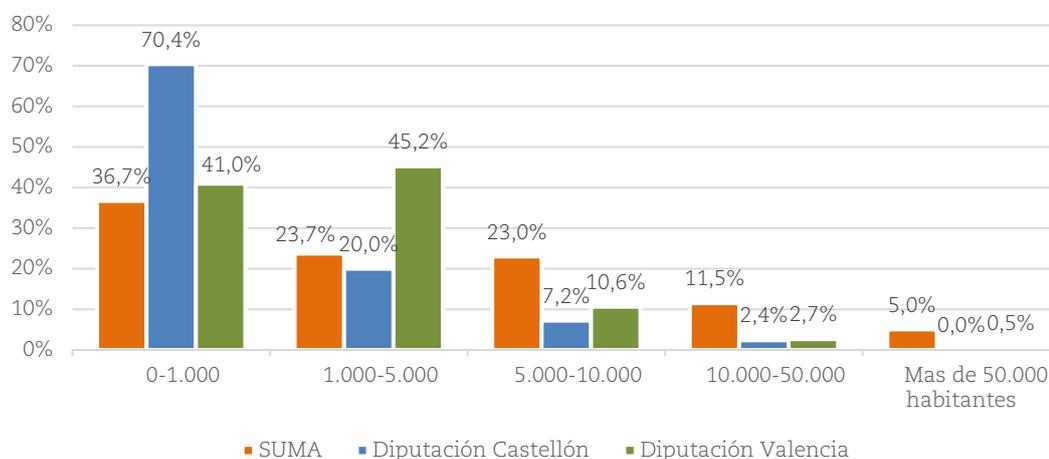
Como media las oficinas de Alicante atienden a 3,3 ayuntamientos MDI frente a los 13,7 y 15,3 ayuntamientos de las oficinas de la provincia de Castellón y Valencia, respectivamente.

En cuanto a distancia y tiempo de desplazamiento a las oficinas SUMA obtiene las ratios más favorables y Castellón las más elevadas. Si se pondera por el número de habitantes que potencialmente pueden asistir a una oficina, en Alicante precisan 15,0 minutos en promedio para acceder a la oficina más cercana, mientras que este indicador se eleva a

19,3 en Valencia y 19,9 en Castellón, igualándose bastante los tiempos de desplazamiento de estas dos últimas entidades.

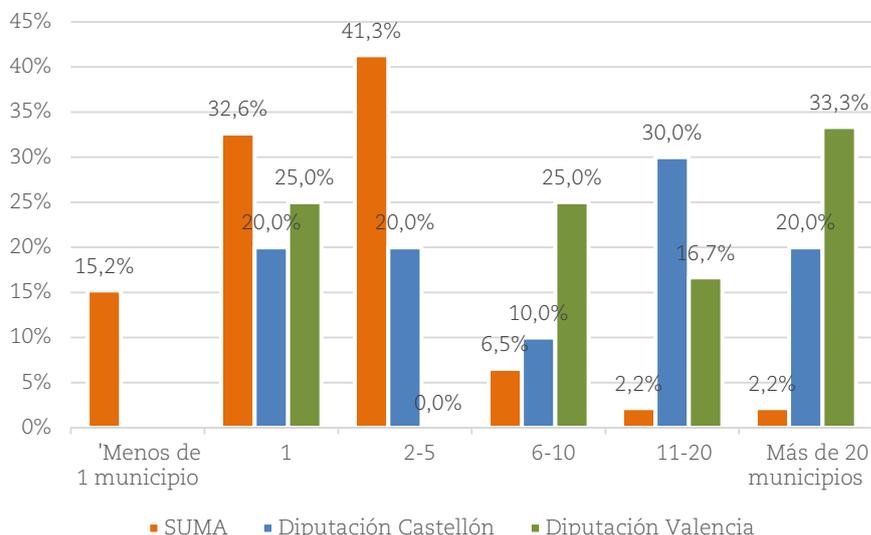
En Castellón y Valencia se presta el servicio fundamentalmente a pequeños municipios, mientras que SUMA atiende todo tipo de municipios, destacando los siete ayuntamientos con una población superior a 50.000 habitantes (Elche, Torrevieja, Orihuela, Benidorm, Alcoy, San Vicente del Raspeig y Elda). Castellón no presta el servicio a ningún municipio con una población superior a 50.000 habitantes y en Valencia sólo Gandia supera esta cifra. Este hecho implica que SUMA puede estar aprovechando economías de escala en su gestión.

**Gráfico 3. Perfil demográfico de los ayuntamientos**



En un análisis individualizado por oficina se observa que la mayoría de las oficinas de la provincia de Alicante atienden o bien a un solo municipio, o entre dos y cinco municipios. También destacar que Alicante, Elche, Orihuela y Torrevieja, cuentan con más de una oficina en su municipio. Elche y Torrevieja son los ayuntamientos que hemos considerado en el tramo de “Menos de un municipio”. Las oficinas de Alicante se han incluido también en este tramo, pues aunque en el año 2015 se revocó la delegación en periodo voluntario, siguen atendiendo al público de la provincia. Orihuela figura en el tramo 2-5, pues aunque cuenta con dos oficinas, ambas son las oficinas de referencia tanto de Orihuela, como de Beneferri, Bigastro y Jacarilla. En la provincia de Castellón hay oficinas de todo tipo en porcentajes similares, mientras que Valencia destaca por el elevado número de oficinas que prestan el servicio a más de 20 municipios.

**Gráfico 4. Porcentaje de oficinas que atienden a cada tramo de número de ayuntamientos MDI**



Para recibir asistencia presencial, la red de oficinas de SUMA es la más cómoda para el contribuyente en cuanto a distancia y tiempo en los desplazamientos, principalmente porque al gestionar grandes ayuntamientos estos cuentan con oficinas en su misma localidad. Las oficinas de Castellón son las que se encuentran, en este sentido, más distantes de los municipios gestionados. Si la ratio de distancia se pondera por el número de habitantes que potencialmente pueden asistir a una oficina, SUMA sigue obteniendo la mejor ratio mientras que las obtenidas en Castellón y Valencia se aproximan bastante, 19,9 y 19,3 minutos, respectivamente.

Los servicios prestados son similares en las oficinas de las tres entidades y en cuanto a los horarios de atención al público, destacar que las oficinas de SUMA abren media hora antes.

- e) La plantilla media de las oficinas de la provincia de Castellón es la mitad que la de las oficinas de Alicante y Valencia.

SUMA es la entidad que más extendida tiene la utilización de mecanismos de control para valorar la atención prestada.

**Cuadro 20. Personal**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Número medio empleados de la red de oficinas	6,7	3,0	6,8
Mecanismos de control de la atención prestada	✓	✗	✗

- f) Las tres entidades cuentan con dos niveles de atención telefónica. 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. Cuando la consulta requiere una mayor especialización, es atendida en el segundo nivel por la persona de la entidad que gestiona el tema de la consulta.

SUMA dispone del horario de atención telefónica más amplio, que incluso supera el doble del horario que ofrecen las otras dos entidades y es la única que lleva un registro de las llamadas y las clasifica por tipo de consulta.

Castellón es la que tiene el plazo de respuesta más dilatado.

### Cuadro 21. Atención telefónica

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Número puestos atención telefónica	64	12	9
Habitantes atendidos por cada puesto de 1 <sup>er</sup> nivel	23.105	18.717	66.592
Horario de atención telefónica	8:00-21:00 + Sábado mañana	9:00-15:00	8:30-14:00
Plazo de respuesta (en horas)	24	24	24
Registro de llamadas y clasificación por tipo de trámite	✓	✗	✗

- g) SUMA es la entidad que presta una mejor atención telemática de acuerdo con los criterios siguientes:

### Cuadro 22. Atención telemática

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Dispone de sede electrónica	✓	✗	✓
Dispone de notificación electrónica	✓	✗	✓
Dispone de registro electrónico	✓	✗	✓
Número de operaciones realizadas por habitante	0,35	0,15	0,07
% de trámites realizables con firma electrónica	100,0%	✗	58,3%
Importe medio de los pagos realizados por internet	255	107	✗

Para su sede electrónica, SUMA utiliza una plataforma propia, mientras que la Diputación de Valencia utiliza la plataforma de administración electrónica para entidades locales. La Diputación de Castellón, por su parte, indica que durante el ejercicio 2016 estaba actuando en el desarrollo de su sede electrónica, si bien está en funcionamiento el acceso a la Oficina Virtual del Contribuyente, mediante su certificado digital o de la ACCV que permite consultar datos personales, recibos, domiciliar y presentar reclamaciones.

Según los trámites que se pueden realizar telemáticamente en cada una de las entidades auditadas y el número de operaciones realizadas, SUMA destaca en cuanto al grado de implementación de la sede electrónica, lo que redundaría en un mayor servicio de atención al contribuyente. Por su parte, en este aspecto, la Diputación de Valencia presta un servicio superior al ofrecido por la Diputación de Castellón, salvo en lo referente a la posibilidad de realizar pagos por internet.

- h) Además de los canales de comunicación expuestos en los puntos anteriores, las tres entidades confirman que pueden comunicarse con el contribuyente a través del correo, tanto ordinario como electrónico. Además SUMA dispone de otros canales alternativos para comunicarse con el contribuyente, tales como SMS, formulario web "Suma responde" y Facebook.
- 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, adicionales a los aplazamientos y fraccionamientos y también es la única que ofrece el servicio de pago único anticipado.

**Cuadro 23. Modalidades disponibles de pago**

Tipos	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Fraccionamiento	✓	✓	✓
Aplazamiento de deuda	✓	✓	✓
Tipos de interés aplicables	Interés legal	Interés legal	Interés legal
Planes personalizados de pago	✓	✗	✗
Pago único	✓	✗	✗

- j) SUMA es la entidad que ofrece mayores medios de pago para que el contribuyente cumpla con sus obligaciones.

#### Cuadro 24. Medios de pago

Tipos	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Entidades colaboradoras	✓	✓	✓
Nº de entidades colaboradoras	14	23	11
Domiciliación de tributos	✓	✓	✓
Plataforma de Pago telemático	✓	✓	✗
Banca telefónica	✓	✗	✗
Pago por transferencia bancaria	✓	✗	✓
En las dependencias de la diputación (Efectivo)	✗	✗	✗

Las entidades colaboradoras y la domiciliación de tributos son los medios de pago más utilizados por los contribuyentes. En SUMA y Castellón también se puede pagar a través de una plataforma de pago telemático y además en SUMA se puede pagar a través de la banca telefónica. También en SUMA y en Valencia se puede pagar mediante transferencia bancaria. Ninguna de las tres entidades admite pagos en efectivo en sus dependencias.

En cuanto a la domiciliación del tributo IBI urbana, el porcentaje más elevado se da en Valencia, seguida de Alicante y finalmente de Castellón. El porcentaje de domiciliaciones cobradas sobre el total de domiciliaciones oscila entre el 99,1% de Valencia y el 95,5% de Alicante.

#### Cuadro 25. Domiciliaciones IBI urbana

Criterio	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
% de domiciliaciones sobre cargos	61,8%	57,2%	62,1%
% de domiciliaciones cobradas sobre el total de domiciliaciones	95,5%	96,5%	99,1%

En este sentido, conviene indicar que SUMA no aplica ningún tipo de bonificación a este tipo de pagos, pues según se indica en alegaciones, en 2016 ningún ayuntamiento de la provincia de Alicante había aprobado dicha bonificación en sus ordenanzas fiscales. 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.

- k) En Alicante los principales tributos se pagan durante dos periodos, mientras que en Castellón se establecen cuatro periodos generales de pago para el IBI, IAE e IVTM, y cada ayuntamiento se adapta a dicho calendario, y establece los periodos de cobranza del resto de impuestos y tasas. La Diputación de Valencia, en el año 2016 tiene establecido cuatro periodos de pago.

### **3.3 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**

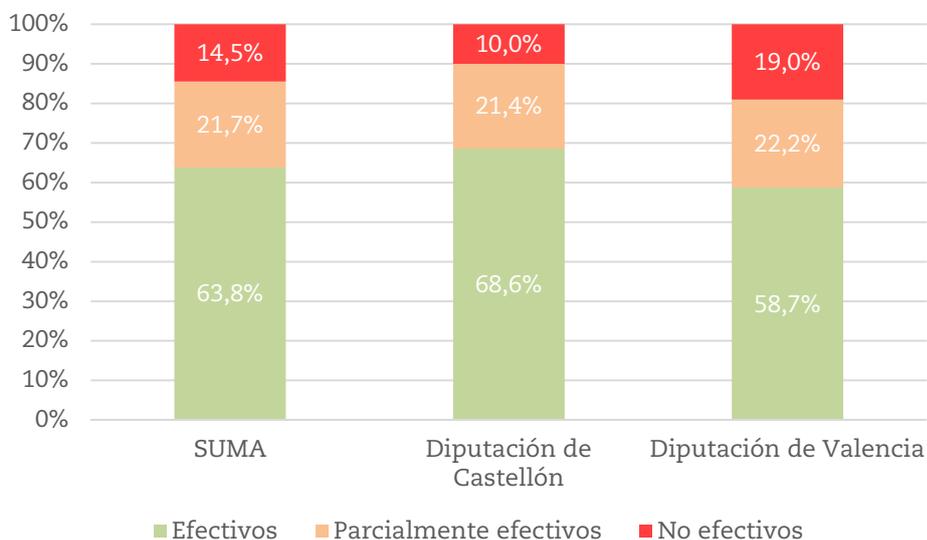
#### **Respecto a los controles generales de TI (CGTI)**

Los CGTI son aquellos controles relacionados con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) implantados en los distintos niveles de la estructura organizativa general de una institución y en sus sistemas de información. Establecen un marco general de confianza respecto del funcionamiento del resto de controles implantados en los procedimientos y aplicaciones informáticas de gestión. Su importancia radica en que tienen un efecto generalizado, es decir, suelen afectar a más de una aplicación informática, y si los CGTI no funcionan adecuadamente se imposibilita que se pueda confiar en los controles de los procedimientos y aplicaciones de gestión.

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.

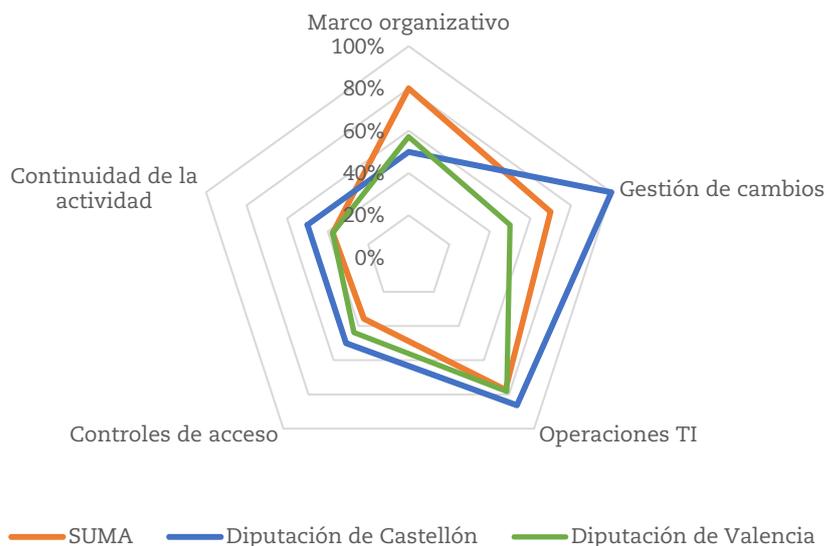
- a) En el siguiente gráfico se muestra el grado de cumplimiento de los controles generales de TI en las tres entidades en conjunto:

**Gráfico 5. Efectividad de los controles generales de TI**



b) En el siguiente gráfico se muestra el grado de cumplimiento de los controles generales de TI en las tres entidades agrupados en las cinco áreas en las que aquellos se dividen<sup>1</sup>:

**Gráfico 6. Grado de cumplimiento**



<sup>1</sup> Ver apéndice 5

- c) El siguiente cuadro recoge el grado de cumplimiento con las disposiciones principales de la LOPD/RGPD por las tres entidades:

**Cuadro 26. Cumplimiento LOPD/RGPD**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Dispone del documento de seguridad de la LOPD	✓	✓	✓
Ha realizado la auditoría de protección de datos	✓	✓	✓
Nombramiento efectivo de un delegado de protección de datos	✓	✓	✗

La Diputación de Valencia debe emprender a la mayor brevedad todas las acciones necesarias para su adaptación al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), entre otras:

- Realizar todas las actuaciones necesarias para la plena efectividad del nombramiento del delegado de protección de datos.
- Actualización de la información sobre privacidad en la sede electrónica.

- d) El siguiente cuadro resume el grado de cumplimiento de determinados aspectos del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) por las tres entidades:

**Cuadro 27. Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Se dispone de política de seguridad de los sistemas de información actualizada	✓	✓	✗
Aprobación y comunicación de los procedimientos de seguridad de la información	✓	✗	✗
Realización de una auditoría de seguridad del ENS	✗	✓	✓
Se publica en la web el distintivo de conformidad con el ENS	✗	✗	✗

SUMA, la Diputación de Castellón y la Diputación de Valencia deben realizar a la mayor brevedad todas las acciones necesarias para su plena adaptación al ENS.

En noviembre de 2018 se ha adjudicado la actualización y preparación para la certificación de SUMA en el ENS.

- e) El siguiente cuadro resume la situación de las tres entidades en relación con la aplicación del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI):

**Cuadro 28. Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Dispone de plan de adaptación al ENI	✘	✘	✘

SUMA, la Diputación de Castellón y la Diputación de Valencia deben realizar a la mayor brevedad todas las acciones necesarias para su plena adaptación a ENI.

Además, 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.

- f) El siguiente cuadro refleja información respecto a controles de aspectos organizativos relevantes relacionados con las TI de las tres entidades:

### Cuadro 29. Aspectos organizativos TI

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Planificación estratégica de las tecnologías de la información aprobada	✓	✗	✗
Segregación de funciones en el departamento de sistemas	✗ (1)	✓	✗
Dispone de procedimientos de gestión de TI aprobados	✓	✓	✓
Implicación de la dirección en la gestión de TI	✓	✓	✓
Dispone de presupuesto anual para los proyectos TI planificados	✓	✓	✓
Planificación y ejecución de formación en concienciación y seguridad TIC	✓	✗	✓
Cumplimiento en el licenciamiento de software	✓	✓	✓

(1) En alegaciones SUMA informa que ha aprobado un procedimiento de gestión de cambios con posterioridad a la revisión realizada.

g) El siguiente cuadro refleja la situación de los controles relacionados con la gestión de cambios en las tres entidades:

### Cuadro 30. Controles sobre la gestión de cambios en aplicaciones y sistemas

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Dispone de un procedimiento aprobado para detección y tramitación de necesidades TI	✓	✓	✗ (2)
Existe un procedimiento aprobado para gestión de cambios en aplicaciones que contemple la segregación de funciones	✗ (1)	✓	NR (3)

(1) En alegaciones SUMA informa que ha aprobado un procedimiento de gestión de cambios con posterioridad a la revisión realizada.

(2) La revisión de la documentación relativa a la contratación de la aplicación Estima en 2014, ha puesto de manifiesto que para su contratación la Diputación de Valencia realizó una encomienda de gestión a la empresa IMELSA (actual DIVALTERRA). Esta encomienda de gestión se tramitó de forma irregular y fue declarada nula mediante sentencia de 18 de septiembre de 2014 del TSJCV. El contrato derivado de la encomienda mantiene su vigencia y la Diputación de Valencia se ha subrogado en la posición de DIVALTERRA.

(3) No revisado ya que los cambios en la aplicación auditada se llevan a cabo y se implantan directamente por la empresa proveedora del servicio.

- h) El siguiente cuadro refleja la situación de los controles relacionados con las operaciones de los sistemas de información de las tres entidades:

**Cuadro 31. Controles sobre operaciones de los sistemas de información**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Dispone de un inventario de hardware y software completo y actualizado	✓	✗	✓
Se clasifican los activos TIC en función de su importancia	✗	✓	✓
Se ha aprobado y se aplica un procedimiento de gestión de incidencias	✗	✓	✓
Se aplica un procedimiento de gestión antivirus y existen aplicaciones antivirus en funcionamiento	✓	✓	✓
Se aplican políticas de clasificación y retención de la información	✗	✓	✓
Se llevan a cabo pruebas de las interfaces entre aplicaciones para garantizar la integridad, validez y la completitud de la información.	✗	✓	✗
Existe control sobre las tareas programadas	✓	✓	✓
Se realiza regularmente un seguimiento de niveles de servicios en los contratos TIC	✓	✗	✗ <sup>(1)</sup>
Existe un procedimiento aprobado para el control de acceso físico a las dependencias	✓	✓	✗
El/los CPD tienen implantados los controles fundamentales de seguridad de accesos, riesgos ambientales, suministro de energía, etc.	✓	✗	✗

(1) En el contrato de la aplicación informática de gestión de tributos sí se realiza, pero en general no.

- i) El siguiente cuadro refleja la situación de los controles sobre acceso a datos y programas de las tres entidades:

**Cuadro 32. Controles de acceso a datos y programas**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Dispone de documentación sobre la red de sistemas y los elementos de protección de accesos	✗	✓	✗
Dispone de documentación y procedimientos para administración de elementos de seguridad de la red de sistemas de información	✗	✓	✗
La configuración de accesos se realiza según el principio de mínimos permisos para ejecutar las tareas asignadas	✓	✓	✓
Dispone de un procedimiento de gestión de usuarios aprobado formalmente que contemple la revisión periódica	✗	✗	✗
Las altas de usuarios se aprueban formalmente	✓	✓	✓
La configuración de las políticas de acceso es robusta y se ajustan al ENS	✗	✗	✗
Se dispone de un sistema de revisión de accesos	✗	✗	✗
Los protocolos de transmisión de la información son seguros	✓	✓	✓

- j) El siguiente cuadro refleja la situación de los controles sobre continuidad del servicio en las tres entidades:

**Cuadro 33. Controles de continuidad del servicio**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Se ha aprobado formalmente un plan de copias de seguridad	✗	✓	✗
Se realizan copias de seguridad, se revisa la correcta ejecución de las copias de seguridad y se hacen pruebas periódicas	✓	✓	✓
Se ha aprobado un plan de continuidad del servicio que defina servicios críticos, puntos y plazos de recuperación del servicio	✗	✗	✗
Se realizan pruebas periódicas del plan de continuidad del servicio	✗	✗	✗

### Respecto a los controles de aplicación

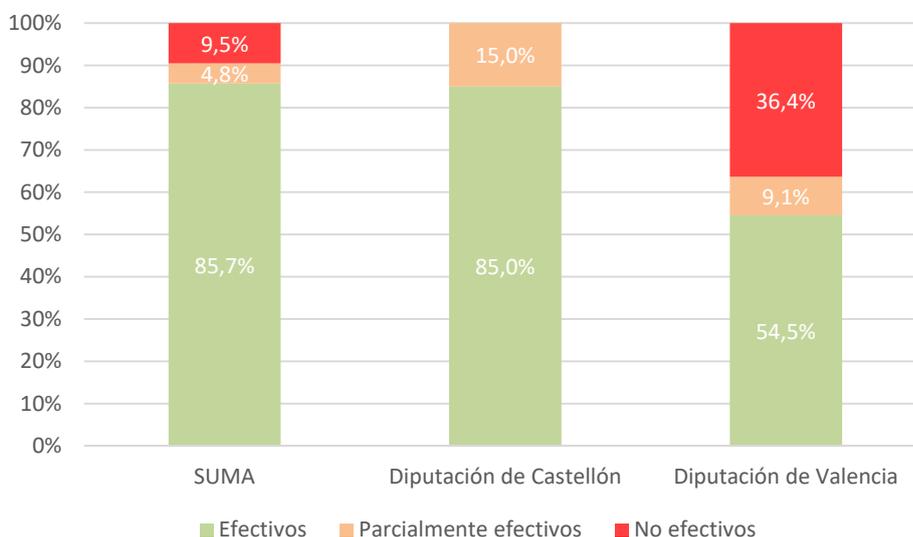
Los controles de aplicación son aquellos incorporados en los procesos de gestión (en este caso al proceso de gestión y recaudación de tributos) y en las aplicaciones informáticas que los soportan, que tienen por finalidad asegurar la integridad (completitud), exactitud, validez y legalidad de las transacciones y datos durante todo el procesamiento (manual o automatizado) de las operaciones de gestión tributaria y su contabilización. Para su adecuado funcionamiento precisan, a su vez, que los controles generales de TI sean efectivos.

Estos procedimientos de control deben asegurar razonablemente que todas las transacciones son autorizadas, procesadas y registradas de forma completa, adecuada, oportuna y ajustándose a la normativa.

De acuerdo con nuestra metodología de trabajo, hemos seleccionado y revisado los controles del proceso que hemos considerado más relevantes en cada una de las fases de gestión y analizado su grado de eficacia.

- k) En el siguiente gráfico se muestra el grado de cumplimiento de los controles de aplicación en las tres entidades:

**Gráfico 7. Efectividad de los controles de aplicación**



- l) La situación de los controles sobre conformidad de delegaciones y gestión de los padrones en las tres entidades se refleja en el siguiente cuadro:

**Cuadro 34. Cuadro controles conformidad delegaciones y gestión de padrones de IBI**

critérios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Se formalizan adecuadamente las delegaciones de tributos de acuerdo con lo solicitado por las entidades	✓	✓	✓
Sólo las personas autorizadas según sus funciones pueden modificar datos maestros de los tributos en la aplicación y existe segregación de funciones	✓	✗	✗
Sólo las personas autorizadas según sus funciones pueden acceder a los datos de los padrones remitidos por Catastro	✓	✓	✗
Existe segregación de funciones y revisión en la aprobación de no sujeciones, exenciones, beneficios fiscales	✗	✓	✗

m) El siguiente cuadro refleja la situación de los controles sobre gestión de recibos y cobros en voluntaria y en ejecutiva en las tres entidades:

**Cuadro 35. Controles de emisión y gestión de recibos, cobros en voluntaria y ejecutiva**

critérios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
La aplicación calcula correctamente la deuda tributaria	✓	✓	✓
Sólo las personas autorizadas según sus funciones pueden modificar los periodos de cobro	✓	✓	✓
Existe separación de funciones y revisión en la aprobación de aplazamientos y fraccionamientos	✗	✓	✗
La aplicación no permite la eliminación de registros de recibos o la modificación de la deuda tributaria directamente por un solo usuario en el procedimiento de gestión	✓	✓	✓
Existe segregación de funciones y revisión en la aprobación de las bajas	✓	✓	✗
Se liquida recargo de apremio siempre que acaba el periodo de voluntaria	✓	✓	✓
Existe segregación de funciones y revisión en la aprobación de reposiciones a voluntaria	✗	✓	✗

- n) La situación de los controles sobre contabilización de ingresos y liquidación de la recaudación a las entidades delegantes se recoge en el siguiente cuadro:

**Cuadro 36. Controles contabilización y liquidación de la recaudación a las entidades delegantes**

critérios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Se registran y controlan los importes recaudados por cada entidad delegante	✓	✗ (1)	✓
Se realizan conciliaciones entre los ingresos contabilizados y los ingresados en cuentas bancarias	✓	✓	✓
Se revisan los ingresos registrados; existe segregación de funciones	✓	✓	✓
Se aprueban formalmente las cuentas de recaudación	✓	✓	✗

- (1) La interfaz de la aplicación de ingresos con la aplicación de contabilidad mediante fichero tiene componentes manuales que suponen un riesgo de modificaciones intencionadas o por error para la adecuada contabilización.

- o) La existencia de los controles sobre la tramitación de devolución de ingresos indebidos se recoge a continuación:

**Cuadro 37. Controles devolución de ingresos**

Criterios	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Existe revisión y segregación de funciones en la tramitación de devolución de ingresos indebidos	✓	✓	✓

#### 4. RECOMENDACIONES

##### Recomendaciones generales

- a) Sería conveniente implantar los procedimientos necesarios para reducir el coste originado por la demora en la devolución de los ingresos indebidos. En este sentido, en alegaciones SUMA informa que, tal y como figura en la carta de compromisos del Organismo, procede a la devolución de las cantidades indebidamente ingresadas en menos de 15 días, en el 80,0% de los casos, y concretamente en menos de 5 días, en el 55,0% de los casos.
- b) Sería oportuno que la Diputación de Castellón aprobara y publicara en el BOP el modelo de acuerdo tipo de delegación.

- c) Si bien en el ejercicio 2016 no fue obligatorio, ninguna de las tres entidades incluyó en su Memoria de las cuentas la nota 26 “Información sobre el coste de las actividades” ni la 27 “Indicadores de gestión”, información que deberá facilitarse a partir del ejercicio 2017.
- d) La Diputación de Castellón deberá incluir en sus cuentas anuales la información relativa a los recursos administrados por cuenta de otros entes.
- e) En Alicante y Castellón, sería recomendable que las bases de ejecución del presupuesto regularan la “Gestión de los Recursos Administrados por otros Entes”.
- f) Se aconseja que la Diputación de Valencia regule el tipo de interés aplicado a los anticipos.
- g) En Castellón y Valencia sería conveniente implantar los mecanismos necesarios para:
  - Registrar las llamadas recibidas y clasificarlas por tipo de consulta.
  - Controlar las atenciones prestadas por tipo de consulta, tiempo de espera y duración de la atención prestada.
- h) Dada la efectividad del cobro de los recibos domiciliados, las entidades deberían fomentar este medio de pago.

#### Recomendaciones sobre controles generales

- i) 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.  
  
En esta línea de actuación, SUMA alega que ha aprobado el 30 de mayo de 2019 un procedimiento que regula el pase de aplicaciones y sistemas a producción y que contempla la segregación de funciones en este tipo de tareas que son críticas para la organización.
- j) Recomendamos a SUMA y a la Diputación de Valencia la realización periódica de pruebas de las interfaces para garantizar la integridad, validez y la completitud de la información.
- k) Es conveniente que SUMA y la Diputación de Valencia aprueben un procedimiento para la revisión de eventos de seguridad y de accesos a la información y la implantación de herramientas que

faciliten el análisis de los eventos y las actividades relevantes del sistema de información.

- l) Aconsejamos a SUMA modificar el procedimiento de gestión de usuarios de forma que se regule la revisión periódica de usuarios y perfiles de usuarios obsoletos. La revisión a realizar debe contemplar además que no existan usuarios genéricos o que estos estén controlados. El procedimiento debe garantizar los principios de mínimos permisos para ejercer las tareas asignadas y la trazabilidad de las actividades en los sistemas de información, de acuerdo con los criterios del ENS.
- m) La Diputación de Castellón debe aplicar estrictamente los procedimientos aprobados para la gestión de usuarios y derechos de acceso, particularmente en la gestión de bajas de usuarios, con objeto de evitar la dependencia de controles manuales por parte del Departamento de Informática. Igualmente, recomendamos que se ejecute periódicamente y según un proceso automatizado, una revisión de la actividad de los usuarios de los sistemas críticos de la Diputación, con objeto de identificar usuarios incorrectamente habilitados y verificar la correcta asignación de privilegios. Dicho proceso debería ser incluido en el existente procedimiento PRS-GLB-010: Gestión de Usuarios.

De acuerdo con la información facilitada por la Diputación de Castellón, a fecha de redacción de este Informe se ha realizado una revisión de usuarios del *active directory* y se han desactivado los que ya no deben estar activos.

- n) Proponemos a la Diputación de Valencia aprobar formalmente un procedimiento de gestión de usuarios, y que la gestión de las funcionalidades de los usuarios se base en perfiles predefinidos según el puesto de trabajo, aplicando el principio de asignar las mínimas capacidades para poder realizar las tareas asignadas. El procedimiento debe incluir la revisión periódica de usuarios que permita mantener en el tiempo el principio señalado.
- o) SUMA y la Diputación de Valencia deberían configurar políticas de control de accesos a sistemas y aplicaciones para que se ajusten a las buenas prácticas generalmente aceptadas y las exigencias del ENS. Esta recomendación es extensible a la Diputación de Castellón en relación con los sistemas que no cumplen estas prácticas (Estima).

De acuerdo con la información facilitada a fecha de emisión de este Informe, la Diputación de Valencia ha mejorado las políticas de control de accesos a la aplicación Estima, aunque consideramos que se debe reforzar todavía más hasta alcanzar los parámetros exigidos por el ENS.

- p) Recomendamos a SUMA, a la Diputación de Castellón y a la Diputación de Valencia aprobar lo antes posible un plan de continuidad de la actividad y de recuperación ante desastres, documentados por escrito y aprobados formalmente por la Dirección. Previamente será necesario realizar un análisis de riesgos o un análisis de impacto en los servicios prestados para establecer la criticidad y prioridad de los activos de la entidad (servicios, información, aplicativos, dispositivos de red y servidores, etc.), así como los puntos y plazos necesarios para la recuperación de la información y los sistemas.

La Diputación de Castellón ha iniciado un proceso de contratación pública para el proyecto de desarrollo de dicho plan de continuidad, que de acuerdo con los plazos establecidos deberá finalizar su ejecución en el primer cuatrimestre del 2019. Una vez establecido y aprobado el plan de continuidad, deberán realizarse pruebas periódicas del mismo para verificar su correcto funcionamiento en caso de desastre y dejar documentadas dichas pruebas.

#### Recomendaciones sobre controles de aplicación

- 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.

- 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 en alegaciones, en diciembre de 2018 se ha modificado la configuración del procedimiento para introducir los controles recomendados.

- s) 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 y aprobación de un usuario autorizado en los procesos de reposición a voluntaria, proporcionando segregación de funciones en una operación crítica del sistema.

De acuerdo con la información facilitada por SUMA se han iniciado los trámites para garantizar la segregación de funciones a través de controles en la aplicación Gesta para la tramitación de reposición de recibos a voluntaria.

## APÉNDICE 1. ENFOQUE METODOLÓGICO

### 1. Evaluación del riesgo

Se han aplicado procedimientos de valoración del riesgo a través del conocimiento del entorno en que se desenvuelve la actividad, incluido su control interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos relacionados con la actividad objeto de la auditoría, y así delimitar aquellas áreas sobre las que se han desarrollado procedimientos de auditoría para reducir el riesgo a un nivel adecuado. Con dicho fin se ha aplicado la metodología desarrollada para la auditoría financiera en las NIA-ES y recogida en el *Manual de fiscalización* de esta Sindicatura, en la sección 1315 y siguientes, y que es plenamente aplicable a la auditoría operativa con las adaptaciones necesarias por los objetivos particulares de esta: la eficiencia, la economía y la eficacia.

En este sentido, el equipo de auditoría valoró los riesgos potenciales que podrían derivarse de los siguientes factores:

- La fiabilidad e integridad de la información facilitada.
- La ausencia de objetivos medibles mediante indicadores establecidos por las entidades para valorar la eficacia y la eficiencia de los recursos invertidos.
- La insuficiencia de información adecuada para el cálculo de los indicadores de gestión.
- La garantía razonable de los controles establecidos en los sistemas de información.

Los riesgos y limitaciones detectados en el desarrollo del trabajo han sido los siguientes:

- La heterogeneidad de los gastos contemplados por cada entidad, como por ejemplo la inclusión del gasto por patrocinios en el caso de SUMA, o la no cuantificación en Valencia del coste que representan las oficinas de colaboración municipal de los 11 municipios a los que se le aplica la tasa reducida del 1,0%.
- La falta de homogeneidad en el cálculo del coste del servicio.
- La falta de coincidencia de los datos del ejercicio 2016 publicados en las memorias de las diputaciones, con los datos facilitados por las mismas.
- Castellón y Valencia, no han podido facilitar información referente a:
  - El número de recibos y de liquidaciones en los cuadros que recogen los movimientos de la gestión y recaudación tributaria en 2016, así como en los tres ejercicios anteriores.

- El número de valores detallados por municipios en relación a la gestión del IBI.
- El número de valores en el desglose del saldo pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2016, tanto por ejercicios como por conceptos.
- El número de valores dados de baja por cada uno de los conceptos.
- El registro de las llamadas atendidas.
- En Castellón y Valencia, la complejidad en la obtención del número real de trabajadores y horas trabajadas de aquellos empleados cuyo coste no sea imputable directamente al servicio.
- Adicionalmente, en Valencia tampoco nos han podido facilitar la composición del saldo inicial de cada ejercicio, distinguiendo la parte que corresponde a voluntaria y a ejecutiva. Tampoco ha facilitado los pases de voluntaria a ejecutiva.

Asimismo, de acuerdo con los objetivos de la auditoría se ha revisado la eficacia de los controles generales de tecnologías de la información (CGTI) relacionados con las aplicaciones informáticas utilizadas para dar soporte al proceso de gestión tributaria, mediante el que las entidades auditadas asisten a los ayuntamientos de cada provincia. En particular, el análisis se ha centrado en la gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), que es el más importante en términos cuantitativos de los que se gestionan.

## **2. Criterios de auditoría y sus fuentes**

Una vez concretado el objeto de la auditoría, el ámbito y su alcance, una parte fundamental en el desarrollo de ésta es la definición de los criterios de auditoría que se utilizarán. Los criterios de auditoría son unidades de medida que sirven para evaluar la eficiencia, la eficacia y la economía del área o actividad auditada, mediante la comparación con su situación real.

Como ya hemos señalado anteriormente, dos de las entidades no disponen de indicadores apropiados para ser utilizados como criterios de auditoría. En consecuencia, en nuestro trabajo de planificación, hemos definido indicadores para cada uno de los subobjetivos detallados en el apartado 2.

## **3. Enfoque y metodología utilizada. Naturaleza de las pruebas y obtención de evidencia**

De acuerdo con el objetivo, el alcance y los criterios de auditoría establecidos, el enfoque de auditoría que se considera más adecuado es aquel que se basa en los resultados, una vez descartado el enfoque

basado en los sistemas de control, dada la complejidad de la propia organización y las debilidades que presenta el control interno. También se ha considerado adecuado el enfoque de resultados porque existen criterios razonables para medir la calidad, la cantidad y el coste de los resultados (outputs). Además, el enfoque basado directamente en los resultados se considera el más conveniente para dar respuesta a los objetivos de auditoría propuestos en el apartado 2 del Informe, puesto que es factible recopilar información referente a los criterios de auditoría desglosados en dicho apartado.

Ahora bien, ante la posibilidad de no disponer de información de gestión suficiente, íntegra y homogénea, se han definido indicadores alternativos, que han sido elaborados por esta Sindicatura y que nos permiten obtener una base objetiva para concluir sobre el nivel de eficacia y economía.

Determinados subobjetivos de auditoría no han podido ser completados en su totalidad debido a la incidencia que sobre ellos han tenido los riesgos detallados anteriormente.

Las principales fuentes de la información utilizadas para realizar pruebas numéricas de carácter analítico -tendencias y coeficientes-, pruebas descriptivas basadas en comparaciones cualitativas y pruebas de controles, han sido:

- a) La información, cuadros y cuestionarios, facilitados y cumplimentados por las tres diputaciones provinciales de la Comunitat Valenciana y el Organismo Autónomo SUMA Gestión Tributaria, que depende de la Diputación de Alicante.
- b) La Plataforma de Rendición de Cuentas de Corporaciones Locales.
- c) Las memorias de la gestión tributaria de cada una de las entidades.
- d) Las ordenanzas fiscales y generales de las tres entidades.
- e) Memorias de gestión de otros organismos autónomos de gestión tributaria, en concreto, las de las Diputaciones de Albacete, Badajoz y Salamanca.
- f) Diversos cursos, estudios y artículos publicados, relacionados con la gestión tributaria local de España.
- g) Para la revisión de los CGTI y de los controles implantados en las aplicaciones informáticas hemos obtenido de las entidades auditadas las normas y procedimientos TIC aprobados y/o aplicados, la información sobre la configuración de los sistemas de información y las bases de datos del IBI facilitadas por las entidades fiscalizadas.

Dadas las especiales características del trabajo realizado sobre los sistemas de información, éste se ha efectuado por personal de la Unidad de Auditoría de Sistemas de Información de la Sindicatura de Comptes y se ha contado con la colaboración de expertos externos. En la elaboración del apéndice 5 de este Informe, se han considerado como válidas las conclusiones de la auditoría del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) ya existente y no hemos duplicado las mismas comprobaciones.

El enfoque metodológico está fundamentado en las normas técnicas de auditoría recogidas en el “*Manual de fiscalización*” de la Sindicatura de Comptes.

Los resultados de las comprobaciones realizadas se detallan en los apéndices 3, 4 y 5.

## APÉNDICE 2. ANÁLISIS DEL ENTORNO

### 1. Situación de la gestión y recaudación delegadas en las diputaciones

- a) *El instrumento jurídico por el que las diputaciones efectúan la gestión y recaudación de las entidades locales y cómo la realizan*

Las entidades locales pueden delegar en la comunidad autónoma o en otras entidades locales en cuyo territorio estén integradas, las facultades de gestión, liquidación, inspección y recaudación tributarias que la ley les atribuye, así como de los restantes ingresos de derecho público que les correspondan (artículo 7.1 de la LRHL).

El acuerdo de delegación que adopta el Pleno del Ayuntamiento concreta su alcance y contenido. Una vez aceptada por el órgano de gobierno correspondiente de la diputación, se publica en los Boletines Oficiales de la Provincia y de la Comunidad Autónoma, para general conocimiento (artículo 7.2 de la LRHL).

En relación con lo anterior, destaca lo siguiente:

- La Diputación de Alicante, una vez aceptadas las delegaciones por el Pleno aprueba un acuerdo marco para cada uno de los diferentes tributos locales, en el que figura la relación de todos los ayuntamientos delegantes. Este acuerdo marco se publica en el BOP y en el DOGV.
- Las Diputaciones de Castellón y Valencia utilizan unos modelos de acuerdo o convenio tipo, que son suscritos por los ayuntamientos, una vez el Pleno municipal acuerda delegar el servicio de gestión y recaudación en la diputación. En la de Castellón existen unos modelos tipo de acuerdos de delegación y en la de Valencia unos modelos tipo de convenios. Ninguno de estos está aprobado por el Pleno de su respectiva diputación, ni han sido publicados en el BOP.
- Se ha comprobado en una muestra de cinco ayuntamientos de cada provincia, que los tributos gestionados y recaudados en el ejercicio 2016 se han ejecutado conforme a los acuerdos de delegación aprobados por el Pleno de la entidad local. También se ha verificado su publicación en el BOP. No obstante, en la Diputación de Valencia se ha puesto de manifiesto la dificultad de localizar la documentación de las delegaciones y en algún caso, la insuficiencia de su soporte documental. Cabe señalar sin embargo, que el Pleno de la Diputación de Valencia, el 18 de julio de 2017 aprobó unas bases reguladoras de los servicios tributarios y demás ingresos de derecho

público, prestados por la Diputación y cuyo objeto es establecer el marco regulador de estas delegaciones.

b) *Sistema elegido por cada diputación para la gestión y recaudación de las entidades delegantes*

El artículo 85 de la LRBRL establece que los servicios públicos de competencia local han de gestionarse de la forma más sostenible y eficiente posible. De acuerdo con este precepto, la Diputación de Alicante decidió realizar la gestión y recaudación tributaria de las delegaciones recibidas a través de un organismo autónomo local, SUMA Gestión Tributaria. Las Diputaciones de Castellón y Valencia optaron por gestionar directamente el servicio delegado.

Para el desarrollo de la actividad delegada, las diputaciones han suscrito convenios de colaboración e intercambio con diferentes administraciones y organismos. El cuadro siguiente recoge un resumen de los principales convenios suscritos por cada diputación, vigentes en 2016, así como la fecha en que se firmaron:

**Cuadro 38. Resumen de los principales convenios**

Nombre	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Convenio de colaboración entre la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General del Catastro) y las entidades, en materia de gestión catastral	31/07/1997	04/06/2001	27/01/2006
Convenio marco de colaboración entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y las entidades en materia de gestión tributaria	08/05/2002	27/01/2004	25/03/2003
Adhesión al convenio suscrito entre la AEAT y la Federación Española de Municipios y Provincias en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria con las Entidades Locales	15/03/2003	20/10/2016	12/03/2007
Convenio de colaboración entre las entidades y el Decanato Autonómico del Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España de la Comunitat Valenciana	11/06/2015	27/10/2016	31/05/2016
Convenio de colaboración entre el Colegio Oficial de Notarios y las entidades	09/07/2011	19/07/2012	20/01/2004

c) *Entidades locales y competencias delegadas respecto al IBI, IAE e IVTM*

En el anexo 1 figura la relación de todos los municipios de la Comunitat Valenciana agrupados por provincia, en la que se indica si sus respectivos ayuntamientos tienen delegada la gestión y recaudación del IBI, del IAE, del IVTM y la inspección tributaria del IAE. En los cuadros 91 a 94 de este Informe, se incluye además el detalle de la totalidad de servicios que ofrece cada una de las tres entidades.

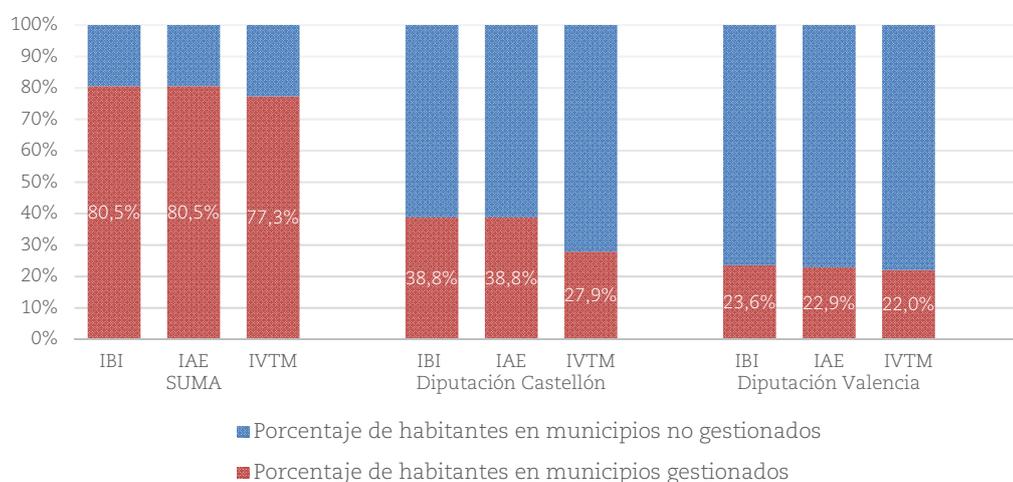
A continuación se recoge un resumen de dichas delegaciones, tanto en número de ayuntamientos como el porcentaje que estos representan sobre el total de los municipios de la provincia, así como el número de habitantes que estos municipios tienen:

### Cuadro 39. Resumen de delegaciones

Provincia	Concepto	Total Provincia		Delegaciones número de ayuntamientos y % sobre el total de municipios de la provincia					Habit. de munic. con delegación	Nº medio habitantes MDI por ayto.
		Munic.	Habit.	Gestión Tributaria	Gestión Catastral/Censal	Recaud. Voluntaria	Recaud. Ejecutiva	Inspección		
Alicante	Delegaciones IBI	141	1.836.459	138	138	139	140	-	1.478.709	10.638
				97,9%	97,9%	98,6%	99,3%	-	80,5%	
	Delegaciones IAE			138	138	139	140	134	1.478.709	10.638
Castellón	Delegaciones IVTM	135	579.245	136	136	138	139	-	1.419.511	10.286
				96,5%	96,5%	97,9%	98,6%	-	77,3%	
	Delegaciones IBI			125	125	125	125	-	224.609	1.797
Valencia	Delegaciones IAE	266	2.544.264	127	127	125	125	127	224.609	1.797
				94,1%	94,1%	92,6%	92,6%	94,1%	38,8%	
	Delegaciones IVTM			115	115	115	115	-	161.500	1.404
Valencia	Delegaciones IBI	266	2.544.264	192	177	188	201	-	599.328	3.188
				72,2%	66,5%	70,7%	75,6%	-	23,6%	
	Delegaciones IAE			188	No llevan	186	201	-	582.168	3.130
Valencia	Delegaciones IVTM	266	2.544.264	83	No llevan	169	196	-	560.824	3.318
				31,2%	-	63,5%	73,7%	-	22,0%	
	<b>Total</b>			<b>542</b>	<b>4.959.968</b>					

El siguiente gráfico de barras recoge el porcentaje que representan estos habitantes sobre el total de habitantes de cada provincia:

**Gráfico 8. Porcentaje de habitantes de los municipios gestionados por impuesto y provincia en recaudación voluntaria**



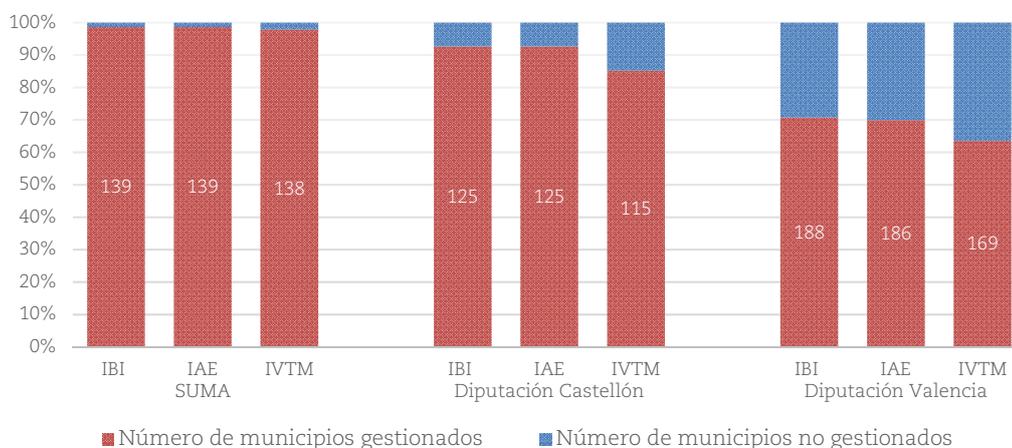
Los porcentajes de delegación más elevados con respecto al número de habitantes se obtienen en la provincia de Alicante, todos ellos en torno al 80%: un 80,5% en el IBI e IAE y un 77,3% en el IVTM.

En Castellón los porcentajes de habitantes correspondientes a los municipios que han delegado la recaudación voluntaria ascienden a 38,8% de los habitantes de la provincia en el IBI y en el IAE, y al 27,9% en el IVTM.

Valencia es la que obtiene una cobertura poblacional menor mediante delegación, pues la población correspondiente a los municipios que han delegado la recaudación voluntaria del IBI apenas representa el 23,6% de los habitantes de la provincia, el 22,9% en el IAE y el 22,0% en el IVTM.

Respecto al número de municipios, el siguiente gráfico de barras representa el número de ayuntamientos que tienen delegada la recaudación voluntaria de los mencionados impuestos sobre el total de los municipios de cada provincia:

**Gráfico 9. Número de municipios gestionados por impuesto y provincia en recaudación voluntaria**



En cuanto al número de ayuntamientos que han delegado la recaudación voluntaria del IBI, del IAE y del IVTM, en la provincia de Alicante los porcentajes obtenidos son del 98,6% en los dos primeros tributos indicados y del 97,9% en el IVTM.

En Castellón el 92,6% de los municipios han delegado la recaudación voluntaria del IBI y del IAE, y un 85,2% de los municipios han delegado la recaudación voluntaria del IVTM.

Si se realiza la comparación en términos porcentuales en cuanto al número de municipios, Valencia también presenta los menores porcentajes de delegación, siendo el 70,7% los municipios que han

delegado la recaudación voluntaria del IBI, el 69,9% en el IAE y del 63,5% en el IVTM.

La diferencia entre los porcentajes de delegación, según nos fijemos en los habitantes o en el número de ayuntamientos, es debida a que la gran mayoría de los ayuntamientos que han delegado la gestión tributaria en Castellón y Valencia son los de menor población, mientras que Alicante han delegado casi todos los ayuntamientos, aspecto que se analiza detalladamente en el apéndice 4 de este Informe.

## **2. Evolución de la ejecución de la gestión y la recaudación durante los últimos cuatro ejercicios, tanto en voluntaria como ejecutiva**

En el anexo 2, se recoge el resumen de la gestión y recaudación por impuestos de los ejercicios 2013 a 2016, tanto en voluntaria como en ejecutiva. La Diputación de Valencia no ha podido diferenciar los saldos iniciales de cada periodo entre ambos tipos de recaudación. Así, para la elaboración de dichos cuadros han optado por incluir todos los saldos iniciales de los periodos descritos como ejecutiva, y dejar a cero los saldos iniciales en voluntaria.

Para el desarrollo del trabajo se ha solicitado a cada entidad que cumplimentara una serie de cuadros y formularios. La información recogida en los cuadros se ha utilizado como base en varias pruebas del trabajo desarrollado. En las comprobaciones realizadas sobre su contenido, no se ha encontrado ninguna diferencia significativa con la información suministrada por SUMA, ni con las cuentas de recaudación del ejercicio 2016 de las Diputaciones de Castellón y Valencia.

En este sentido, cabe señalar que las Diputaciones de Castellón y Valencia formulan una cuenta anual de recaudación que permite conocer el resultado global de la gestión recaudatoria de la entidad. Dicha cuenta es fiscalizada por la Intervención en el caso de ambas entidades, pero sólo es rendida al Pleno en el caso de la Diputación de Castellón. Por su parte, SUMA formula una cuenta de gestión y recaudación anual para cada ente delegante, que suscribe el director de SUMA. En respuesta a nuestra solicitud se ha elaborado un resumen anual agregado, que es el que se ha contrastado con la información recogida en los cuadros utilizados.

Respecto a las cuentas anuales, se debe señalar que las tres entidades locales las han remitido a la Plataforma de Rendición de Cuentas de Entidades Locales dentro del plazo establecido para ello, pero ninguna de las tres ha incluido la nota 26 “Información sobre el coste de las actividades” ni la 27 “Indicadores de gestión”, requeridas en la memoria. Aunque no sean de obligado cumplimiento en el ejercicio 2016, hubiera sido interesante a efectos de esta auditoría operativa.

Las bases de ejecución del presupuesto 2016 de SUMA y de la Diputación de Castellón, no regulan la “Gestión de los recursos administrados por otros entes”. La Diputación de Valencia, sin embargo, lo regula en las bases 113 a 116.

Los siguientes cuadros resumen la actividad recaudatoria de las tres entidades, agregando todos los importes gestionados y recaudados durante el periodo 2013 a 2016, tanto en voluntaria como en ejecutiva. Se ha obtenido la media de los cuatro años de los dos valores analizados. La Diputación de Castellón y la de Valencia no han podido facilitar el número de recibos, por ello la comparación de la actividad desarrollada en cuanto a volumen de recibos gestionados no ha podido realizarse.

#### Cuadro 40. Resumen de la actividad recaudatoria 2013-2016

Concepto	SUMA				Media del periodo 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 recaudado	713.376.846	852.725.682	892.186.763	795.515.311	813.451.151

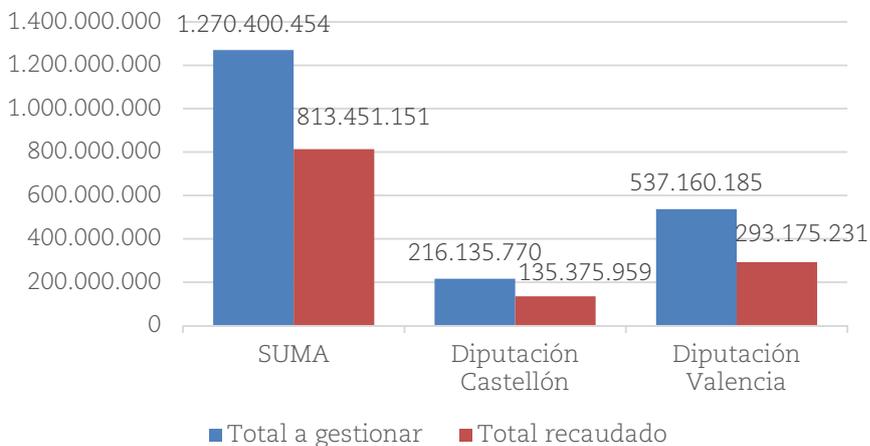
Concepto	Diputación Castellón				Media del periodo 2013/2016
	2013	2014	2015	2016	
Total a gestionar	203.182.426	217.978.128	218.928.670	224.453.856	216.135.770
Total recaudado	129.559.444	137.369.948	136.250.280	138.324.163	135.375.959

Concepto	Diputación Valencia				Media del periodo 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 recaudado	285.947.316	280.367.314	286.792.717	319.593.578	293.175.231

Comparando las tres entidades, se observa que cada una de ellas presenta un crecimiento sostenido en el tiempo a lo largo del periodo analizado, tanto en el total a gestionar como en el total recaudado, excepto SUMA, que en el año 2016 presenta una disminución debido principalmente a que en este periodo el Ayuntamiento de Alicante revoca su delegación de la recaudación voluntaria.

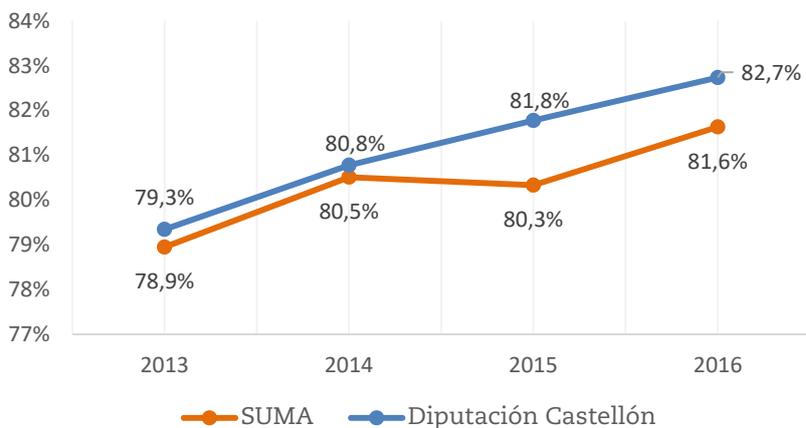
A la vista de los cuadros anteriores, se han elaborado el siguiente gráfico con los valores medios del periodo analizado, que muestra claramente como la entidad que presenta mayor volumen de gestión y recaudación en términos absolutos es SUMA, seguida de Valencia y con Castellón en último lugar.

**Gráfico 10. Importe total a gestionar y recaudado, media del periodo 2013-2016**



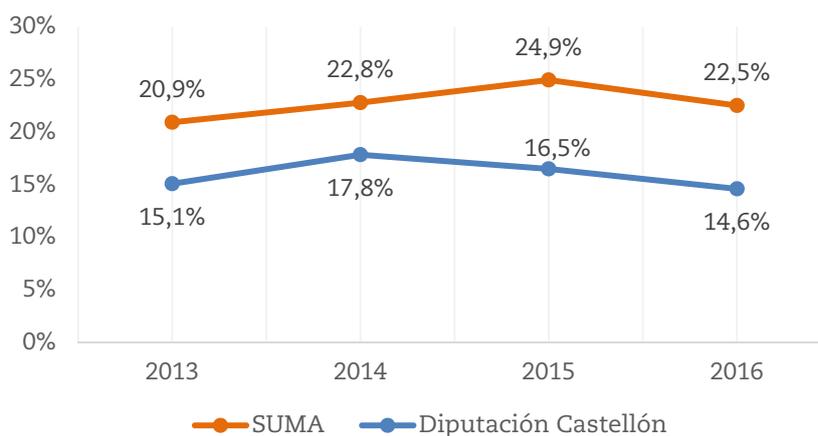
Los siguientes gráficos recogen la evolución de los porcentajes de recaudación en voluntaria y ejecutiva durante el periodo analizado, según los datos facilitados. En este sentido, la información referente a Valencia no se ha incluido ya que no se ha considerado válida para el análisis, pues no ha podido diferenciar adecuadamente los saldos iniciales correspondientes al periodo voluntario y ejecutivo. Los porcentajes de recaudación se han obtenido comparando los cargos líquidos con la recaudación:

**Gráfico 11. Evolución de los porcentajes de recaudación en periodo voluntario**



La evolución de estos porcentajes durante el periodo analizado muestra una tendencia al alza tanto en Alicante como en Castellón. Los porcentajes obtenidos para el ejercicio 2016 en la recaudación voluntaria son bastantes similares en las dos entidades analizadas. Así, Castellón alcanza un porcentaje del 82,7% y Alicante un 81,6%.

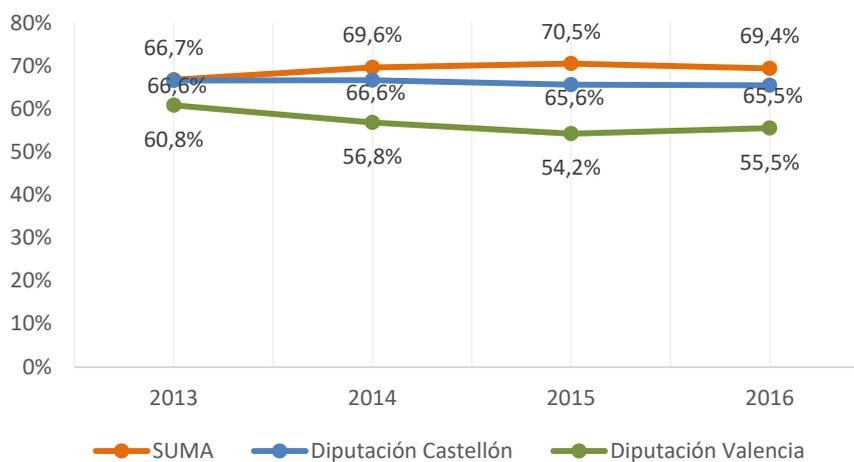
**Gráfico 12. Evolución de los porcentajes de recaudación en periodo ejecutivo**



En ejecutiva, es en Alicante donde se obtienen los porcentajes de recaudación más elevados, un 22,5% en 2016 frente al 14,6% de Castellón.

Para poder realizar un análisis que comparara las tres entidades hemos calculado los porcentajes de recaudación totales, recogidos en el siguiente gráfico:

**Gráfico 13. Evolución de los porcentajes de recaudación totales**



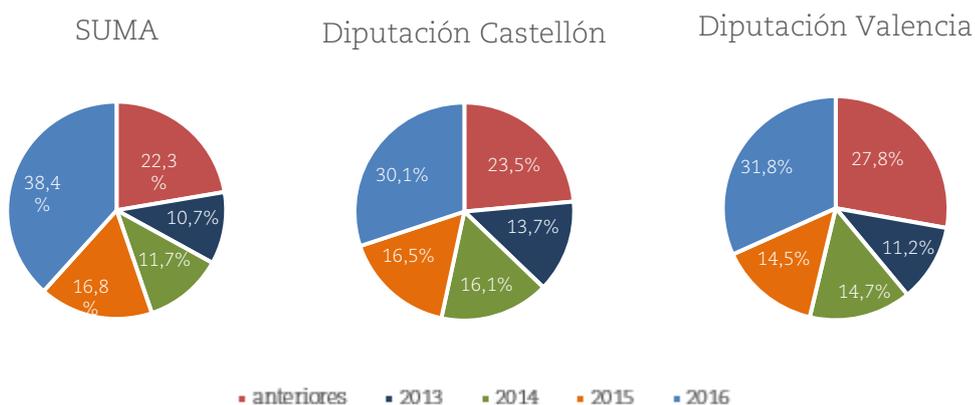
Se observa que los porcentajes de recaudación totales experimentan un crecimiento en SUMA a lo largo del periodo analizado, excepto en 2016 momento en el que sufre una ligera disminución, mientras que en Castellón y Valencia van disminuyendo, excepto en 2016 donde en Valencia se observa un suave incremento.

### 3. Diferentes aspectos sobre el saldo pendiente de cobro

- a) *Antigüedad y composición del saldo pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2016, y evolución desde el ejercicio 2012*

Los gráficos siguientes reflejan la antigüedad del saldo pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2016 por ejercicios:

**Gráfico 14. Composición del saldo pendiente de cobro según su antigüedad**



El 38,4% del saldo pendiente de cobro de SUMA corresponde al ejercicio 2016, mientras que este porcentaje es del 30,1% en Castellón y del 31,8% en Valencia.

También se aprecia que existen importes pendientes de cobro con una antigüedad superior a cuatro años, y debido a ello pueden ser susceptibles de prescripción. En el caso de Alicante dicho importe asciende al 22,3% del saldo pendiente de cobro, en Castellón al 23,5% y Valencia al 27,8%.

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.

En alegaciones SUMA señala que la Diputación de Alicante, en ejercicio del control interno y dentro del plan de control financiero, en 2016 les realizó una auditoría de cumplimiento que incorporaba pruebas sobre los controles internos y la posible prescripción de derechos de recursos de otros entes. En este sentido manifiesta que no se formuló ninguna salvedad a este trabajo de auditoría realizado por una empresa externa, ni se detectaron debilidades en el control interno establecido por este Organismo.

El siguiente cuadro desglosa el saldo pendiente de cobro al cierre del ejercicio 2016 distinguiendo el importe que se encuentra en voluntaria del de ejecutiva:

**Cuadro 41. Desglose del saldo pendiente de cobro entre recaudación voluntaria y ejecutiva**

Concepto	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Recaudación voluntaria	58.233.673	16,6%	7.358.199	10,1%	No facilitado	
Recaudación ejecutiva	292.466.399	83,4%	65.569.277	89,9%	No facilitado	
<b>Total</b>	<b>350.700.072</b>	<b>100,0%</b>	<b>72.927.476</b>	<b>100,0%</b>	<b>256.258.509</b>	<b>100,0%</b>

Valencia no ha podido diferenciar la situación del pendiente de cobro entre voluntaria y ejecutiva.

Para poder comparar el saldo pendiente de cobro de las tres entidades hemos calculado el porcentaje que representa dicho saldo a 31 de diciembre de 2016 sobre el importe total a gestionar de 2016 y hemos obtenido la siguiente información para cada uno de los conceptos indicados:

**Cuadro 42. Porcentaje del pendiente de cobro sobre el total a gestionar**

Concepto	Alicante			Castellón			Valencia		
	Pendiente de cobro	Total a gestionar	%	Pendiente de cobro	Total a gestionar	%	Pendiente de cobro	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%
Otros tributos	90.655.978	243.074.958	37,3%	22.289.204	58.207.890	38,3%	91.565.250	188.290.634	48,6%
<b>Total</b>	<b>350.700.072</b>	<b>1.216.257.049</b>	<b>28,8%</b>	<b>72.927.476</b>	<b>224.453.856</b>	<b>32,5%</b>	<b>256.258.509</b>	<b>600.748.435</b>	<b>42,7%</b>

En Alicante el saldo pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2016 es equivalente a un 28,8% del importe a gestionar en ese ejercicio, mientras que en Castellón dicho porcentaje se eleva al 32,5% y en Valencia el saldo pendiente de cobro al cierre del ejercicio es el equivalente al 42,7% del total a gestionar en 2016.

Respecto al ICIO en las tres entidades se obtienen unos porcentajes superiores al 80,0%, y destaca también los elevados porcentajes obtenidos en el IIVTNU en Castellón y Valencia, el 78,8% y el 84,1%, respectivamente.

El siguiente cuadro recoge el porcentaje de la variación del pendiente de cobro interanual desde el ejercicio 2012 hasta 2016, así como la variación acumulada del periodo para el conjunto de tributos y otros ingresos:

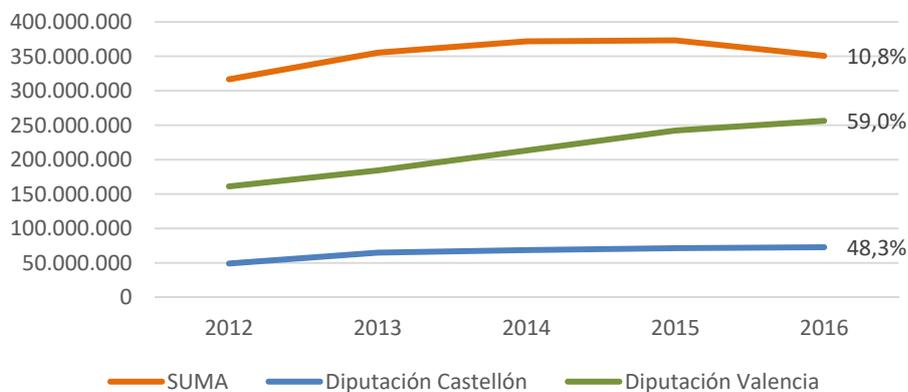
**Cuadro 43. Variación del saldo pendiente de cobro**

Diputación	Periodo de cobro	% Variación interanual saldo pendiente de cobro					Periodo 2012-2016
		Año 2012/2013	Año 2013/2014	Año 2014/2015	Año 2015/2016		
Alicante	Voluntaria	3,0%	11,8%	15,2%	-25,3%	-1,0%	
	Ejecutiva	14,4%	3,1%	-2,9%	-0,9%	13,5%	
	<b>Total</b>	<b>12,3%</b>	<b>4,6%</b>	<b>0,4%</b>	<b>-6,0%</b>	<b>10,8%</b>	
Castellón	Voluntaria	28,8%	-36,5%	10,4%	1,8%	-8,0%	
	Ejecutiva	32,9%	13,6%	3,3%	2,1%	59,3%	
	<b>Total</b>	<b>32,3%</b>	<b>5,7%</b>	<b>4,0%</b>	<b>2,1%</b>	<b>48,3%</b>	
Valencia	Voluntaria	Desglose no facilitado					
	Ejecutiva	Desglose no facilitado					
	<b>Total</b>	<b>14,3%</b>	<b>15,7%</b>	<b>13,6%</b>	<b>5,8%</b>	<b>59,0%</b>	

Cabe indicar nuevamente que Valencia no ha facilitado adecuadamente este desglose, de ahí que el único dato relevante en Valencia sea el porcentaje total, que engloba tanto voluntaria como ejecutiva. En el caso de Alicante, la reducción del pendiente de cobro en el periodo 2015/2016 se debe a la revocación de la delegación del municipio de Alicante. Se desconoce la causa de la reducción en el pendiente de cobro de Castellón durante el periodo 2013/2014, porque el análisis se ha centrado en 2016.

El siguiente gráfico refleja visualmente la evolución del saldo pendiente de cobro total durante el periodo analizado, así como el porcentaje de variación acumulado:

**Gráfico 15. Evolución del saldo pendiente de cobro en el periodo 2012-2016**



Los datos anteriores ponen de manifiesto que Valencia experimenta el mayor incremento del saldo pendiente de cobro a lo largo del periodo analizado, un 59,0%, seguido de Castellón con 48,3%. En SUMA el pendiente de cobro apenas se ha incrementado en un 10,8% a lo largo de los cuatro ejercicios, debido fundamentalmente a la variación negativa del 25,3% entre 2015 y 2016 en voluntaria.

b) *Incidencia de las bajas de derechos y la devolución de los ingresos indebidos sobre el saldo pendiente de cobro*

El siguiente cuadro detalla la evolución del importe pendiente de cobro al cierre de los dos últimos ejercicios, así como el porcentaje de variación entre ambos periodos. También relaciona las bajas realizadas por las tres entidades en el ejercicio 2016 con el saldo pendiente del ejercicio anterior:

**Cuadro 44. Porcentaje de bajas sobre el pendiente de cobro 2015**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Total pendiente de cobro a 31/12/2015	373.120.352	71.456.033	242.143.707
Total pendiente de cobro a 31/12/2016	350.700.072	72.927.476	256.258.509
Variación saldo pendiente de cobro 15/16	-6,0%	2,1%	5,8%
Total bajas 2016	70.041.665	12.660.995	26.984.475
<b>% de bajas sobre el pendiente de cobro 2015</b>	<b>18,8%</b>	<b>17,7%</b>	<b>11,1%</b>

El saldo pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2016 ha disminuido con respecto al ejercicio anterior un 6,0% en SUMA, debido principalmente a que el municipio de Alicante revocó la delegación en dicho ejercicio, mientras que en la Diputación de Castellón ha incrementado un 2,1% y en la de Valencia un 5,8%.

Las bajas realizadas por SUMA durante 2016 representan un 18,8% del saldo pendiente de cobro al finalizar 2015, siendo estos porcentajes del 17,7% y del 11,1%, en Castellón y Valencia, respectivamente.

El siguiente cuadro detalla las bajas del ejercicio 2016, distinguiendo entre anulaciones y cancelaciones de derechos reconocidos, y sus respectivos desgloses, así como el porcentaje que representan estas bajas sobre el importe total gestionado:

**Cuadro 45. Detalle de las bajas**

Concepto	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Total	%	Total	%	Total	%
Anulaciones DR	38.494.077	55,0%	7.627.233	60,2%	26.644.940	98,7%
De liquidaciones	38.494.077	55,0%	6.379.099	50,4%	24.556.813	91,0%
Devoluciones de ingresos	0	0,0%	1.248.134	9,9%	2.088.127	7,7%
Aplazam. y fraccionam.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Cancelaciones DR	31.547.588	45,0%	5.033.762	39,8%	339.535	1,3%
Por cobros en especie	0	0,0%	32.593	0,3%	0	0,0%
Por insolvencias	25.754.528	36,8%	4.689.724	37,0%	125.767	0,5%
Por prescripción	0	0,0%	145.776	1,2%	8.579	0,0%
Por otras causas	5.793.060	8,3%	165.669	1,3%	205.189	0,8%
<b>Total bajas</b>	<b>70.041.665</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.660.995</b>	<b>100,0%</b>	<b>26.984.475</b>	<b>100,0%</b>
Total gestionado (recaudación + bajas)	731.996.286		128.803.576		278.221.170	
% bajas sobre total gestionado	9,6%		9,8%		9,7%	

En relación al cuadro anterior, cabe indicar que las devoluciones de ingresos en SUMA están incluidas en las liquidaciones y en Castellón el importe indicado incluye 82.236 euros, que corresponden a intereses pagados en las devoluciones.

En relación al porcentaje que representan las bajas sobre el importe total gestionado, las tres entidades presentan ratios muy similares.

SUMA y la Diputación de Castellón indican que los expedientes de baja que realizan están sustentados con un acto administrativo aprobado por el órgano competente correspondiente, mientras que esto no sucede en la Diputación de Valencia. En ambas diputaciones no se fiscalizan las bajas. En SUMA se realiza un control financiero sobre ellas. No obstante, en las tres entidades, las propuestas de baja están debidamente justificadas y las tres realizan algún tipo de comprobación, para verificar que no hayan sido pagadas por los deudores.

Ninguna de las tres entidades ha tramitado expedientes para determinar posibles responsabilidades.

El siguiente cuadro desglosa el saldo pendiente de cobro en ejecutiva para SUMA y la Diputación de Castellón. En dicho cuadro se distingue el importe que se encontraría paralizado, a efectos de prescripción, por tratarse de deuda vinculada a un proceso concursal. La Diputación de Valencia nos indica que no dispone de un histórico en el que se pueda saber qué cantidad se encontraba en concurso de acreedores en diciembre del 2016.

#### Cuadro 46. Importes paralizados

Concepto	Importes paralizados		
	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Pendiente ejecutiva a 31/12/2016	292.466.399	65.569.277	200.707.705
Importes paralizados por concurso	42.900.524	19.404.470	
Pendiente ejecutiva no paralizado por concurso	249.565.875	46.164.807	
% del pendiente en ejecutiva paralizado por concurso	14,7%	29,6%	

Asimismo, se ha solicitado el desglose de la devolución de ingresos indebidos de las tres entidades, según queda reflejado en el siguiente cuadro:

#### Cuadro 47. Desglose de la devolución de ingresos indebidos

Concepto	Devolución ingresos indebidos					
	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Ingresos duplicados	613.618	4,4%	0	0,0%	51.882	2,5%
Cobros superiores al importe a ingresar	0	0,0%	1.165.897	100,0%	370.682	17,7%
Cobros en periodos prescritos	0	0,0%	0	0,0%	18.004	0,9%
Otros	13.395.998	95,6%	0	0,0%	1.647.559	78,9%
<b>Total</b>	<b>14.009.616</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.165.897</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.088.127</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total recaudado</b>	<b>795.515.311</b>		<b>138.324.163</b>		<b>319.593.578</b>	
	<b>1,8%</b>		<b>0,8%</b>		<b>0,7%</b>	

Se ha solicitado también que se indicara si las devoluciones de estos ingresos indebidos eran de oficio o a instancias del interesado, pero dicho detalle sólo ha sido facilitado por la Diputación de Valencia.

Como puede observarse en el cuadro anterior las devoluciones de ingresos indebidos realizadas durante el ejercicio representan 1,8%

de la recaudación realizada por SUMA durante 2016, el 0,8% en Castellón y el 0,7% en Valencia.

En este sentido, en alegaciones SUMA informa que, tal y como figura en la carta de compromisos del Organismo, procede a la devolución de las cantidades indebidamente ingresadas en menos de 15 días, en el 80,0% de los casos, y concretamente en menos de 5 días, en el 55,0% de los casos.

También la Diputación de Valencia en alegaciones señala 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, mientras que en el ejercicio 2016 este plazo era de unos cuatro meses.

La devolución de estos ingresos indebidos ha supuesto para la entidad, el pago de unos intereses y en el siguiente cuadro se calcula el coste que ha tenido para cada entidad la demora en la devolución de los ingresos indebidos:

**Cuadro 48. Costes de demora de las devoluciones de ingresos indebidos**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Costes por demora en las devoluciones de ingresos indebidos	852.189	118.922	80.784
Devoluciones de ingresos indebidos	14.009.616	1.165.897	2.088.127
Porcentaje de los costes de demora sobre el total de ingresos indebidos	6,1%	10,2%	3,9%

A partir de los porcentajes obtenidos, sería conveniente implantar los procedimientos necesarios para reducir el coste originado por la demora en la devolución de los ingresos indebidos.

#### 4. Determinación del parámetro comparativo entre las tres entidades

En este apartado se analiza qué aspecto de la recaudación será el que se utilice para comparar la gestión y recaudación de las distintas entidades.

##### a) El importe a gestionar desglosado por conceptos

En relación con el importe a gestionar en el ejercicio 2016, el siguiente cuadro recoge el porcentaje que representa cada uno de los tributos y otros ingresos delegados:

#### Cuadro 49. Importe total a gestionar por conceptos

Ejercicio 2016	Total a gestionar					
	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Importe	% sobre total	Importe	% sobre total	Importe	% 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%
Resto de impuestos y tasas	243.074.958	20,0%	58.207.890	25,9%	188.290.634	31,3%
<b>Total</b>	<b>1.216.257.049</b>	<b>100,0%</b>	<b>224.453.856</b>	<b>100,0%</b>	<b>600.748.435</b>	<b>100,0%</b>

El IBI es el impuesto que tiene mayor peso específico, representando el 62,5% del total a gestionar en Alicante, el 60,3% en Castellón y el 54,1% en Valencia.

#### b) La recaudación voluntaria del IBI

El siguiente cuadro muestra lo que representa la recaudación voluntaria por cada tipo de IBI (rústica, urbana y características especiales), en las tres entidades auditadas:

#### Cuadro 50. Importe total recaudado por tipo de IBI

Entidad	Total recaudado del IBI en voluntaria							
	IBI Rústica		IBI Urbana		IBICE		Total	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%
SUMA	9.172.699	1,9%	469.753.947	97,0%	5.419.771	1,1%	484.346.417	100,0%
Diputación Castellón	2.121.957	2,5%	77.698.753	93,3%	3.455.336	4,2%	83.276.046	100,0%
Diputación Valencia	12.884.487	7,2%	161.212.330	90,1%	4.886.703	2,7%	178.983.520	100,0%

En las tres entidades auditadas la recaudación del IBI urbana, supera el 90,0% del total de la recaudación IBI.

#### c) Análisis de la recaudación

A continuación se muestran los porcentajes que representan la recaudación voluntaria y la ejecutiva sobre el total recaudado durante el ejercicio 2016. En el cuadro se muestra el total de los tributos y otros ingresos, comparándolos con los obtenidos exclusivamente para el IBI:

### Cuadro 51. Porcentajes de recaudación

Concepto	Total tributos y otros ingresos			Total IBI		
	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Recaudación voluntaria	89,3%	91,9%	85,5%	91,1%	93,5%	89,7%
Recaudación ejecutiva	10,7%	8,1%	14,5%	8,9%	6,5%	10,3%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

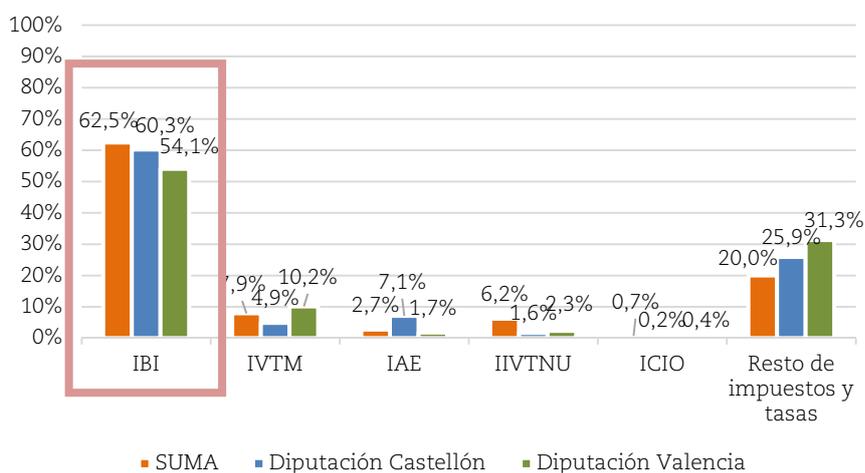
El cuadro anterior evidencia que la mayoría de la recaudación del ejercicio corresponde a la obtenida en el periodo voluntario, fijándose en torno al 90% en las tres entidades.

Comparando ambas ratios, se pone de manifiesto que los porcentajes de recaudación voluntaria obtenidos para el IBI son algo más elevados que los obtenidos para el resto de tributos y otros ingresos, mientras que en la recaudación ejecutiva ocurre lo contrario.

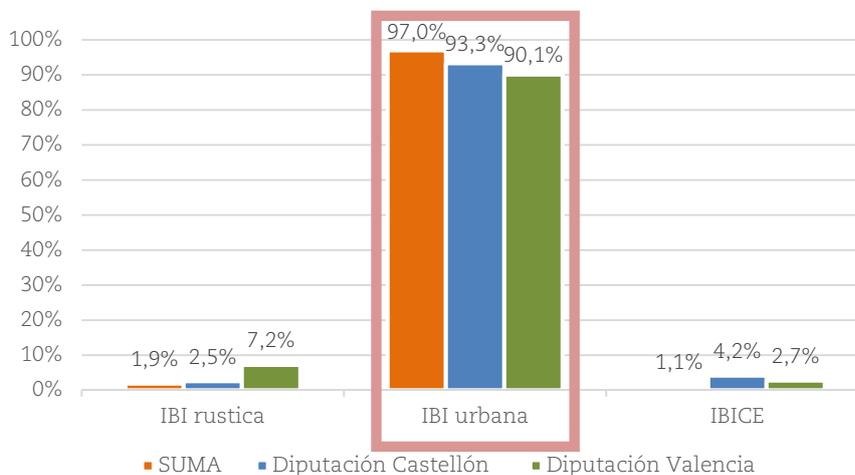
#### d) Conclusión

Los siguientes gráficos reflejan visualmente los aspectos analizados en los tres subapartados anteriores:

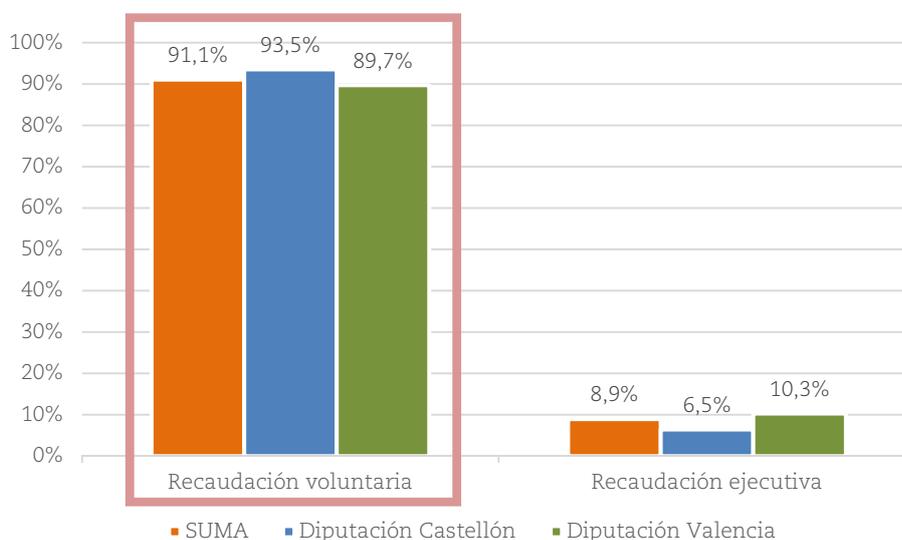
**Gráfico 16. Porcentajes de distribución del importe a gestionar por conceptos**



**Gráfico 17. Porcentajes de distribución del total recaudado en voluntaria entre los distintos tipos de IBI**



**Gráfico 18. Porcentajes de distribución del total recaudado entre voluntaria y ejecutiva del IBI**



Tras el análisis realizado establecemos que cuando nuestro trabajo consista en analizar un aspecto concreto de un tributo, nos centraremos en la recaudación voluntaria del IBI urbana, pues con ello estaremos dando cobertura a un porcentaje muy elevado de la gestión tributaria de la actividad delegada en las tres entidades auditadas.

También la recaudación voluntaria del IBI urbana será la que utilizemos como parámetro comparativo para las ratios analizadas en este Informe. En este sentido, en el presente Informe se ha utilizado para el cálculo de

ratios el número de ayuntamientos que tienen delegada la recaudación voluntaria del IBI (en adelante MDI) y el número de habitantes correspondientes a dichos municipios.

### APÉNDICE 3. OBSERVACIONES SOBRE SI EL SERVICIO DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN QUE PRESTAN LAS DIPUTACIONES A LOS AYUNTAMIENTOS SE AJUSTA A LOS PRINCIPIOS DE ECONOMÍA, EFICIENCIA Y EFICACIA

Objetivo 1: ¿El servicio de gestión y recaudación tributaria que prestan las diputaciones a los ayuntamientos se ajusta a los principios de economía, eficiencia y eficacia?

#### 1.1 ¿La prestación del servicio se realiza de forma económica?

##### A. Ingresos

En este apartado analizamos si los ingresos que obtienen las tres entidades por la prestación del servicio de gestión y recaudación tributaria son equiparables en términos económicos.

El siguiente cuadro resume el detalle de los ingresos, relacionados con la gestión y recaudación tributaria, que percibe cada entidad, desglosados por conceptos, así como la distribución porcentual por el tipo de servicio prestado:

**Cuadro 52. Detalle de los ingresos**

Concepto	Distribución de los ingresos por tipo de servicio					
	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
<b>Precio gestión (tasa)</b>	<b>30.904.685</b>	<b>99,1%</b>	<b>5.482.773</b>	<b>99,7%</b>	<b>12.720.745</b>	<b>98,8%</b>
Solo por gestión	0	0,0%	2.884	0,0%	123.590	0,9%
Por recaudación voluntaria	18.218.605	58,4%	3.497.197	63,6%	5.907.474	45,9%
Por recaudación ejecutiva	11.874.930	38,1%	1.961.779	35,7%	6.689.681	52,0%
Por intereses de demora	134.087	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Por inspección (deuda+sanción)	623.912	2,0%	20.913	0,4%	0	0,0%
Por otros	53.151	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Intereses por anticipos</b>	<b>269.438</b>	<b>0,9%</b>	<b>15.629</b>	<b>0,3%</b>	<b>153.305</b>	<b>1,2%</b>
<b>Total ingresos</b>	<b>31.174.123</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.498.402</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.874.050</b>	<b>100,0%</b>

El cuanto al “precio de gestión”, el cuadro anterior pone de manifiesto que los principales ingresos para las tres entidades se originan por llevar a cabo la recaudación voluntaria y ejecutiva. En Alicante y Castellón la recaudación voluntaria supone el mayor porcentaje, el 58,4% y el 63,6% de los ingresos respectivamente, mientras que en Valencia se obtiene un mayor ingreso por la recaudación ejecutiva, el 52,0%.

Los intereses de demora no forman parte de los ingresos por prestación del servicio, pues se pagan a la institución titular de los derechos. Cabe destacar que es únicamente SUMA la que aplica una tasa por el cobro de intereses de demora.

En cuanto a los ingresos del epígrafe “Por inspección”, SUMA incluye solamente las liquidaciones en voluntaria, ya que las recaudadas en ejecutiva se integran en los cobros obtenidos en ese periodo. En Castellón la cantidad que figura en dicho apartado corresponde a los ingresos que el servicio de recaudación ha obtenido durante el ejercicio 2016, que puede incluir ingresos de ejercicios anteriores procedentes de fraccionamientos. En Valencia no se realiza la inspección.

En Alicante el apartado de “Por otros”, recoge los cobros de sanciones de tráfico a través de las pda’s entregadas a los agentes. En Castellón la información inicialmente facilitada incluía en este epígrafe 112.168 euros, que han sido ajustados por tratarse de ingresos relativos a costas de los procedimientos ejecutivos, y por tanto no corresponden a una tasa por prestación de servicio.

Los “Intereses por anticipos” son los ingresos que se obtienen por la posibilidad que ofrecen las tres entidades a los ayuntamientos de obtener anticipos para cubrir sus necesidades de tesorería. Estos intereses representan apenas el 1,2% de los ingresos de la Diputación de Valencia, el 0,9% de los ingresos de SUMA y el 0,3% de los ingresos de la Diputación de Castellón.

#### **A.1 Precio de gestión**

Para comparar los ingresos obtenidos por el servicio prestado por las tres entidades, hemos analizado cuatro elementos que consideramos que inciden significativamente en su obtención:

- A.1.1 La tasa que aplica la entidad por la prestación del servicio
- A.1.2 La base de cálculo sobre la que se aplica la tasa
- A.1.3 La cantidad y calidad de los servicios que ofrece
- A.1.4 El tamaño de los ayuntamientos que delegan el servicio

Los dos primeros elementos vienen regulados en las respectivas ordenanzas fiscales, detallándose a continuación las vigentes en 2016, en cada una de las tres provincias:

### Cuadro 53. Ordenanzas fiscales en vigor

Provincia	Ordenanzas fiscales en vigor durante 2016	Fecha acuerdo Pleno	Fecha publicación BOP
Alicante	Ordenanza Fiscal Reguladora de la tasa por prestación de servicios del Organismo Autónomo SUMA de la Diputación de Alicante	5/12/2013	24/01/2014
Castellón	Ordenanza Fiscal Reguladora de la tasa por prestación de servicios de gestión, inspección y recaudación de los tributos y otros ingresos de derecho público de la Diputación de Castellón	11/09/2007	30/10/2007
Valencia	Ordenanza Fiscal Reguladora de la tasa por prestación de la gestión tributaria a los ayuntamientos y otros entes públicos de la Diputación de Valencia	21/03/2012	16/05/2012

Se ha solicitado a las tres entidades auditadas el informe económico financiero para comprobar 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.

En Alicante, la entidad cuenta con un informe económico de 14 de octubre de 2016 en el que los ingresos no superan los costes previstos para 2016, circunstancia ésta que ha podido ser verificada por esta Sindicatura a partir de los costes reales analizados. El 2 de noviembre de 2016, el Pleno acuerda una nueva ordenanza fiscal reguladora de la tasa que se publica en el BOP el 30 de diciembre de 2016, entrando en vigor ese mismo día. Esta ordenanza, deroga los artículos que hacen referencia a las funciones delegadas de recaudación en voluntaria por el Ayuntamiento de Alicante. Además modifica el tipo de la tasa para el IIVTNU que pasa del 4,0% al 2,5% y aprueba una reducción de los conceptos tributarios que se recaudan a través de padrón, pasando del 2,5% al 2,4%.

En Castellón, el último informe económico financiero disponible data de 1989, si bien la Intervención realiza anualmente un informe a posteriori, en el que se comprueba que los ingresos obtenidos no superan a los costes. Este hecho ha sido verificado por esta Sindicatura.

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. No obstante a raíz del informe económico sobre el coste del servicio de gestión tributaria de fecha 5 de mayo de 2016, que se realiza para la nueva ordenanza que entra en vigor en 2017, se reduce la tasa y ésta pasa del 3,0% al 2,25%. La nueva ordenanza fiscal se aprueba por el Pleno el 15 de noviembre de 2016 y se publica en el BOP el 13 de enero de 2017.

Además de las ordenanzas fiscales, cada entidad cuenta con una ordenanza que regula la gestión, recaudación e inspección, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 54. Ordenanzas de gestión en vigor**

Provincia	Ordenanzas de gestión en vigor durante 2016	Fecha acuerdo Pleno	Fecha publicación BOP
Alicante	Ordenanza de Gestión, Recaudación e Inspección del Organismo Autónomo SUMA de la Diputación de Alicante	14/05/2009	07/08/2009
Castellón	Ordenanza de Gestión, Recaudación e Inspección de los ingresos de derecho público municipales cuya gestión ha sido delegada a la Diputación de Castellón	29/07/2003	07/08/2003
Valencia	Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección de los ingresos de derecho público de la Diputación de Valencia	25/05/1999	25/06/1999
		28/06/2016	16/09/2016

Estas ordenanzas, dictadas al amparo de lo previsto en el artículo 106.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, contienen normas sustantivas y procedimentales para la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los ingresos de derecho público municipales, cuya gestión ha sido delegada en las diputaciones.

A.1.1 La tasa que aplica la entidad como precio por la prestación del servicio

a) *General*

El siguiente cuadro compara en líneas generales las tasas reguladas en las respectivas ordenanzas fiscales:

**Cuadro 55. Detalle de las tasas**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Sólo por gestión tributaria	N/A	2,0%	1,5%
Gestión tributaria y recaudación voluntaria	2,5%	2,5%	3,0%
Recaudación ejecutiva	5% -10% -20%	5% -10% -20%	5% -10% -20%
Inspección con recaudación	20%	2,5% más importe de la sanción	10%
Inspección sin recaudación		10%	
Intereses de demora	2,5%	N/A	N/A

La tasa "Sólo por gestión tributaria" se aplica a aquellos ayuntamientos que sólo delegan la gestión catastral o censal, sin delegar la recaudación. Como puede observarse en el cuadro anterior, SUMA no regula esta tasa pues no contempla

delegar sólo la gestión. Con respecto a esta tasa concreta, el servicio que presta Castellón es más caro que en Valencia, en medio punto. En Valencia, a partir del ejercicio 2018, en las nuevas delegaciones que se acuerden, tampoco se permite delegar únicamente la gestión.

Para la gestión tributaria y recaudación voluntaria, Alicante y Castellón aplican una tasa del 2,5% mientras que Valencia aplica el 3,0%. Hay que tener en cuenta que en Valencia, el artículo 6 de la Ordenanza Fiscal Reguladora establece a la tasa límites y reducciones. En Alicante y Valencia al comenzar el ejercicio 2017 entra en vigor una nueva ordenanza, con unas tasas muy similares en el caso de Alicante, mientras que en Valencia se aprueba una reducción de esta tasa que se fija en el 2,25%.

Por el ejercicio de las funciones delegadas en materia de recaudación ejecutiva, las tres entidades perciben un porcentaje equivalente al recargo de apremio, por lo que respecto a este servicio las tasas estarían equiparadas. Sin embargo, SUMA en la ciudad de Alicante y en Elche cobra un 13,5% de la deuda tributaria, aplicado exclusivamente sobre el principal.

En cuanto a las tasas aplicables a la inspección, Alicante duplica la tasa aplicada por Castellón. En la ordenanza de la Diputación de Valencia esta tasa está regulada sólo para el IAE, pero, según nos indican, la inspección no se puede llevar a cabo por falta de medios.

SUMA es la única de las tres entidades que cobra una tasa del 2,5% por los intereses de demora recaudados.

En las tres entidades, la liquidación de la tasa se realiza mensualmente y el premio de cobranza se deduce de la recaudación.

b) *Verificación de la aplicación de la tasa: cálculo global*

Para verificar la correcta aplicación de la tasa aprobada, se ha relacionado el ingreso total obtenido por la gestión y la recaudación, en voluntaria y en ejecutiva, con los importes totales gestionados y recaudados en ambas modalidades. De este modo se ha obtenido una tasa media por el tipo de servicio prestado y se ha comparado, en el siguiente cuadro, con la tasa regulada en la ordenanza:

### Cuadro 56. Verificación de aplicación de la tasa

Verificación global aplicación tasa SUMA				
Concepto	Por gestión	Por recaudación voluntaria	Por recaudación ejecutiva	Total
Importe total	N/A	710.518.663	84.996.648	795.515.311
Ingreso total por el precio gestión (tasa)	N/A	18.218.605	11.874.930	30.093.535
Tasa media aplicada	-	2,6%	14,0%	3,8%
Tasa s/ ordenanza	-	2,5%	11,7% (1)	-
Diferencia	-	0,1%	2,3%	

Verificación global aplicación tasa Diputación Castellón				
Concepto	Por gestión	Por recaudación voluntaria	Por recaudación ejecutiva	Total
Importe total	144.201	127.116.613	11.207.549	138.468.363
Ingreso total por el precio gestión (tasa)	2.884	3.497.197	1.961.779	5.461.860
Tasa media aplicada	2,0%	2,8%	17,5%	3,9%
Tasa s/ ordenanza	2,0%	2,5%	11,7% (1)	-
Diferencia	0,0%	0,3%	5,8%	

Verificación global aplicación tasa Diputación Valencia				
Concepto	Por gestión	Por recaudación voluntaria	Por recaudación ejecutiva	Total
Importe total	6.264.618	273.223.666	46.369.912	325.858.196
Ingreso total por el precio gestión (tasa)	123.590	5.907.474	6.689.681	12.720.745
Tasa media aplicada	2,0%	2,2%	14,4%	3,9%
Tasa s/ ordenanza	1,5%	3,0%	11,7% (1)	-
Diferencia	0,5%	-0,8%	2,7%	

(1) La tasa por recaudación ejecutiva s/ordenanza se ha calculado como una media aritmética de los tres tipos (5%, 10% y 20%), si bien no recoge la ponderación de cada uno de los porcentajes aplicados.

Del cálculo global de razonabilidad realizado se pueden hacer las siguientes observaciones:

En cuanto a la tasa por gestión, cabe recordar que SUMA no oferta el servicio de gestión independientemente. La tasa obtenida para Castellón coincide con la de la ordenanza, mientras que en Valencia la diferencia obtenida en la tasa de gestión la justifican por la aplicación de otras tasas adicionales, que serían las causantes de obtener una tasa media real superior a la regulada en la ordenanza (tramitación catastral 50% y elaboración padrones 100% del coste).

En cuanto a la tasa por recaudación voluntaria, los porcentajes obtenidos coinciden prácticamente con los regulados en las ordenanzas de Alicante y Castellón, con una desviación de 0,1 y 0,3 puntos, respectivamente. En Valencia la tasa media obtenida del 2,2% es inferior a la establecida en la ordenanza del 3,0%, diferencia que justifican básicamente por dos circunstancias que pueden incidir significativamente en la obtención de unos menores ingresos:

- Existen once municipios en los que la tasa aplicable se redujo al 1,0%, pues parte del desarrollo de las funciones delegadas se realiza con medios municipales, ya sean personales, materiales y/o técnicos.
- Se ha establecido que la cuantía máxima de la tasa correspondiente a un recibo o liquidación sea de 3.000 euros. Normalmente esto sucede en los Bienes Inmuebles de Características Especiales (BICES). Durante 2016 hubo 280 recibos de BICES, de los cuales 20 superaban este importe.

En cuanto a la tasa aplicada a la recaudación ejecutiva, las diferencias obtenidas en las tasas medias por recaudación ejecutiva son de más difícil verificación por el hecho de haber utilizado como tasa según ordenanza una media aritmética, sin ponderar la relevancia (volumen) de cada uno de los porcentajes aplicados. Cabe destacar, sin embargo, que es en Castellón dónde se obtiene la mayor tasa media aplicada en ejecutiva, que alcanza el 17,5%, seguida de Valencia con un 14,4% y de Alicante con una tasa media aplicada en ejecutiva del 14,0%. Hay que tener en cuenta que en Valencia el saldo inicial de voluntaria está incluido en el saldo inicial de ejecutiva, con lo que una pequeña parte de la recaudación en ejecutiva corresponde a voluntaria.

c) *Verificación de la aplicación de la tasa por municipios: recaudación del IBI*

Tras esta primera aproximación obtenida del cálculo global realizado, se ha obtenido la tasa real aplicada a cada uno de los municipios por la recaudación del IBI, tanto en voluntaria como en ejecutiva. Asimismo, en una muestra de cinco ayuntamientos de cada provincia se ha comprobado y verificado que esta tasa se ha cobrado conforme establece la ordenanza que la regula.

c.1) Recaudación voluntaria del IBI

El siguiente cuadro resume el número y porcentaje de municipios de cada provincia, agrupados por el tipo de tasa aplicada a la recaudación voluntaria, según nuestros cálculos:

**Cuadro 57. Resumen de los municipios por tasa aplicada**

Tramo tasa	Número de ayuntamientos					
	SUMA		Diput. Castellón		Diput. Valencia	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
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%
más del 3%					3	1,6%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,0%</b>	<b>125</b>	<b>100,0%</b>	<b>188</b>	<b>100,0%</b>

Como se desprende del cuadro anterior, se ha podido verificar que en cada provincia el mayor porcentaje de municipios aplican la tasa regulada en la ordenanza: un 2,5% en Alicante y Castellón, y un 3,0% en Valencia.

En el caso de la provincia de Alicante, el ayuntamiento que tiene una tasa inferior al 2,5% es Elche, con un porcentaje del 1,2% que coincide con lo establecido en la ordenanza, pues se le aplica una reducción de la tasa por el uso del sistema informático.

En la provincia de Castellón, a todos los ayuntamientos se les ha aplicado la tasa regulada en la ordenanza y los siete ayuntamientos en los que se obtiene una tasa ligeramente superior son pequeños municipios donde el cálculo se ha visto afectado por pequeñas diferencias inmateriales.

La Diputación de Valencia gestiona 11 ayuntamientos que, tal como hemos comentado anteriormente, tienen un convenio con la entidad provincial por el cual la tasa establecida es del 1,0%, a cambio de los medios personales, materiales y/o técnicos que prestan. El resto de ayuntamientos con tasas inferiores al 3,0% son ayuntamientos que tienen recibos de IBICE en los que se ha aplicado la limitación de 3.000 euros máximo por recibo, lo que ha supuesto una reducción de la tasa

aplicada. Asimismo, los tres ayuntamientos en que la tasa real aplicada supera el 3,0%, se debe a unos errores inmatrimales en la imputación de los importes recaudados y que al tratarse de municipios muy pequeños alteran significativamente la tasa obtenida en el cálculo realizado.

c.2) *Recaudación ejecutiva del IBI*

El siguiente cuadro resume el número y porcentaje de municipios de cada provincia, agrupados por el tipo de tasa aplicada a la recaudación ejecutiva, según nuestros cálculos:

**Cuadro 58. Resumen de los municipios por tasa aplicada**

Tramo tasa	Número de ayuntamientos					
	SUMA		Diput. Castellón		Diput. Valencia	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
próxim0s al 5,0%	6	4,3%	2	1,6%	2	1,0%
próxim0s al 10,0%	29	20,7%	29	23,2%	75	37,3%
próxim0s al 15,0%	102	72,9%	84	67,2%	111	55,2%
próxim0s al 20,0%	3	2,1%	10	8,0%	13	6,5%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>	<b>125</b>	<b>100,0%</b>	<b>201</b>	<b>100,0%</b>

Del trabajo realizado se desprende que a la mayoría de los municipios de las provincias de Alicante, Castellón y Valencia, el 72,9%, el 67,2%, y el 55,2% respectivamente, se les están aplicando para la recaudación ejecutiva, como media, unas tasas próximas al 15,0%. También es significativo el número de municipios en que la aplicación de una tasa media está próxima al 10,0%, mientras que son excepcionales los municipios a los que se les aplican unas tasas medias próximas al 5,0% y al 20,0%.

d) *Comparación con la tasa aplicada por otras entidades de fuera de la Comunitat Valenciana*

Se han revisado los textos legales (ordenanza fiscal y convenio) que regulan la tasa aplicada durante 2016 para la recaudación voluntaria en tres entidades de recaudación ubicadas fuera de la Comunitat Valenciana y con una población similar al de las tres entidades analizadas en este Informe. En concreto, el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de Sevilla, el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga y la Agencia Cántabra de Administración

Tributaria. El siguiente cuadro resume la información obtenida:

**Cuadro 59. Comparativo de tasas con entidades de fuera de la Comunitat**

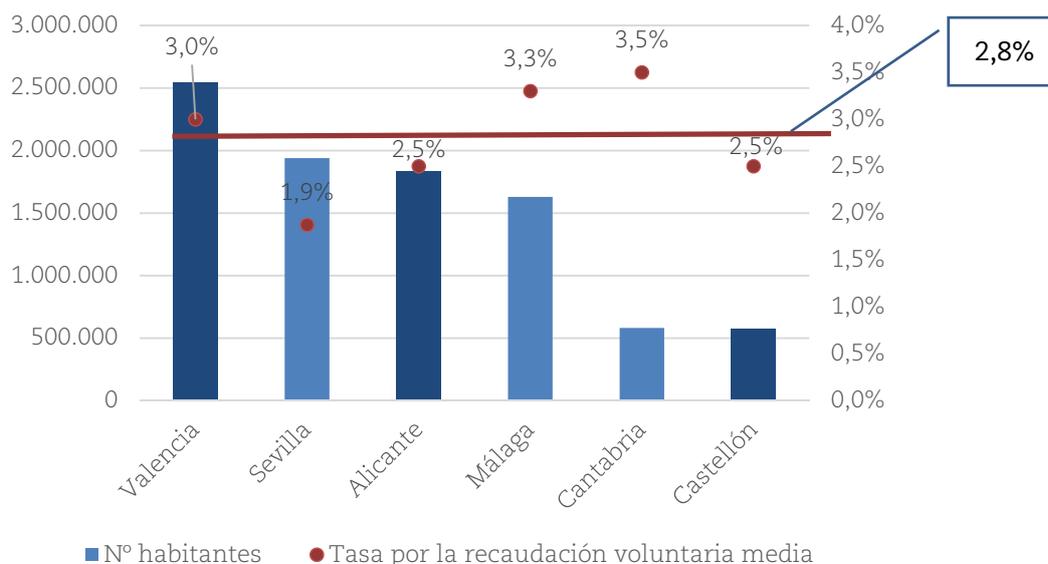
	Diputación Valencia	Sevilla (1)	SUMA	Málaga (1)	Cantabria	Diputación Castellón
Nº habitantes	2.544.264	1.939.775	1.836.459	1.629.298	582.206	579.245
Tasa por la recaudación voluntaria	3,0%	1,0%-2,75%	2,5%	2,3%-4,3%	3,5%	2,5%
Tasa media por la recaudación voluntaria	3,0%	1,9%	2,5%	3,3%	3,5%	2,5%

(1) Esta entidad aplica una tasa que oscila entre el intervalo indicado, y varía en función del importe recaudado

Las tasas aplicadas en estas tres entidades oscilan entre el 1,0% que se aplica en Sevilla cuando el importe recaudado supera los 25,5 millones de euros y el 4,3% que se aplica en Málaga cuando la cifra recaudada se encuentra dentro del intervalo comprendido entre uno y diez millones de euros.

El siguiente gráfico representa la información del cuadro anterior:

**Gráfico 19. Comparativo de tasas con entidades de fuera de la Comunitat**



Según las tasas medias no ponderadas, calculadas para la elaboración del gráfico anterior, también se concluye que en

Sevilla es donde se aplican las tasas más reducidas (1,9% de media), mientras que en Cantabria (3,5% de media) se aplican las más elevadas de las seis entidades que hemos comparado. La tasa media aplicada entre las seis entidades sería del 2,8% justo en medio de las tasas aplicadas en Alicante, Castellón y Valencia.

#### A.1.2 La base de cálculo sobre la que se aplica la tasa

##### a) General

El siguiente cuadro compara las bases de cálculo sobre las que aplica su tasa cada entidad:

**Cuadro 60. Resumen de bases de cálculo de la tasa**

Concepto	Base de cálculo		
	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Sólo por gestión tributaria	N/A	Importe del padrón	Importe del padrón
Gestión catastral	N/A	Coste trabajos efectuados	Coste trabajos efectuados
Gestión tributaria y recaudación voluntaria	Importe recaudado	Importe recaudado	Importe recaudado
Recaudación ejecutiva	Importe recaudado	Importe recaudado	Importe recaudado
Inspección con recaudación	Liquidaciones más sanciones	Liquidaciones más sanciones	Liquidaciones más sanciones
Inspección sin recaudación	N/A	Liquidaciones más sanciones	Liquidaciones más sanciones
Entrega de notificaciones	Coste de las notificaciones	Coste de las notificaciones	Coste de las notificaciones
Intereses de demora	Recaudado por intereses	Sin tasa	Sin tasa
Uso del sistema de gestión y recaudación	Importe recaudado	Sin tasa	Sin tasa

Según se desprende del cuadro anterior, conceptualmente las bases de cálculo sobre las que aplicar la tasa que regulan las ordenanzas revisadas son idénticas para las tres entidades, por lo que esto no sería la causa de unos mayores o menores ingresos.

##### b) Verificación: base de cálculo en el IBI

A continuación se analizan los elementos que inciden para determinar el importe a gestionar y posteriormente a recaudar, que será en definitiva la base de cálculo sobre la que

aplicar la tasa. En el caso del IBI, el importe a gestionar estará en función de:

- Los valores que figuran en el padrón. La fiabilidad y actualidad de los padrones son factores determinantes para la obtención de una base de cálculo adecuada.
- El tipo impositivo del IBI que aplique cada ayuntamiento para determinar la cuota.
- La fecha de la última actualización del catastro.

*b.1) Fiabilidad y actualidad de los padrones*

La formación de los padrones del IBI la efectúa la oficina del catastro, pero la elaboración del mismo con la incorporación de sus variaciones se puede delegar, tal y como sucede en las tres entidades. En el caso de SUMA la detección e incorporación de variaciones se realiza con sus propios medios, mientras que las Diputaciones de Castellón y Valencia lo realizan con la colaboración de una empresa externa.

SUMA actualiza los padrones, detectando nuevas incorporaciones y aflorando nuevas construcciones, incluso muchas veces adelantándose al catastro, incorporando en el padrón definitivo numerosas variaciones, que envían al catastro para su consideración.

La Diputación de Castellón elabora su propios padrones y concede bonificaciones y exenciones, tal y como se indica en el acuerdo de delegación del IBI. Una empresa externa realiza los trabajos de las declaraciones 902, 903 y 904 catastrales.

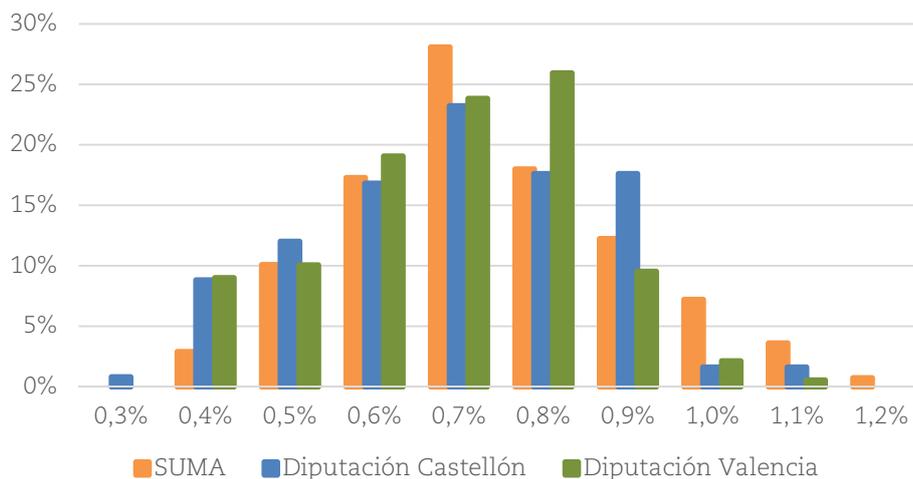
La Diputación de Valencia obtiene el padrón del catastro y su función es incorporar las modificaciones, a nivel de bonificaciones, exenciones, etc., pero no se encarga de detectar nuevas construcciones para incorporar al catastro, sino que también lo efectúa una empresa externa.

Hay que indicar, sin embargo, que tras la revisión realizada sobre los procedimientos aplicados por cada una de las tres entidades consideramos que los padrones de la provincia de Alicante son los más actualizados, ya que cualquier modificación o alteración de los mismos queda reflejada prácticamente en tiempo real.

### b.2) Tipo impositivo del IBI

El siguiente gráfico recoge el porcentaje de municipios por cada tipo impositivo aplicado en el IBI urbana:

**Gráfico 20. Porcentaje de municipios por tipo impositivo aplicado**

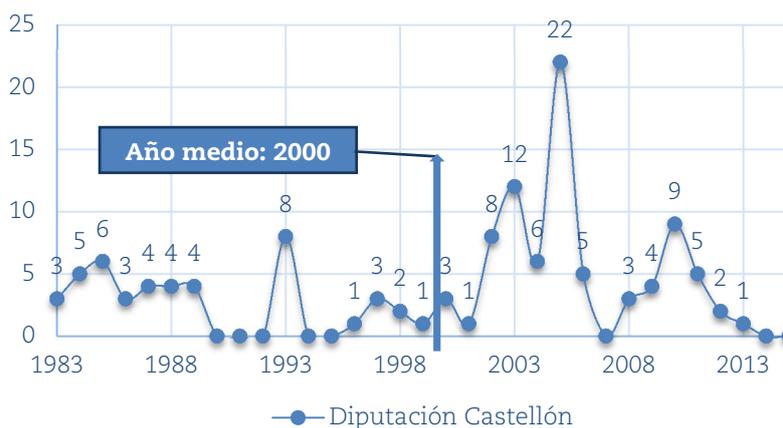
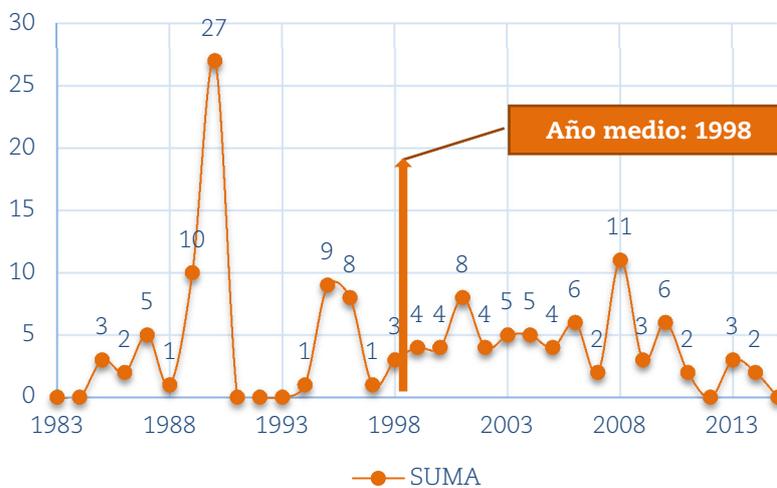


Durante el ejercicio 2016, la media de los tipos impositivos aplicados del IBI urbana ha sido del 0,7% en los ayuntamientos valencianos que tienen delegado dicho servicio en las diputaciones. Los tipos impositivos oscilaron entre el 0,3%, (Villamalur, Castellón) y el 1,2% (Elda, Alicante). La mayoría de ayuntamientos aplican unos tipos comprendidos entre el 0,6% y el 0,8%.

### b.3) Fecha última actualización catastro

El siguiente gráfico resume cuántos ayuntamientos actualizaron los valores catastrales de sus padrones en cada uno de los años indicados a continuación:

### Gráficos 21. Número de municipios por fecha de actualización catastral

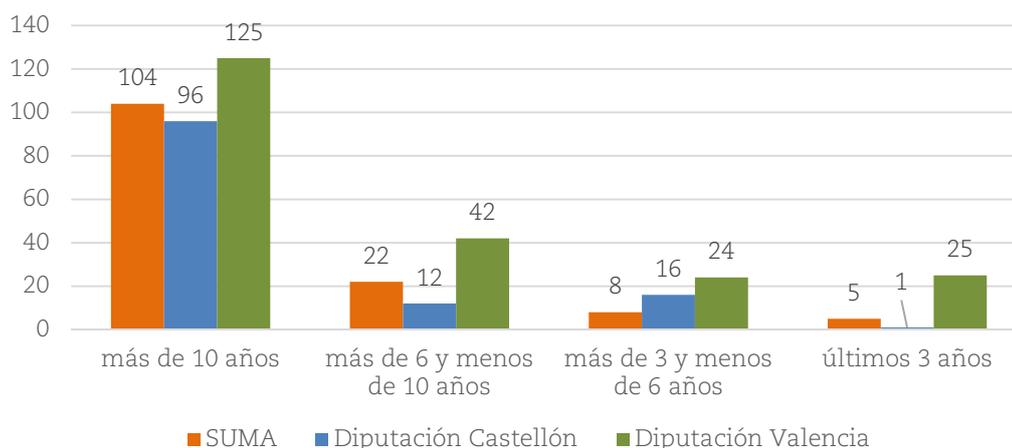


En términos porcentuales la provincia de Valencia presenta mayor número de ayuntamientos en los que las actualizaciones de los valores catastrales son más recientes, mientras que Alicante es la que presenta mayor porcentaje de ayuntamientos en los que la actualización catastral es más antigua.

Asimismo se ha calculado el año medio de la actualización catastral de los municipios de cada provincia, obteniéndose 1998 en Alicante, 2000 en Castellón y 2004 en Valencia.

El siguiente gráfico representa cuatro intervalos que agrupan el número de ayuntamientos en función de los años transcurridos desde la última actualización catastral, realizada en 2015:

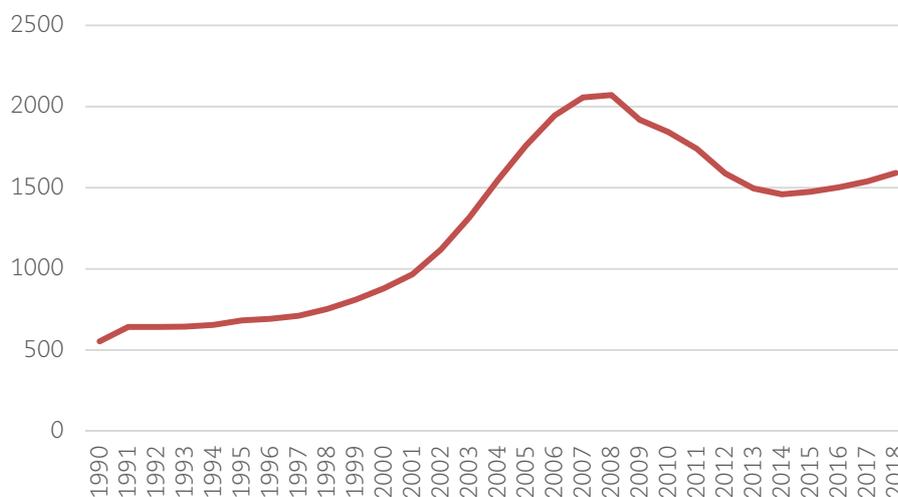
**Gráfico 22. Número de ayuntamientos por tiempo transcurrido desde la última actualización catastral realizada en 2015**



El gráfico anterior refleja claramente como la mayoría de las actualizaciones catastrales se realizaron hace más de diez años, si bien Valencia es la entidad que cuenta con mayor número de ayuntamientos que realizaron la actualización más recientemente.

Hay que destacar la incidencia en el importe de los padrones de aquellos municipios que realizaron la revisión catastral durante el boom inmobiliario. En el gráfico siguiente se muestra la evolución del precio de la vivienda en España entre 1990 y 2015:

### Gráfico 23. Evolución del precio de la vivienda (Euros por m<sup>2</sup>)



Fuente: Periodo 1990-1994 de BBVA-IVIE y periodo 1995-2018 del INE

Como puede observarse en el gráfico anterior, en el periodo de 2004 a 2018 el precio de la vivienda presenta los valores más elevados, por encima de los 1.500 euros el m<sup>2</sup>, con la excepción de 2013 a 2015. Por tanto, a efectos del ámbito temporal de este Informe los municipios que actualizaron sus valores catastrales durante el periodo de 2004 a 2012 recogen padrones con valores superiores. En el caso de Castellón y Valencia los ayuntamientos que realizaron su actualización catastral durante este periodo representan el 44,8% y el 46,0%, de los municipios respectivamente. En el caso de Alicante, sin embargo, el porcentaje es del 28,1%.

#### A.1.3 La cantidad y calidad de los servicios que ofrece

Desde la perspectiva de la diputación, cuanto más amplia sea la delegación acogida, mayor volumen de ingresos podrá generar.

En el apéndice 4 de este Informe se valora la cantidad y calidad del servicio ofrecido tanto al ayuntamiento, como desde la óptica del contribuyente.

Asimismo, en el mencionado apéndice, se pone de manifiesto que SUMA es la entidad que más apuesta por la calidad, lo que conlleva una mayor implicación de recursos y por tanto la probabilidad de obtener unos mayores ingresos.

#### A.1.4 El tamaño de los ayuntamientos que delegan el servicio

##### a) General

En principio, los municipios de mayor población supondrán mayor volumen de gestión y recaudación y por tanto generarán más ingresos. Además, los municipios grandes también permiten ofrecer un servicio más concentrado, más próximo al contribuyente y con un mayor aprovechamiento de posibles economías de escala.

##### b) Verificación: Ingresos generados por la recaudación voluntaria del IBI

El siguiente cuadro recoge los ingresos obtenidos por cada entidad estratificados por tramos de población:

**Cuadro 61. Detalle de ingresos estratificados por tramos de población**

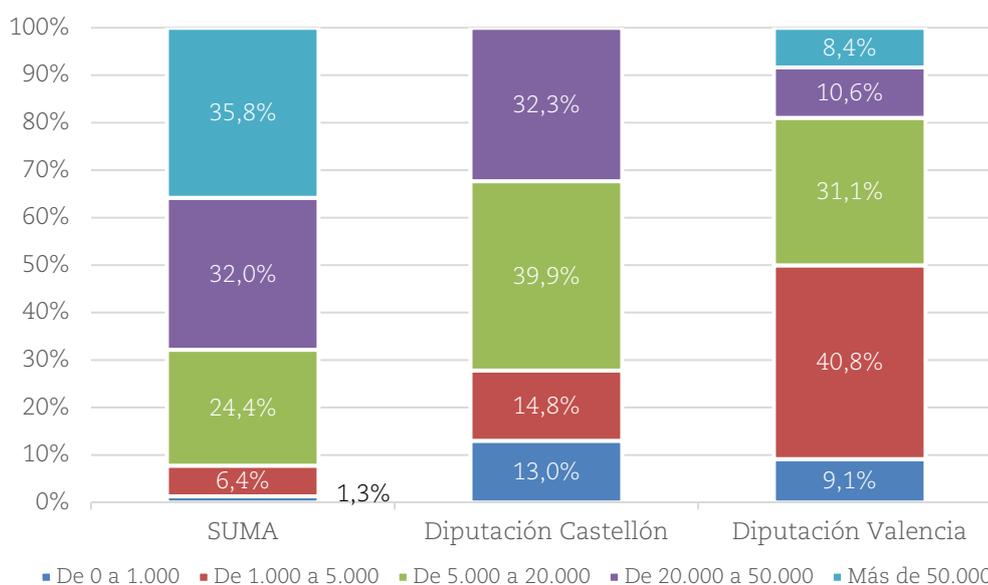
Nº de tramo	Número de habitantes		Ingresos								
	Límite inferior	Límite superior	Nº	SUMA Importe (euros)	%	Diputación Castellón			Diputación Valencia		
						Nº	Importe (euros)	%	Nº	Importe (euros)	%
1	0	1.000	51	148.942	1,3%	88	265.447	13,0%	78	328.229	9,1%
2	1.000	5.000	33	731.456	6,4%	25	302.027	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%
<b>Total</b>			<b>139</b>	<b>11.367.491</b>	<b>100,0%</b>	<b>125</b>	<b>2.040.627</b>	<b>100,0%</b>	<b>188</b>	<b>3.591.347</b>	<b>100,0%</b>

En el cuadro anterior se aprecia claramente el tipo de ayuntamientos que originan los ingresos de cada una de las tres entidades. En SUMA el 67,9% de sus ingresos provienen de ayuntamientos con más de 20.000 habitantes. Los 12 ayuntamientos que gestiona la Diputación de Castellón con una población entre 5.000 y 50.000 habitantes, generan el 72,2% de los ingresos, mientras la Diputación de Valencia concentra el mayor porcentaje de ingresos con la gestión y recaudación de los municipios entre 1.000 y 20.000 habitantes.

Cabe destacar que los ingresos generados por los siete ayuntamientos de la provincia de Alicante con más de 50.000 habitantes (Alcoy, Benidorm, Elda, Elche, Orihuela, San Vicente del Raspeig y Torrevieja), prácticamente duplican los ingresos obtenidos por la Diputación de Castellón o son prácticamente equivalentes a los ingresos que obtiene la Diputación de Valencia por toda su gestión.

El siguiente gráfico refleja la estratificación de los ingresos en función de la población de los municipios gestionados:

**Gráfico 24. Estratificación de los ingresos por el tamaño de los municipios**



Una vez analizados los cuatro factores fundamentales que inciden en la obtención de ingresos por parte de las diputaciones y teniendo en cuenta la importancia que tiene el tamaño del ayuntamiento gestionado, pasamos a comparar los ingresos reales obtenidos por cada una de las tres entidades por la recaudación voluntaria del IBI.

El cuadro siguiente recoge el ingreso medio que obtiene cada entidad respecto a los ingresos totales así como por la recaudación voluntaria del IBI y el ingreso per cápita, calculado en base a los habitantes MDI:

**Cuadro 62. Ingresos por ayuntamiento MDI por los ingresos totales y por la tasa de recaudación voluntaria del IBI**

Entidad	Total ingresos		Ingresos por la tasa de recaudación voluntaria del IBI	
	Ingreso por ayuntamiento MDI	Ingreso per cápita MDI	Ingreso por ayuntamiento MDI	Ingreso per cápita MDI
SUMA	224.274	21,1	81.781	7,7
Diputación Castellón	43.987	24,5	16.325	9,1
Diputación Valencia	68.479	21,5	19.103	6,0

SUMA obtiene un ingreso medio por ayuntamiento muy superior a las otras dos entidades, originado principalmente por el tamaño de los ayuntamientos que gestiona. Valencia a pesar de gestionar en su mayor parte municipios de menor población que Castellón obtiene unos ingresos superiores a ésta, pues cobra una tasa superior y gestiona un ayuntamiento con más de 50.000 habitantes, mientras que Castellón no gestiona ningún ayuntamiento de este tramo.

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.

## A.2 Anticipos

Otra fuente de ingresos para las tres entidades auditadas son los intereses por anticipos, derivados de la posibilidad que ofrecen las tres entidades a los ayuntamientos de solicitar anticipos o pagos a cuenta para cubrir las necesidades de tesorería de los mismos.

En el anexo 3 se incluye el detalle de los anticipos concedidos a cada ayuntamiento, así como los intereses que estos han generado.

El siguiente cuadro resume la anterior información agregada por provincias, así como el cálculo de un tipo de interés medio para cada una de ellas.

**Cuadro 63. Detalle de anticipos concedidos**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Importe anticipos concedidos	284.734.123	35.462.640	171.463.305
Importe intereses	269.438	15.629	153.305
Tipo medio	0,09%	0,04%	0,09%

El tipo medio del interés aplicado en la concesión de anticipos ha sido del 0,09% tanto en Alicante como en Valencia, mientras que en Castellón se ha obtenido un tipo medio del 0,04%, inferior a la mitad del aplicado en las otras dos entidades.

A continuación se detalla los distintos tipos aplicados por la concesión de anticipos a los ayuntamientos, totalizando el número de ayuntamientos por cada uno de los tipos aplicados:

**Cuadro 64. Número de ayuntamientos por tipo de interés**

Tipo interés anticipos	Número de municipios			Total	% de municipios
	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia		
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%
<b>Nº total municipios con anticipos</b>	<b>128</b>	<b>53</b>	<b>176</b>	<b>357</b>	<b>100,0%</b>
<b>Nº total municipios gestionados MDI</b>	<b>139</b>	<b>125</b>	<b>188</b>	<b>452</b>	
<b>% de ayuntamientos que han solicitado anticipos</b>	<b>92,1%</b>	<b>42,4%</b>	<b>93,6%</b>	<b>79,0%</b>	

Como puede observarse, en Alicante han solicitado anticipos el 92,1% de los municipios MDI, y a todos ellos se les aplica las mismas condiciones: un tipo unificado del 0,09%, un plazo de nueve mensualidades y se les abona el 25 de cada mes. Es decir, la liquidación se practica por el mismo interés y tiempo.

En Castellón han solicitado anticipos solo el 42,4% de los municipios MDI y el tipo más generalizado que se aplica es del 0,05%. La diferencia en los tipos de interés se debe al plazo. En general, el plazo y el interés es igual para todos los ayuntamientos porque formalizan el anticipo en enero. Los diez ayuntamientos en los que el interés es inferior, solicitaron el anticipo por un plazo inferior.

En Valencia han solicitado anticipos a la diputación el 93,6% de municipios MDI y los tipos aplicados oscilan entre el 0,04% y el 0,15%. El tipo de interés es igual para todos y el anticipo opera como si se tratara de una póliza de crédito, que se minora conforme se recaudan los ingresos del Ayuntamiento.

La Diputación de Castellón contempla en el artículo 91 de la Ordenanza Fiscal General de Gestión que el tipo de interés a aplicar por la concesión de anticipos será el que se le aplique a la Diputación. Ni SUMA ni la Diputación de Valencia regulan en la ordenanza el tipo de interés aplicado a los anticipos.

## B. Costes

En este subobjetivo analizamos si los costes que generan la prestación del servicio de gestión y recaudación tributaria son homogéneos en términos económicos en las tres entidades analizadas.

Es necesario recordar en este análisis que en Castellón y Valencia, la información facilitada corresponde al coste del servicio, basado en la contabilidad presupuestaria por grupo de función. En estas dos provincias los costes indirectos relacionados con el servicio son estimaciones y pueden existir, además, otros costes que no se hayan imputado. Consecuentemente no se puede asegurar si existen más gastos que forman parte o no del coste del servicio de gestión y recaudación.

Con la información facilitada por las tres entidades se ha elaborado el siguiente cuadro que recoge el coste por la prestación del servicio, y en el que hemos intentado homogeneizar los conceptos y criterios seguidos por cada una de ellas:

**Cuadro 65. Detalle de los costes del servicio de recaudación**

Concepto	SUMA	% s/total coste	Diputación Castellón	% s/total coste	Diputación Valencia	% s/total coste
Coste de Personal	19.561.522	62,3%	3.529.846	62,3%	6.638.301	60,0%
Adquisición de bienes y servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Servicios exteriores	9.320.848	29,7%	1.374.300	24,3%	3.843.002	34,8%
Tributos	60.411	0,2%	10.749	0,2%	0	0,0%
Amortizaciones	2.387.171	7,5%	183.742	3,2%	55.014	0,5%
Costes financieros	21.151	0,1%	3.681	0,1%	0	0,0%
Costes de transferencias	52.457	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Costes indirectos	0	0,0%	560.324	9,9%	520.947	4,7%
<b>Total coste del servicio recaudación</b>	<b>31.403.560</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.662.642</b>	<b>100,0%</b>	<b>11.057.264</b>	<b>100,0%</b>

Cabe indicar también que el cuadro anterior incluye una serie de ajustes surgidos en el desarrollo de nuestro trabajo y que hemos considerado necesario tener en cuenta para adecuar las cifras facilitadas por las tres entidades. Así, en Alicante el epígrafe de “Servicios exteriores” se ha minorado en 420.716 euros correspondientes a los gastos de patrocinio

deportivo, por no considerarlos necesarios para la prestación del servicio de recaudación. Estos gastos están incluidos en la cuenta de “Publicidad y propaganda”.

En Castellón se han incorporado al epígrafe “Coste de personal” 42.796 euros correspondientes a las retribuciones de tres técnicos de sistemas y tres operadores que dedican el 30% y el 20% de su tiempo, respectivamente, al servicio de gestión y recaudación tributaria.

En Valencia, se ha incrementado el epígrafe de “Coste de personal” en 750.485 euros, pues se han incorporado 571.606 euros por una serie de gastos facilitados por el departamento de personal, que no se habían tenido en cuenta en la cifra inicial y 178.879 euros correspondientes al coste de determinado personal informático y de asesoría jurídica, no incluido en los gastos de personal de gestión tributaria, pero que sí realizan funciones para este servicio.

Todo ello sin perjuicio de que pudieran existir ajustes adicionales no detectados en el curso de nuestro trabajo, por no ser el objeto del presente Informe.

Hay que tener en cuenta también en esta comparación los once municipios de Valencia en los que la tasa aplicable a la recaudación voluntaria se reduce al 1,0%. Como se ha comentado anteriormente, la reducción de la tasa se aplica porque parte de la ejecución de las funciones delegadas se realiza con medios personales, materiales y/o técnicos municipales, y esos costes no han sido contemplados por la entidad. Según establece el artículo 6 de la ordenanza fiscal de la tasa, para aplicar dicha reducción la diputación tendrá que emitir un informe de los gastos imputables a la colaboración indicada. La Diputación de Valencia no ha elaborado dicho informe, por lo que no contamos con la valoración que cuantifique esos gastos. No obstante, se ha realizado una estimación de los mismos consistente en la consideración de que no se obtiene beneficio por ninguna de las partes implicadas, y que la valoración de esos gastos sería el equivalente al 2,0% que la diputación deja de percibir de estos once ayuntamientos. Tomando como referencia la recaudación del IBI, este importe se ha cifrado en 1.710.220 euros, y representaría un 15,5% de los costes de la Diputación de Valencia. Esta cantidad, sin embargo, no tiene un efecto significativo sobre el resultado, pues entendemos que el importe que se deja de percibir como ingresos será bastante aproximado, una vez analizado el grado de cobertura general de los costes. No obstante, hemos considerado conveniente no incluir estos importes en el cálculo de las ratios de este Informe, pues al no existir la valoración por parte de la diputación de la colaboración prestada, la estimación realizada podría no estar ajustada a la realidad.

Cabe indicar asimismo, que la falta de elaboración del informe por parte de la diputación significa haber incumplido los requisitos legales establecidos para poder aplicar dicha reducción de la tasa.

Dos empresas públicas colaboran con las entidades auditadas en algún aspecto relacionado con la gestión y recaudación tributaria, Geonet Territorial S.A.U en SUMA y Divalterra S.A. en la Diputación de Valencia.

- Geonet es una sociedad de titularidad 100% pública, con la consideración de medio propio y servicio técnico de SUMA, cuyo objeto es la generación de sistemas de información geográfica para los municipios.
- Divalterra S.A. es una empresa pública de la Diputación de Valencia, que tiene como objetivo principal la promoción, apoyo y participación en actividades económicas, empresariales y sociales que contribuyan al desarrollo socioeconómico de los municipios de la provincia de Valencia. Fue la empresa que durante 2016 realizó las actualizaciones de los valores catastrales, la encargada de la atención telefónica y de la gestión de los servidores en la nube.

Cabe destacar que SUMA tiene suscritos convenios administrativos con tres entidades de fuera de la Comunitat Valenciana a cambio de una contraprestación económica por los costes compartidos de los siguientes servicios:

- Su software de gestión tributaria.
- La infraestructura de servidores centrales (CPU, discos, robot de copias, centro de respaldo, etc.).
- Recursos humanos necesarios para la administración del sistema informático y para la realización de las tareas periódicas de explotación que requiera el sistema.
- Evolución del sistema de información en la aplicación de los tributos.
- La formación necesaria para los usuarios, para obtener el mejor rendimiento de la aplicación informática y los procedimientos.
- La utilización de los siguientes servicios y sistemas de información implantados a la fecha en Gestalba: Portal Tributario, Oficina Virtual, Gestanet y el servicio telefónico tributario (CAU).

Este tipo de cesiones reúnen los requisitos de una prestación de servicios de software, igual que el que realizan otras empresas en el mercado a las administraciones públicas. La formalización de este tipo de prestaciones de servicios a través de convenios administrativos no se ajusta a lo establecido en el artículo 47.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que señala que: "los convenios no podrán tener por objeto prestaciones propias de los contratos. En tal caso, su naturaleza y régimen jurídico se ajustará a lo previsto en la legislación de contratos del sector público." Este hecho afecta al principio

de libre competencia en el mercado, ya que realiza o presta los mismos servicios que prestan otras entidades privadas a las administraciones públicas.

En los gastos analizados en este Informe se han eliminado los costes directamente imputables a estas entidades, gastos que durante el ejercicio 2016 ascendieron a 499.495 euros. Hay que señalar que los ingresos obtenidos por SUMA por esta actividad en 2016 ascendieron a 1.844.962 euros. SUMA ha estimado unos costes indirectos de estos proyectos externos, que totalizan la cantidad de 1.345.367 euros. Estos costes indirectos no se han excluido en el análisis realizado, porque se ha considerado que se hubieran producido con independencia de que no se hubiera prestado esa actividad. Es por ello que entendemos que SUMA por esta actividad, independiente de la gestión tributaria, ha obtenido un beneficio equivalente al importe de los costes indirectos.

Al no disponer de una contabilidad analítica por tipo de actividad, para comparar las tres entidades se ha calculado el coste total medio por ayuntamiento MDI y se ha incluido también la ratio del coste per cápita, calculada en base a los habitantes MDI:

#### Cuadro 66. Costes por ayuntamiento MDI

Entidad	Coste por ayuntamiento MDI	Coste per cápita MDI
SUMA	225.925	21,2
Diputación Castellón	45.301	25,2
Diputación Valencia	58.815	18,4

El coste por ayuntamiento MDI es superior en Alicante con 225.925 euros. Muy por debajo está Valencia con 58.815 euros y Castellón con un coste por ayuntamiento gestionado de 45.301 euros.

Existen, sin embargo, una serie de factores fundamentales adicionales a los ajustes expuestos, que nos hacen afirmar que los costes de las tres entidades no son homogéneos, entre los que destacamos los siguientes:

- El número de servicios prestados. SUMA y la Diputación de Castellón incluyen entre sus costes los correspondientes al desarrollo de la actividad inspectora.
- La calidad del servicio prestado.

Ambos aspectos se analizan detalladamente en el Objetivo 2 del presente Informe.

## C. Resultado

Una vez analizados por separado los ingresos y los costes, el siguiente cuadro resume el resultado obtenido en cada una de las tres entidades, así como los indicadores del resultado por ayuntamiento MDI:

**Cuadro 67. Resumen del resultado obtenido**

Concepto	SUMA	Total	
		Diputación Castellón	Diputación Valencia
Total ingresos	31.174.123	5.498.402	12.874.050
Total gastos	31.403.560	5.662.642	11.057.264
Resultado (ingresos-gastos)	-229.437	-164.240	1.816.786
% de autofinanciación del servicio (Ingresos/gastos)	99,3%	97,1%	116,4%

Del cuadro anterior se observa que los ingresos que obtienen SUMA y la Diputación de Castellón están prácticamente ajustados a sus costes, pues en la primera representan un 99,3% de los mismos y en Castellón este porcentaje sería del 97,1%. Sin embargo, en Valencia la prestación del servicio supone un beneficio para la Diputación, pues se está cobrando un importe superior a los costes que supone el servicio. La solución puede ser aumentar el servicio prestado, que es inferior al prestado por las otras dos entidades, o reducir la tasa cobrada, que en principio es la solución que ha adoptado la Diputación, pues también es superior a la aplicada en las otras dos entidades. En 2017 entró en vigor una nueva ordenanza que reduce la tasa por la prestación del servicio.

### 1.2 ¿La prestación del servicio se realiza de forma eficaz?

#### A. Indicadores y objetivos establecidos por la entidad

La única entidad que tiene definidos indicadores de economía, eficiencia y eficacia, y así poder evaluar la gestión, recaudación e inspección, es SUMA. Según la Entidad, estos indicadores son relevantes, razonables y completos y se utilizan para establecer sus objetivos.

Las Diputaciones de Castellón y Valencia manifiestan no tener establecidos objetivos para el periodo analizado. En la memoria de SUMA del ejercicio 2016, a diferencia de los ejercicios anteriores, no figuran los objetivos establecidos por la entidad para dicho periodo, si bien a petición de esta Sindicatura se han facilitado los mismos. Estos objetivos, establecidos a partir de los indicadores mencionados, se dividen en ocho objetivos cuantitativos, y cinco objetivos cualitativos.

De los ocho objetivos cualitativos establecidos por SUMA, se han cumplido los relativos a alcanzar el 93,0% de gestión de los padrones puestos al cobro en periodo voluntario de 2016 (llegando al 93,5%),

incrementar en 17.000 el número de domiciliaciones en el segundo semestre (se incrementaron en 23.675) y mantener el coste medio del servicio de SUMA para los ayuntamientos, por debajo del 4,0% (fue del 3,7%). Los otros cinco objetivos cuantitativos propuestos no consiguieron alcanzarlos, si bien los cinco objetivos cualitativos propuestos, se han cumplido en su totalidad.

## B. Indicadores y objetivos establecidos por la Sindicatura

### B.1 Indicadores: grado de ejecución

Ante la ausencia de indicadores de gestión en las Diputaciones de Castellón y Valencia, se ha valorado establecer como parámetro un indicador que mida el grado de ejecución del servicio delegado en la gestión del IBI, comparando el importe total a gestionar con lo efectivamente gestionado.

A continuación se analizan los grados de ejecución en voluntaria y en ejecutiva en la gestión del IBI, tanto a nivel agregado de la provincia como por municipio y el grado de ejecución total.

#### B.1.1 Grado de ejecución en voluntaria

##### a) A nivel provincia, agregado

**Cuadro 68. Grado de ejecución a nivel agregado en recaudación voluntaria**

Concepto	Voluntaria		
	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Total a gestionar	606.327.868	102.659.250	No facilitado
Total gestionado	497.724.133	84.641.191	No facilitado
%	82,1%	82,4%	No facilitado

La información facilitada por Valencia no se ha considerado válida para el análisis, pues el importe total a gestionar no incluye el saldo inicial proveniente del ejercicio anterior y como ya se ha indicado anteriormente, la Diputación no puede diferenciar este desglose entre recaudación voluntaria y ejecutiva. Por su parte SUMA y la Diputación de Castellón presentan porcentajes de ejecución muy similares.

b) A nivel de municipio

**Cuadro 69. Grado de ejecución a nivel municipal en recaudación voluntaria**

Grado de ejecución en los importes a gestionar	Número de ayuntamientos					
	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0%-75%	22	15,7%	2	1,6%	15	No facilitado
76%-85%	67	47,9%	13	10,4%	73	No facilitado
86%-95%	49	35,0%	67	53,6%	84	No facilitado
más del 95%	2	1,4%	43	34,4%	17	No facilitado
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>	<b>125</b>	<b>100,0%</b>	<b>189</b>	

A nivel de municipio, y con la limitación indicada en Valencia, es Castellón la que presenta el mayor número de municipios con unos niveles superiores en la ejecución de los importes a gestionar. En sentido contrario, SUMA es la que presenta el porcentaje más elevado de municipios con una recaudación inferior al 75,0%. En cada una de las dos provincias tan sólo existe un municipio con un grado de gestión inferior al 50,0% en la gestión voluntaria del IBI, en concreto: El Castell de Guadalest (Alicante) con un grado de ejecución del 48,9% y Pina de Montalgrao (Castellón) con el 37,8%.

En los dos cuadros anteriores se incluye los importes correspondientes a los municipios de Alicante y Dos Aguas (Valencia), pues aunque en 2016 no tenían delegada la gestión y recaudación tributaria, en este periodo se cobró el saldo que quedaba pendiente en voluntaria al cierre del ejercicio anterior.

B.1.2 Grado de ejecución en ejecutiva

a) A nivel provincia, agregado

**Cuadro 70. Grado de ejecución a nivel agregado en recaudación ejecutiva**

Concepto	Ejecutiva		
	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Total a gestionar	217.537.513	45.053.700	No facilitado
Total gestionado	65.287.279	10.635.909	No facilitado
Grado de ejecución	30,0%	23,6%	No facilitado

En cuanto a Valencia reiteramos la explicación dada para el grado de ejecución en voluntaria. Respecto a las otras dos entidades, SUMA obtiene un grado de ejecución en voluntaria del 30,0% y Castellón de un 23,6%.

b) A nivel municipio

**Cuadro 71. Grado de ejecución a nivel municipal en recaudación ejecutiva**

Grado de ejecución recaudación ejecutiva	Ayuntamientos					
	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0%-25%	40	28,5%	58	46,4%	89	No facilitado
25%-50%	82	58,6%	54	43,2%	98	No facilitado
50%-75%	14	10,0%	10	8,0%	10	No facilitado
más del 75%	4	2,9%	3	2,4%	4	No facilitado
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>	<b>125</b>	<b>100,0%</b>	<b>201</b>	

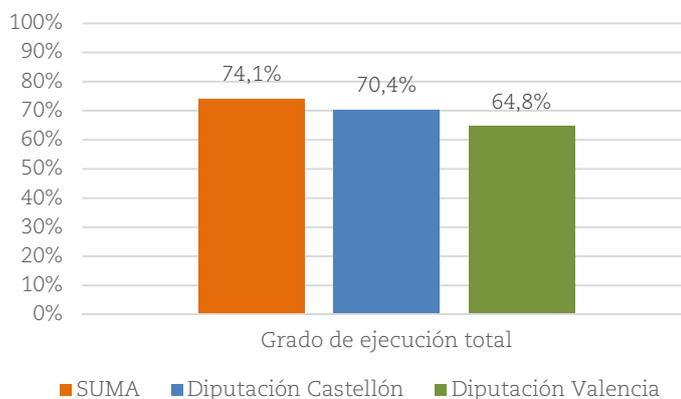
Por municipios, y con la limitación indicada en Valencia, destaca SUMA, pues sólo el 28,5% de sus municipios presenta una ejecución inferior al 25,0%, mientras que en Castellón este porcentaje se eleva al 46,4% de los municipios.

### B.1.3 Grado de ejecución total

Ante la imposibilidad que tiene Valencia de diferenciar los saldos iniciales entre voluntaria y ejecutiva, y con el fin de obtener una ratio de eficacia de la gestión, se ha calculado el grado de ejecución total.

En cuanto el grado de ejecución total, SUMA es la que obtiene el porcentaje más elevado, seguido de Castellón y finalmente de Valencia.

**Gráfico 25. Grado de ejecución total gestión IBI**



**B.2 Objetivos: Comparación de diversas magnitudes con el ejercicio anterior**

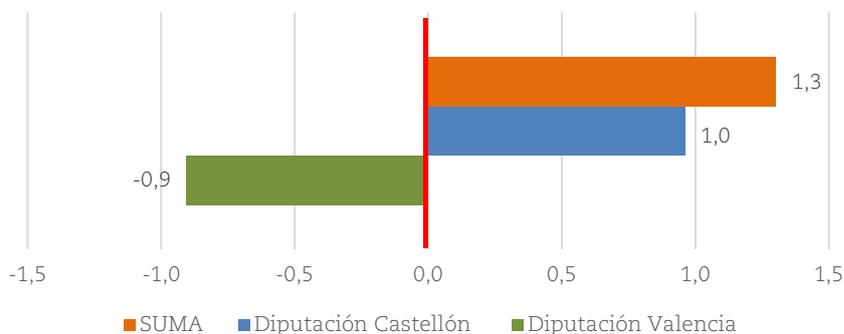
Al no tener establecidos unos objetivos las Diputaciones de Castellón y Valencia, esta Sindicatura ha valorado algunos aspectos de la gestión desarrollada por las tres entidades, con el objetivo de valorar si progresa adecuadamente en términos de eficacia. Para ello se han comparado los mismos indicadores para los ejercicios 2015 y 2016, y se ha valorado de modo favorable cualquier mejora con respecto al ejercicio anterior.

**Cuadro 72. Evolución de los indicadores del servicio**

Objetivos	SUMA			Diputación Castellón			Diputación Valencia		
	2015	2016	Variación	2015	2016	Variación	2015	2016	Variación
Incrementar el % recaudado									
En voluntaria	80,3%	81,6%	1,3 puntos	81,8%	82,8%	1,0 puntos	84,0%	83,1%	-0,9 puntos
En ejecutiva	24,9%	22,5%	-2,4 puntos	16,5%	14,6%	-1,9 puntos	13,2%	18,8%	5,6 puntos
Disminuir el pendiente de cobro	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 nº de ayuntamientos MDI	140	139	-0,7%	125	125	0,0%	186	188	1,1%
Incrementar el % de domiciliaciones (IBI urbana)	60,3%	61,8%	1,5 puntos	56,7%	57,2%	0,5 puntos	64,5%	62,1%	-2,4 puntos

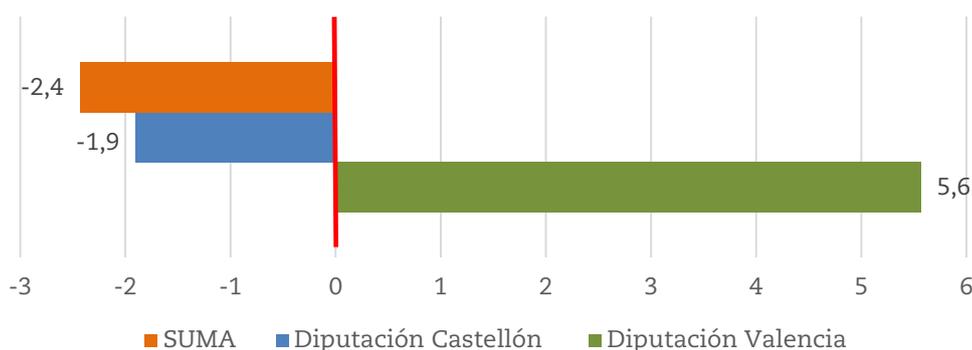
A continuación se detalla gráficamente cada uno de los indicadores analizados:

**Gráfico 26. Incrementar los porcentajes de recaudación en voluntaria**



En cuanto a los porcentajes de recaudación en voluntaria, SUMA y Castellón los incrementan respecto al ejercicio anterior en 1,3 puntos y en 1,0 puntos, respectivamente, mientras que en Valencia el importe recaudado en 2016 disminuye en relación al obtenido en 2015 en 0,9 puntos.

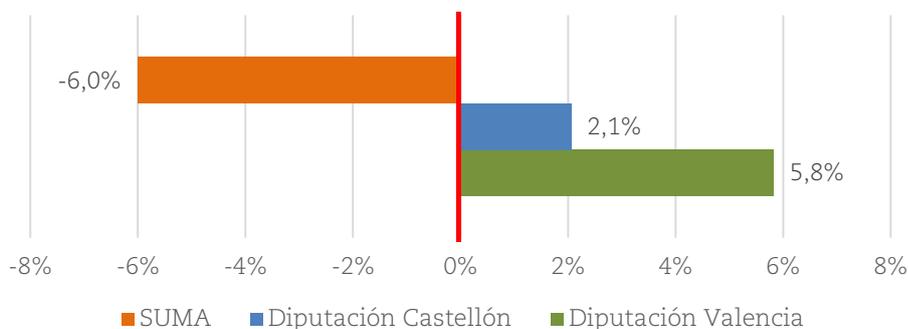
**Gráfico 27. Incrementar los porcentajes de recaudación en ejecutiva**



Los porcentajes de recaudación en ejecutiva, sin embargo, experimentan una minoración respecto a 2015 en 2,4 puntos en SUMA y en 1,9 puntos en Castellón, mientras que en Valencia la recaudación ejecutiva del 2016 se incrementa en 5,6 puntos con respecto al ejercicio anterior. La entidad ha justificado este aumento exponiendo que en el año 2015 se puso en marcha el nuevo SIGTR, con la aplicación Estima. Este cambio provocó que a mediados de 2015 dejaran de realizarse actuaciones ejecutivas de recaudación, debido a la implantación de la nueva aplicación. También indican que en 2016, cuando empieza a utilizarse la aplicación a pleno rendimiento, se lanzan distintos procesos de embargo (cuentas corrientes, devoluciones tributarias, sueldos y salarios y bienes inmuebles), que comparándolo con ejercicios anteriores son mucho más numerosos. En alegaciones SUMA señala que la revocación de la delegación en voluntaria del municipio de Alicante en 2016, no afectó a esta disminución, dado que cuando se contaba con la delegación en

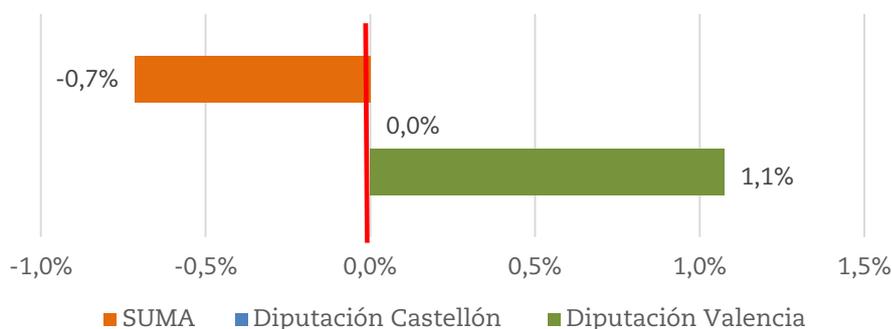
voluntaria, la eficacia, agilidad y efectividad del pase a ejecutiva y, consecuentemente, su gestión para el cobro, era mayor.

### Gráfico 28. Disminuir el pendiente de cobro



SUMA es la única de las tres entidades que ha conseguido disminuir la cifra del saldo pendiente de cobro en relación con el ejercicio anterior, cifrándose dicha disminución en un 6,0%, mientras que en Castellón se ha incrementado en un 2,1% y en Valencia en un 5,8%.

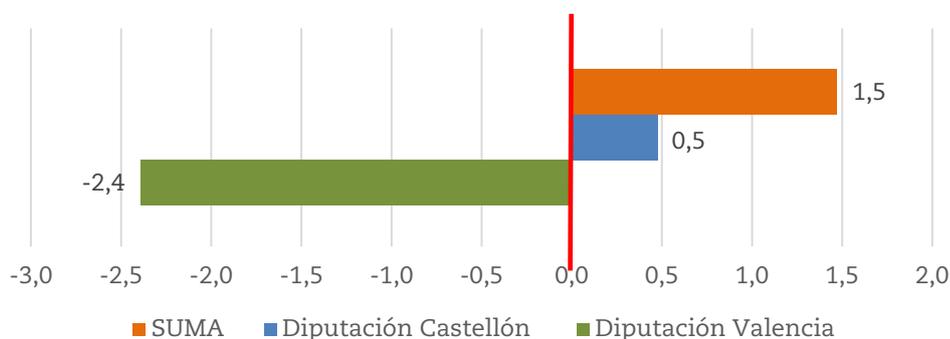
### Gráfico 29. Incrementar el número de ayuntamientos con delegación



En cuanto al número de ayuntamientos que han delegado la recaudación voluntaria del IBI, en el año 2016 SUMA pierde la delegación del Ayuntamiento de Alicante. La Diputación de Castellón mantiene las delegaciones y Valencia las incrementa en dos municipios netos porque consigue tres nuevas delegaciones pero pierde una.

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.

**Gráfico 30. Incrementar el porcentaje de domiciliaciones (IBI urbana)**



En el ejercicio 2016, SUMA ha incrementado las domiciliaciones de los recibos del IBI urbana en 1,5 puntos, Castellón en 0,5 puntos, mientras que en la Diputación de Valencia se ha reducido el número de recibos domiciliados en 2,4 puntos respecto a 2015. En alegaciones la Diputación señala que dicha disminución se debe a la migración producida a la aplicación informática Estima en 2015.

**1.3 ¿La prestación del servicio se realiza de forma eficiente en cuanto a la dotación de medios disponibles y el rendimiento obtenido por los ayuntamientos?**

En este apartado se describe la dotación de oficinas, personal y medios informáticos con que cuenta cada una de las tres entidades comparándolas entre ellas y se valora si la gestión realizada es eficiente en función de sus recursos materiales. Es importante indicar que estas ratios se han calculado valorando el resultado, pero sin considerar la cantidad y calidad de los servicios prestados, ni el número de tributos que se gestionan.

Debido a las limitaciones indicadas en el apartado 2 de este Informe, para el cálculo de las ratios que permitan comparar los recursos de las tres entidades, la magnitud que se ha utilizado principalmente ha sido el número de ayuntamientos gestionados. El tamaño del ayuntamiento gestionado incide significativamente en el análisis a realizar, ya que en varias de las ratios analizadas no se puede considerar igual un ayuntamiento de grandes dimensiones que un pequeño municipio. Se ha calculado la población media de todos los ayuntamientos MDI de la Comunitat, y hemos considerado que ese sería el ayuntamiento tipo y se ha calculado el número de ayuntamientos tipo que gestionaría cada entidad.

El siguiente cuadro recoge el cálculo realizado y el número de ayuntamientos tipo obtenido:

**Cuadro 73. Cálculo número de ayuntamientos tipo**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia	Total CV
Ayuntamientos gestionados MDI	139	125	188	452
Población municipios gestionados	1.478.709	224.609	599.328	2.302.646
Nº de habitantes medio por ayuntamiento MDI	10.638	1.797	3.188	5.094
Nº de ayuntamientos tipo	290	44	118	452
% variación nº de ayuntamientos	108,6%	-64,8%	-37,2%	0,0%

En base a este criterio los ayuntamientos gestionados por SUMA se incrementan en un 108,6% y los de Castellón y Valencia disminuyen en 64,8% y un 37,2%, respectivamente.

## A. Descripción de los medios

### A.1 Oficinas

En el anexo 4 se incluye la relación de oficinas con que cuenta cada una de las tres provincias.

El siguiente cuadro resume el número de oficinas de cada provincia, así como la media de ayuntamientos que gestiona cada una de ellas.

**Cuadro 74. Resumen del número de oficinas**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia	Total CV
Total número de oficinas	47	10	12	69
Nº ayuntamientos MDI	139	125	188	452
Nº de ayuntamientos tipo	290	44	118	452
Nº medio de ayuntamientos MDI por oficina	3	13	16	
Nº medio de ayuntamientos tipo por oficina	6	4	10	

Del cuadro anterior se desprende que la dotación de oficinas es superior en Alicante que cuenta con un total de 47 oficinas, incluyendo la oficina central donde se ubican las oficinas centrales de SUMA y en la que no se

atiende al contribuyente. Castellón dispone de 10 oficinas y Valencia cuenta con 12. Del análisis realizado se observa que como media cada oficina en Alicante da servicio a la población de tres municipios, mientras que en Castellón cada oficina atiende a 13 y en Valencia a 16.

Si se tiene en cuenta la población de los ayuntamientos atendidos, la carga de trabajo de las oficinas de Valencia sigue siendo superior, 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 poblacional por oficina.

En el apéndice 4, donde se analiza el objetivo 2, se realiza un análisis más exhaustivo de las oficinas de atención al contribuyente.

## A.2 Personal

Para ver cómo se estructura el servicio de recaudación en cada una de las tres entidades, en el anexo 5 se incluye el organigrama funcional de SUMA Gestión Tributaria 2017, el organigrama del área de gestión, inspección y recaudación de la Diputación de Castellón y el organigrama del área de hacienda, gestión tributaria de la Diputación de Valencia.

El siguiente cuadro recoge el detalle del número de trabajadores clasificados por tipo de personal:

**Cuadro 75. Detalle del número de trabajadores**

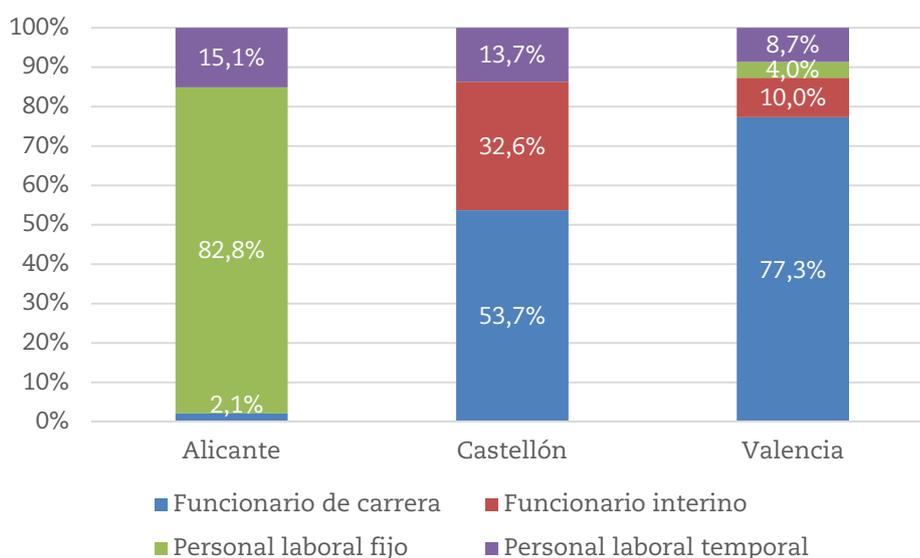
Personal por tipo	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Funcionario de carrera	10	51	116
Funcionario interino	0	31	15
Personal laboral fijo	389	0	6
Personal laboral temporal	71	13	13
<b>Total</b>	<b>470</b>	<b>95</b>	<b>150</b>

Ninguna de las tres entidades cuenta con personal eventual.

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. Por otra parte, se ha tenido conocimiento de la sentencia 383/15, de 11 de noviembre de un juzgado de lo contencioso-administrativo de Alicante, ratificada por otra sentencia 472/2018, 31 de octubre del Tribunal Superior de Justicia, para que la entidad inicie los trámites correspondientes al proceso de funcionarización en los casos que proceda.

El siguiente gráfico describe la distribución porcentual del tipo de plantilla de cada entidad:

**Gráfico 31. Distribución porcentual de la plantilla por tipo de relación laboral**



El cuadro siguiente recoge la distribución de la plantilla entre las oficinas centrales y la red de oficinas:

**Cuadro 76. Distribución de la plantilla por ubicación**

Entidad	Personal por ubicación					
	Oficinas centrales		Red de oficinas		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
SUMA	164	34,9%	306	65,1%	470	100,0%
Diputación Castellón	65	68,4%	30	31,6%	95	100,0%
Diputación Valencia	68	45,3%	82	54,7%	150	100,0%

Del cuadro anterior destaca que en Alicante el 65,1% de la plantilla presta sus servicios en la red de oficinas, mientras que en Castellón, por el contrario, el 68,4% de la plantilla lo hace en la oficina central. Ello se debe fundamentalmente a que desde la oficina central de Castellón se presta servicio a un número muy significativo de municipios que han delegado la gestión en la diputación, en concreto 36 ayuntamientos. En la ciudad de Alicante, sin embargo, hay cuatro oficinas; una es la sede de la oficina central de SUMA y en las otras tres se lleva la recaudación ejecutiva de la ciudad de Alicante y se atiende al público en general, pero no tienen adscrito ningún municipio en concreto.

En Valencia la distribución del personal entre oficinas centrales y red de oficinas está más igualada, si bien la oficina central es la oficina de referencia para 25 municipios.

A continuación se detalla la distribución funcional de la plantilla, en número de empleados y coste de personal, sin incluir la seguridad social:

### Cuadro 77. Distribución funcional de la plantilla

Concepto	SUMA			Diputación Castellón			Diputación Valencia		
	Total 2016		Distrib.	Total 2016		Distrib.	Total 2016		Distrib.
	Nº	Importe	plantilla	Nº	Importe	plantilla	Nº	Importe	plantilla
			por áreas			por áreas			por áreas
Gest. Tribut. y Recaud.	367	10.665.565	78,1%	74	2.190.857	76,7%	148	5.119.654	98,3%
Inspección Tributaria	10	366.047	2,1%	3	89.785	3,0%	0	0	0,0%
Servicios informáticos	39	1.613.609	8,3%	10,5	187.227	10,9%	2	129.808	1,3%
Asesoría jurídica	5	179.339	1,1%	2	65.202	2,1%	0,6	49.071	0,4%
Otros	49	1.925.281	10,4%	7	133.315	7,3%	0	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>470</b>	<b>14.749.841</b>	<b>100,0%</b>	<b>96,5</b>	<b>2.666.386</b>	<b>100,0%</b>	<b>150,6</b>	<b>5.298.533</b>	<b>100,0%</b>

El cuadro anterior incluye el personal directamente adscrito al servicio, si bien en Castellón el personal de informática del servicio de recaudación son 9 personas y se ha incluido 1,5 personas adicionales que corresponde al 30% del tiempo de tres técnicos de sistemas y al 20% de tres operadores de la Diputación que colaboran con el servicio de recaudación (42.795 euros). En Valencia se ha incluido en los servicios informáticos dos personas de la Diputación que dedican el 100% de su jornada al servicio y la parte porcentual del personal de asesoría jurídica que realizan funciones para el mismo, que se ha cifrado en 0,6 personas, pues se trata de 4 empleados que dedican el 15% de su tiempo (49.071 euros).

En la valoración de las ratios de este apartado ha de advertirse que se ha tenido conocimiento de una serie de servicios externos incluidos en el cálculo del coste del servicio, que no se contemplan como coste de personal, mientras que alguna de las entidades los desarrolla con personal propio.

Así, en SUMA la atención telefónica del centro de atención al usuario (CAU) la presta una empresa externa con un total de 64 puestos, con un coste total de 1.696.495 euros.

En este sentido, es preciso indicar que la Diputación Castellón tiene contratados los siguientes servicios con empresas externas y que por tanto no los presta el personal propio:

- La empresa encargada de resolver los expedientes que presentan los contribuyentes sobre declaraciones catastrales de bienes inmuebles (modelos 902, 903 y 904), que origina un coste de 55.953 euros.
- La empresa encargada de depositar los vehículos embargados, que origina un coste de 556 euros.

También, la Diputación de Valencia ha contratado los siguientes servicios con empresas externas:

- Las actualizaciones de los valores catastrales, con un coste de 95.873 euros.
- La atención telefónica y telemática, que supone un coste de 48.484 euros.
- La gestión de los servidores en la nube, con un coste de 437.982 euros.
- El servicio de consultoría especializada en el sistema de gestión tributaria y recaudación, así como el soporte para la explotación del nuevo sistema de información de gestión tributaria y recaudación que asciende a 204.442 euros.

Se han utilizado las ratios que figuran en el cuadro siguiente, que relacionan el número de empleados, teniendo en cuenta tanto los ayuntamientos MDI, como el número de oficinas. Para hacer la comparación en términos más homogéneos se ha calculado también con el número de ayuntamientos tipo:

#### **Cuadro 78. Ratios relativos al número de empleados**

Entidad	Nº medio de ayuntamientos MDI por empleado	Nº medio de ayuntamientos tipo por empleado	Nº medio empleados totales por oficina
SUMA	0,3	0,6	10
Diputación Castellón	1,3	0,5	9,7
Diputación Valencia	1,2	0,8	12,6

En el primer ratio obtenido se observa como en Castellón y Valencia cada empleado gestiona un número muy similar de ayuntamientos MDI, 1,3 y 1,2, respectivamente, mientras que en Alicante, cada empleado lleva, como media, 0,3 ayuntamientos MDI. Sin embargo, una vez realizada la

comparación por el tipo de ayuntamiento teniendo en cuenta la población, se observa que la carga laboral más elevada la tiene Valencia con 0,8 ayuntamientos tipo por empleado.

En cuanto a la ratio del número de empleados por oficina, Valencia está dotada de 12,6 empleados por oficina, Alicante con 10,0 empleados y Castellón con 9,7 empleados por oficina.

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.

Asimismo se han calculado los siguientes indicadores que hacen referencia al coste de personal:

#### **Cuadro 79. Ratios relativos al coste de personal**

Entidad	Coste medio por empleado	Coste del personal		
		Por ayuntamiento MDI	Por oficina	Por habitante MDI
SUMA	31.383	106.114	313.826	10,0
Diputación Castellón	27.631	21.331	266.639	11,9
Diputación Valencia	35.183	28.184	441.544	8,8

Según se desprende del cuadro anterior, Valencia presenta un coste medio por empleado de 35.183 euros, seguido de Alicante con 31.383 euros y Castellón, que con 27.631 euros obtiene la ratio más reducida.

El coste de personal por ayuntamiento MDI es muy superior en SUMA, debido fundamentalmente al tamaño de ayuntamiento gestionado.

En cuanto al coste de personal por oficina, destaca Valencia con un coste medio por oficina de 441.544 euros, seguida de Alicante con 313.826 euros y Castellón con 266.639 euros. Ello es debido a que Valencia presenta tanto el mayor número medio de empleados totales por oficina como el coste medio por empleado más elevado.

### **A.3 Medios informáticos**

El siguiente cuadro recoge determinados recursos informáticos, así como el valor contable del conjunto de activos de esta naturaleza:

### Cuadro 80. Detalle de los medios informáticos

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Nº de ordenadores totales	940	130	187
Nº de ordenadores personales con antigüedad superior a 4 años	473	0	32
Nº de ordenadores personales con antigüedad inferior a 4 años	467	130	155
Nº de redes locales	47	7	1
Nº de servidores	54	2	2
Valor contable total de los activos informáticos	4.412.556	118.462	225.555

Como puede observarse en el cuadro anterior, en Castellón todos los ordenadores del servicio de recaudación tienen menos de cuatro años, y en Valencia el 82,9% de los mismos, mientras que en Alicante, solo la mitad de los ordenadores tienen una antigüedad inferior a cuatro años. En alegaciones SUMA informa que en cumplimiento de la planificación de renovación de ordenadores establecida, en diciembre de 2016 se adjudicó la compra de 210 ordenadores para sustituir los de cinco años o más de antigüedad.

El número de redes locales y servidores es muy superior en Alicante comparándolos con los que tiene Castellón y Valencia. En ese sentido, en las instalaciones de la Diputación de Valencia nos indican que únicamente residen dos servidores. El resto de servidores reside en una nube privada externa a la diputación, contratado como un servicio exterior.

La inversión en equipos informáticos es ligeramente superior en la Diputación de Valencia que en la de Castellón.

El siguiente cuadro recoge el número de trabajadores del área de informática adscritos directa e indirectamente al servicio de recaudación, así como el número de trabajadores de empresas de soporte externo que trabajan para el servicio:

### Cuadro 81. Número de trabajadores del área de informática

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Número de trabajadores internos directos (1)	40	9	-
Número de trabajadores internos indirectos	-	2	2
Número de trabajadores externos	37	2	4
<b>Total trabajadores área informática</b>	<b>77</b>	<b>13</b>	<b>6</b>

(1) En SUMA, el cuadro 62 incluye exclusivamente personal informático y este cuadro incluye además un administrativo del área de informática.

También en cuanto al personal del área de informática, la dotación de SUMA, es muy superior a la de Castellón y Valencia. Dicha circunstancia ya se había puesto de manifiesto en el análisis global de la plantilla, pero en el área informática la diferencia se acentúa. Destaca también Castellón que con una plantilla inferior a la de Valencia, duplica a ésta en cuanto a la dotación de personal informático.

En las tres entidades nos indican que existen funciones de gestión de los servicios informáticos contratadas con terceros.

Para poder realizar una comparación en términos homogéneos, se han calculado las siguientes ratios relacionadas con los medios informáticos:

### Cuadro 82. Ratios relativos a los medios informáticos

Entidad	Nº ordenadores por			VNC de la inversión informática por	
	Empleado	Oficina	Ayunt. tipo	Ayunt. MDI	Ayunt. tipo
SUMA	2,0	20	3,2	31.745	15.216
Diputación Castellón	1,3	13	3,0	948	2.692
Diputación Valencia	1,2	16	1,6	1.200	1.911

En cuanto a la dotación de ordenadores, en Alicante se observa que cada empleado, como media, cuenta con dos ordenadores, mientras que la dotación de Castellón y Valencia es muy similar, 1,3 y 1,2 ordenadores por empleado, respectivamente. El número de ordenadores por oficina es superior en Valencia que en Castellón, si bien si se compara en base a la población, el número de ordenadores por ayuntamiento tipo es superior en Castellón. Se ha de destacar también que la inversión en equipos informáticos, tomando como importe de referencia el valor neto contable de los activos informáticos que figura en contabilidad, en las dos ratios analizadas es mucho mayor en SUMA que en las diputaciones, pues además de la mayor dotación numérica cuenta con una sección informática catastral y desarrolla su propio programa de gestión, con la consiguiente inversión informática que ello conlleva. El valor neto contable de inversión informática por ayuntamiento MDI es superior en

Valencia mientras que si tenemos en cuenta el tamaño de los municipios, el valor neto contable de inversión informática por ayuntamiento tipo es superior en Castellón.

## B. Eficiencia del servicio para la entidad

Una vez analizada la diferente dotación de medios con que cuenta cada una de las tres entidades fiscalizadas, se ha pasado a valorar la eficiencia del servicio prestado por las mismas.

La eficiencia se define como la relación óptima entre los resultados obtenidos y los recursos empleados para conseguir aquellos.

Entendemos como resultado el importe que ha gestionado cada entidad, y este importe se ha relacionado con los costes totales del servicio. Para comparar las ratios de eficiencia en las tres entidades, es fundamental señalar que este análisis tiene un carácter limitado debido a dos factores fundamentales:

- 1º Los importes que figuran como costes en las diputaciones de Valencia y Castellón incluyen las estimaciones de los costes indirectos facilitadas por estas entidades, mientras que en SUMA son costes reales, obtenidos de sus cuentas.
- 2º Los costes no son totalmente homogéneos. SUMA presta más servicios que las otras diputaciones y por tanto incurre en más costes. En este sentido, no hemos podido obtener un detalle que pudiera desglosar los costes entre las distintas actividades prestadas y así poder anular el efecto que dicha circunstancia pudiera tener sobre nuestro análisis.

Teniendo en cuenta estas limitaciones obtenemos las siguientes ratios de eficiencia:

### Cuadro 83. Ratio de eficiencia para la entidad

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Importe gestionado	865.556.977	151.526.381	344.489.926
Costes totales	31.403.560	5.662.642	11.057.264
Importe gestionado por cada euro de coste total	27,6	26,8	31,2

A la entidad gestora le conviene maximizar el importe gestionado en relación con los costes, y con el fin de enriquecer la exposición de los resultados obtenidos, a la ratio de eficiencia le añadimos las ratios de economía y eficacia obtenidas.

Con respecto a las ratios relativas a la economía, se ha valorado la dotación de medios así como el coste total unitario del servicio por oficina y se ha incluido el coste total por habitante MDI:

**Cuadro 84. Ratios de economía de los recursos**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Nº medio de ayuntamientos tipo por oficina	6,2	4,4	9,8
Nº medio de ayuntamientos tipo por empleado	0,6	0,5	0,8
VNC de la Inversión informática por ayuntamiento tipo	15.216	2.692	1.911
Coste total por oficina	668.161	566.264	921.439
Coste total por hab. MDI	21	25	18

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.

La eficacia tal y como recoge el siguiente cuadro también es necesaria para poder interpretar las anteriores ratios:

**Cuadro 85. Ratio de eficacia**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Importe a gestionar	1.216.257.049	224.453.856	600.748.435
Importe gestionado	865.556.977	151.526.381	344.489.926
% Resultado obtenido en la gestión	71,2%	67,5%	57,3%

Al medir la eficacia de este modo, SUMA ha logrado un resultado del 71,2%, en Castellón del 67,5% y en Valencia del 57,3%.

Del análisis de la eficiencia conjuntamente con la economía y la eficacia 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:

- Proporcionalmente a la población gestionada, cuenta con una menor dotación de medios que las otras dos entidades.
- Su gestión alcanza unos porcentajes de ejecución inferiores a las otras dos entidades.
- Presta menores servicios, entre ellos no lleva a cabo la actividad inspectora.

### C. Eficiencia del servicio para el ayuntamiento

La eficiencia obtenida por la entidad gestora puede no coincidir con los intereses de la administración que encarga la gestión ya que a los ayuntamientos les interesa que la gestión se acerque al total del importe cedido en gestión.

En este apartado se mide la eficiencia del servicio para el ayuntamiento, es decir, se valora si es eficiente la gestión realizada por cada una de las tres entidades, en función del rendimiento obtenido por los ayuntamientos que han delegado el servicio.

Se han calculado las siguientes ratios que indican la eficiencia que obtienen los ayuntamientos, por cada euro que pagan por la gestión y recaudación de los tributos delegados:

**Cuadro 86. Ratios de eficiencia para el ayuntamiento**

Concepto	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Importe	Ratio en euros	Importe	Ratio en euros	Importe	Ratio en euros
<b>Tasa</b>	<b>30.904.685</b>		<b>5.482.773</b>		<b>12.720.745</b>	
Total recaudado	795.515.311	25,7	138.324.163	25,2	319.593.578	25,1
Total gestionado	865.556.977	28,0	151.526.381	27,6	344.489.926	27,1
% Resultado obtenido en la gestión	71,2%		67,5%		57,3%	

Como se desprende del cuadro anterior, por cada euro que paga un ayuntamiento a SUMA, ésta recauda 25,7 euros, frente a los 25,2 que recauda la Diputación de Castellón o los 25,1 euros que recauda la de Valencia.

En cuanto al importe total gestionado, por cada euro de tasa SUMA gestiona 28,0 euros, Castellón 27,6 y Valencia 27,1 euros.

El grado de eficacia también es interesante contemplarlo desde el punto de vista del ayuntamiento pues 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%.

Así mismo, en cuanto a la economía hay que tener en cuenta que la tasa general que cobran SUMA y la Diputación de Castellón para la gestión tributaria y recaudación voluntaria es del 2,5% frente al 3,0% que cobra Valencia.

## 1.4 ¿Es eficiente y eficaz la actividad inspectora?

### A. Descripción

El siguiente cuadro resume sobre qué tributos tiene delegada la inspección cada una de las entidades:

**Cuadro 87. Resumen de tributos delegados para la inspección**

Tributo	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
IAE	✓	✓	✓
ICIO	✓		
LICENCIA APERTURA	✓		
LICENCIA URBANÍSTICA	✓		
OTROS	✓		

Valencia tiene delegada la inspección del IAE pero no la lleva a cabo por falta de medios. Es la única de las tres entidades que no efectúa la inspección de este impuesto.

SUMA efectúa también la inspección del ICIO y de las tasas por licencias de apertura y licencias urbanísticas. Además en el plan de inspección que tiene aprobado para el ejercicio 2016 incluye la inspección de otros tributos adicionales. En cuanto al ámbito objetivo, la actividad inspectora que efectúa SUMA es significativamente superior a la realizada por la Diputación de Castellón.

La actividad inspectora del IAE realizada durante el ejercicio 2016, por SUMA y la Diputación de Castellón, se resume en el siguiente cuadro:

**Cuadro 88. Resumen de la actividad inspectora del IAE**

Concepto	SUMA			Diputación Castellón			Proporción Importes medios
	Nº	Importe	Importe medio	Nº	Importe	Importe medio	
Expedientes de inspección finalizados en el ejercicio	383	2.483.763	6.485	17	22.169	1.304	5,0
Número de actas de comprobado y conforme	148	0		4	0		
Número de actas con descubrimiento de deuda	1.302	2.496.924	1.918	13	22.169	1.705	1,1
Actas de conformidad	1.261	2.436.388	1.932	13	22.169	1.705	1,1
Actas de disconformidad	41	60.536	1.476	0	0		
Expedientes sancionadores finalizados en el ejercicio	266	474.029	1.782	12	5.403	450	4,0
Sanciones impuestas	988	526.100	532	12	5.403	450	1,2

El cuadro anterior pone de manifiesto que la actividad inspectora del IAE que efectúa SUMA es superior tanto en importe como en número de expedientes a la que efectúa Castellón. Para poder hacer posible la comparación se han calculado unos valores medios. Así los valores medios tanto de los expedientes de inspección como de los expedientes sancionadores finalizados en el ejercicio, son cinco y cuatro veces, respectivamente, superiores en SUMA que en la Diputación de Castellón. El importe medio de las actas con descubrimiento de deuda y de las sanciones impuestas se asemeja un poco más, si bien siguen siendo superiores en SUMA.

En alegaciones la Diputación de Castellón indica que la actividad inspectora depende mucho de los municipios y de las actividades que se comprueben, así como del grado de cumplimiento de las empresas inspeccionadas. Señalan que el dato referente a la actividad inspectora del ejercicio 2016 es el más bajo desde el año 2001, y que durante ese periodo de 17 años la media obtenida ha sido de 644.995 euros liquidados por año, llegando a un máximo de 2.155.493 euros liquidados en 2007.

Recordar aquí, que tal como se recoge en el cuadro 55 de este Informe, la tasa que aplica Alicante a la inspección (20,0%) es muy superior a las aplicadas por Castellón (2,5% y 10,0%).

## B. Eficiencia

El cuadro siguiente recoge la distribución porcentual de las actas levantadas por cada tipo:

**Cuadro 89. Distribución porcentual de las actas**

Concepto	Distribución por tipo según el número de actas		
	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Actas de comprobado y conforme	10,2%	23,5%	-
Actas con descubrimiento de deuda	89,8%	76,5%	-
Actas de conformidad	87,0%	76,5%	-
Actas de disconformidad	2,8%	0,0%	-
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>-</b>

En SUMA un 89,8% de las actas son con descubrimiento de deuda, frente al 76,5% de Castellón. De éstas, sólo el 2,8% han sido disconformes en Alicante y ninguna en Castellón.

A continuación se detallan las ratios obtenidas sobre la eficiencia de la actividad inspectora, relacionando la misma con el personal que trabaja en esta área:

### Cuadro 90. Ratios de eficiencia de la actividad inspectora

Concepto	Nº medio de actas por empleado			Importe medio de las actas por empleado		
	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Personal área Inspección (*)	10	1,25	0			
Actas de comprobado y conforme	14,8	3,2	-	0	0	-
Actas con descubrimiento de deuda	130,2	10,4	-	249.692	17.735	-
Actas de conformidad	126,1	10,4	-	243.639	17.735	-
Actas de disconformidad	4,1	0,0	-	6.053	0	-
<b>Nº medio/importe medio de actas por inspector</b>	<b>145,0</b>	<b>13,6</b>	<b>-</b>	<b>249.692</b>	<b>17.735</b>	
<b>Coste por Inspector</b>				<b>36.605</b>	<b>29.928</b>	
<b>Ratio de eficiencia por cada euro de gasto</b>				<b>6,8</b>	<b>0,6</b>	

(\*) En la Diputación de Castellón tres personas realizan la actividad inspectora, si bien dos de ellas tan sólo dedican el 10% y el 15% de su tiempo a esta área.

En alegaciones nos indican que en Castellón 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 10,0% 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 15,0% de su trabajo, de forma que, en lugar de 3 personas dedicadas a la inspección, habría que hablar de 1,25 personas.

En cuanto la actividad media desempeñada por cada una de las personas que trabajan en el área de Inspección, en SUMA la ratio obtenida es de 145,0 actas por inspector frente a la obtenida en la Diputación de Castellón de 13,6 actas por inspector.

En SUMA por cada euro pagado a un inspector, se levantan actas con descubrimiento de deuda por importe de 6,8 euros. En la Diputación de Castellón esta ratio es de 0,6 euros, lo que indica que la inspección que realiza esta Entidad es ineficiente, pues por cada euro pagado a un inspector no se llega a recuperar su coste. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que cuando se levanta un acta, el trabajo de inspección realizado sigue teniendo efecto en los ejercicios siguientes.

### G. Eficacia

En Alicante, existe un plan de inspección y control tributario. SUMA considera que dicho plan se ha cumplido. Se nos ha facilitado un informe donde se especifican las actuaciones realizadas en ejecución del plan de

inspección del ejercicio 2016, y hemos podido verificar que este plan se ha llevado a cabo.

Dentro del plan de inspección de esta entidad también se han efectuado comprobaciones sobre el IIVTNU, sobre la tasa por recogida, transporte y tratamiento de residuos sólidos urbanos y sobre la tasa por aprovechamiento especial de dominio público, además de los tributos especificados anteriormente.

En la Diputación de Castellón nos indican que no existe un plan de inspección, sino que existen peticiones de comprobación e investigación inspectora que por escrito formulan los ayuntamientos, atendidas por orden de entrada, en las que éstos señalan los sectores de actividad a inspeccionar o los criterios de selección de los sujetos pasivos a comprobar. Para los ejercicios 2015 y 2016 solicitaron inspección nueve ayuntamientos. A finales del ejercicio 2016 había cuatro ayuntamientos pendientes de atender. En el ejercicio 2017 se concluyeron dos y se inició otro. En alegaciones la Diputación de Castellón indica que su plan de inspección no es más que la suma de las peticiones de los ayuntamientos, y entiende que sería conveniente formalizarlo para su aprobación por el órgano provincial correspondiente.

Como se ha indicado anteriormente, Valencia no efectúa ningún tipo de inspección.

#### **APÉNDICE 4. OBSERVACIONES SOBRE SI LA DELEGACIÓN DE LA 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**

Objetivo 2: ¿La delegación de la 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?

##### **2.1 ¿La Entidad se preocupa de ofrecer calidad en el servicio al ayuntamiento?**

Este subobjetivo se ha valorado teniendo en cuenta tanto la cantidad, es decir, la variedad de servicios ofertados, como la calidad del servicio prestado.

##### **A. Relación de los servicios ofertados**

Los servicios que ofrece cada una de las entidades se han agrupado en las siguientes categorías:

- A.1 Actuaciones de gestión
- A.2 Recaudación de padrones
- A.3 Recaudación de liquidaciones de notificación individual
- A.4 Actuaciones de inspección

##### **A.1 Actuaciones de gestión**

El siguiente cuadro recoge los servicios de gestión que realiza cada una de las tres entidades:

**Cuadro 91. Resumen servicios de gestión**

Tipos de gestión	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Tributaria	✓	✓	✓
Catastral	✓	✓	✓
Censal IAE	✓		
Padrón IVTM	✓	✓	✓
IIVTNU	✓		
Padrones tasas	✓	✓	
Sanciones de tráfico	✓	✓	

Las tres entidades ofrecen la gestión tributaria, así como la catastral y la elaboración de los padrones del IVTM.

SUMA y la Diputación de Castellón también gestionan los padrones de algunas tasas y las sanciones de tráfico, mientras que la Diputación de Valencia no.

Solo SUMA ofrece la gestión censal del IAE y la del IIVTNU.

## A.2 Recaudación de padrones

El siguiente cuadro resume los servicios que presta cada una de las tres entidades para la recaudación de los padrones:

**Cuadro 92. Resumen servicios de recaudación de padrones**

Tipo de tributo o ingreso	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Voluntaria	Ejecutiva	Voluntaria	Ejecutiva	Voluntaria	Ejecutiva
IBI	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IAE	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IVTM	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Padrones tasas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Otros ingresos	✓	✓	✓	✓		✓

Las tres entidades ofertan la recaudación voluntaria y ejecutiva del IBI, IAE, IVTM y de las tasas.

La Diputación de Valencia no ofrece la recaudación en voluntaria de otros ingresos, mientras que las otras dos entidades sí.

## A.3 Recaudación de liquidaciones de notificación individual

El siguiente cuadro nos muestra los servicios que ofrece cada una de las tres entidades para la recaudación de las liquidaciones de notificación individual en los diferentes ingresos:

### Cuadro 93. Relación de liquidaciones de notificación individual

Tipo de liquidación	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Voluntaria	Ejecutiva	Voluntaria	Ejecutiva	Voluntaria	Ejecutiva
IBI	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IAE	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IVTM	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IIVTNU	✓	✓		✓	✓	✓
ICIO	✓	✓		✓		✓
Tasa Residuos Sólidos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tasa Entrada de Vehículos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tasa Licencia Obras	✓	✓		✓		✓
Otras tasas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Infracciones Urbanísticas	✓	✓		✓		✓
Sanciones Administrativas	✓	✓		✓		✓
Intereses de Demora	✓	✓	✓	✓		✓
Inspección Tributaria	✓	✓	✓	✓		
Sanciones de Tráfico	✓	✓	✓	✓		✓

#### A.4 Actuaciones de inspección

El siguiente cuadro detalla los servicios ofertados por cada entidad:

#### Cuadro 94. Resumen servicios de inspección

Tipo de tributo o ingreso	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
IAE	✓	✓	
IIVTNU	✓		
ICIO	✓		
Otros ingresos	✓		

SUMA ofrece la inspección de varios tributos, Castellón la inspección del IAE y la Diputación de Valencia también puede realizar la inspección del IAE, pero no la efectúa, pues no dispone de medios.

La información puesta de manifiesto en los apartados anteriores revela que la oferta de los servicios es mucho más amplia en SUMA, que en las otras diputaciones. Esta afirmación también es aplicable en varias de las actuaciones que han sido delegadas en las tres entidades, como sucede con la gestión catastral o la inspección.

#### B. Calidad de los servicios ofertados

Los motivos para que un ayuntamiento delegue la gestión y recaudación en las diputaciones pueden ser variados, entre los que destacamos los económicos, competenciales (como la posibilidad de realizar actuaciones ejecutivas en toda la provincia), financieros (posibilidad de recibir

anticipos por la recaudación y disponer de liquidez de caja) y la calidad del servicio ofrecido.

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, en base a este criterio, valoramos positivamente cuando un municipio, con capacidad para llevar a cabo la gestión y recaudación, delega en la diputación, ya que entendemos que lo hace porque presupone que el servicio que ésta le prestará ofrece mejor o igual relación calidad/coste que el que podría prestar el propio ayuntamiento.

En el siguiente cuadro se detalla el número de municipios MDI con más de 20.000 habitantes que han optado por delegar el servicio en la diputación, y se ha calculado para cada entidad el porcentaje que estos representan sobre la totalidad de municipios con esta población con que cuenta cada provincia:

**Cuadro 95. Ayuntamientos con población superior a 20.000 habitantes**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia	Total Comunitat Valenciana
Total municipios	141	135	266	542
Total municipios con más de 20.000 habitantes	25	8	31	64
Total MDI	139	125	188	452
Total MDI con más de 20.000 habitantes	23	3	6	32
% MDI de +20.000 hab.	92,0%	37,5%	19,4%	50,0%

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%.

## **2.2 ¿La Entidad se preocupa de ofrecer calidad en el servicio al contribuyente?**

### **A. Medidas establecidas para ofrecer un servicio de calidad al contribuyente**

#### **A.1 Manuales, instrucciones o plantillas actualizados sobre la atención al contribuyente**

La existencia de manuales, instrucciones o plantillas actualizadas sobre cómo atender al contribuyente, es una garantía para ofrecer un servicio de calidad.

- SUMA cuenta con un documento denominado “Texto refundido 2016” en el que se regulan todos y cada uno de los aspectos relacionados con la gestión y recaudación tributaria. En lo que hace referencia a la atención al contribuyente, el Título 1 del mencionado documento versa sobre el “Tratamiento de los contribuyentes” y más concretamente el capítulo 3 desarrolla todo el protocolo de cómo debe ser atendido, tanto para facilitar el ejercicio de los derechos de los obligados tributarios, como para garantizar la protección de los datos de carácter personal, y en especial no vulnerar el deber de secreto del artículo 10 de la Ley de Protección de datos. Además, en el título XIII se regula la atención al ciudadano por canales alternativos al presencial, completando lo establecido sobre la atención al ciudadano en el título I.
- La Diputación de Castellón dispone de un documento denominado “Manual de operaciones de ventanilla”, cuya última versión es de 21 de abril de 2015, en el que se explica al personal del servicio de atención al contribuyente cómo se resuelven cada uno de los trámites.
- Por su parte la Diputación de Valencia cuenta con un documento denominado “Manual de atención al contribuyente” (SAC), de contenido muy similar al de la Diputación de Castellón.

Si bien las tres entidades han establecido un procedimiento que estandariza cada uno de los posibles trámites a realizar, para homogeneizar la atención prestada entre todos los empleados y oficinas de la red, SUMA es la única de las tres entidades que dispone de un protocolo aprobado de cómo atender al contribuyente en cada una de las fases, tanto para el contribuyente nacional como extranjero.

#### **A.2 Certificado de calidad en vigor para la atención al contribuyente**

Otro elemento para valorar la calidad del servicio prestado es la realización de auditorías de calidad por una empresa independiente y la expedición de certificados acreditativos de la calidad auditada.

- SUMA 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 el 15 de septiembre de 2018. Este certificado de calidad incluye 44 oficinas de un total de 47. Las tres no incluidas son Monóvar, complementaria de Elda, Xixona, complementaria de Sant Joan d'Alacant y Torrevieja catastral, auxiliar de Torrevieja.
- Las Diputaciones de Castellón y Valencia no han aportado ningún certificado de calidad en vigor que haga referencia a la atención prestada al contribuyente.

### A.3 Compromisos de calidad

El hecho de que la Entidad establezca anualmente unos compromisos de calidad y publique el grado de cumplimiento de éstos, es otro indicador de que la entidad está apostando por prestar un servicio de calidad al contribuyente.

Ni la Diputación de Castellón ni la de Valencia fijan compromisos de calidad. SUMA los establece para periodos de cuatro años y cuenta con una carta de compromisos sobre los objetivos en términos de excelencia a los que aspira la organización a largo plazo. Además, publica en su web el grado de cumplimiento de los mismos. El último publicado corresponde a la evaluación realizada en 2016, sobre el periodo comprendido entre 2013 a 2016. En él se mide el grado de consecución, durante el periodo analizado, de 12 compromisos orientados a alcanzar la excelencia en la atención a los ciudadanos, evitar desplazamientos a las oficinas, reducir los plazos de resolución de varios trámites, facilitar el pago de tributos e incluso realizar actuaciones relacionadas con el medioambiente.

### A.4 Formación del personal

Una adecuada formación continua del personal que atiende al contribuyente ayuda a prestar un servicio de calidad.

La Diputación de Castellón prevé 40 horas anuales de formación, aunque indica que éstas no son obligatorias. En Alicante y Valencia no han establecido un número mínimo de horas de formación.

Se ha solicitado el número acumulado de horas de formación de todos los empleados. La Diputación de Valencia no ha facilitado este dato, aunque nos indica que los servicios de gestión tributaria y el de formación colaboran anualmente en la realización de cursos en materia tributaria y recaudación dirigidos a personal de los ayuntamientos y de la propia Diputación.

El siguiente cuadro resume el número acumulado de horas de formación de todos los empleados de Alicante y Castellón, así como la ratio calculada del número medio de horas de formación por empleado:

#### **Cuadro 96. Formación del personal**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Número acumulado de horas de formación de todos los empleados	13.662	2.550	N/C
Nº medio de horas formación por empleado	29	27	-

Si bien el número de horas de formación en términos absolutos es superior en Alicante comparándolo con Castellón, el número medio de horas por empleado es muy similar, 29 y 27 horas, respectivamente.

#### **A.5 Realización de encuestas y registros de seguimientos de satisfacción**

La realización de encuestas sobre la satisfacción del contribuyente en la atención prestada y la existencia de registros de seguimientos de satisfacción, permite a la entidad conocer su situación y mejorar en este aspecto.

En SUMA nos indican que hasta el año 2012 se realizaban por una empresa encuestas que analizaban la satisfacción del contribuyente para periodos de cuatro años, y se emitía un informe sobre los ítems sometidos a evaluación. La última es de finales de 2012.

La Diputación de Castellón señala que no realiza este tipo de encuestas mientras que la Diputación de Valencia indica que habitualmente no se realizan encuestas de satisfacción, aunque en el ejercicio 2016 sí que se hizo una, y hemos obtenido el resultado de la encuesta y su valoración.

Ninguna de las tres entidades cuenta con registros que permitan hacer un seguimiento de la situación puesta de manifiesto en las encuestas realizadas al contribuyente sobre la calidad del servicio.

#### **A.6 Plazo para contestar quejas y sugerencias**

El establecimiento de un plazo inferior al legal para contestar las quejas y sugerencias recibidas por parte del contribuyente indica el interés por parte de la entidad en prestar un servicio de calidad.

La única de las tres entidades que ha fijado un plazo para contestar las quejas recibidas por parte del contribuyente es SUMA, que lo establece en 20 días como máximo, si bien su objetivo es conseguir que el plazo medio de respuesta sea inferior a 10 días. Según consta en su memoria éste fue 7,21 días en 2016.

Castellón indica que durante 2016 se ha planteado una sola queja, en la que se solicitaba la reducción del importe mínimo de 50 euros para los fraccionamientos. En Valencia señalan que aunque no existe un plazo inferior al establecido legalmente, el servicio de gestión tributaria intenta proceder a su resolución de la manera más breve posible.

## B. Facilidades para cumplir con las obligaciones tributarias del contribuyente

### B.1 Atención presencial

La atención presencial prestada al contribuyente se ha valorado en función de las oficinas y el personal que atiende en ellas, así como si cuentan con mecanismos que permitan valorar dicha atención.

#### B.1.1 Oficinas

El siguiente cuadro resume el total de oficinas de que dispone cada una de las tres entidades, distinguiendo entre oficinas centrales y oficinas de la red, qué oficinas son de atención al público y el número de oficinas ponderadas según los días que están abiertas al público:

**Cuadro 97. Detalle de las oficinas**

Entidad	Central	Red de oficinas	Total oficinas	Oficinas Atención	Oficinas ponderadas
SUMA	1	46	47	46	41,7
Diputación Castellón	1	9	10	10	9,1
Diputación Valencia	1	11	12	12	12,0

Alicante cuenta con un total de 47 oficinas, si bien una es la sede de las oficinas centrales de SUMA y en ella no se atiende al público, por esta razón no la hemos considerado en el cálculo de las ratios de este objetivo. En Castellón y Valencia las oficinas centrales también son de atención al público.

Ya que no todas las oficinas cuentan con los mismos horarios de apertura, a la hora de calcular ratios, estas oficinas se han ponderado en función de los días que abren al público a razón de un 0,2 por día de la semana que presten atención al contribuyente.

Las oficinas de la provincia de Alicante tienen la siguiente estructura:

**Cuadro 98. Detalle de las oficinas provincia de Alicante**

Principales	Complementarias		Auxiliares	Total
	Mismo municipio	Distinto municipio		
37	3	5	1	46
	Carrús (Elche) Playa Flamenca (Orihuela) La Mata (Torrevieja)	Albatera (Crevillente) Catral (Crevillente) Monóvar (Elda) Xixona (Sant Joan d'Alacant) Sax (Villena)	Torrevieja	

En estas 46 oficinas se incluyen ocho oficinas que son complementarias a una oficina principal y una oficina auxiliar para la gestión catastral, en la localidad de Torrevieja. De las ocho oficinas complementarias, cinco se encuentran en municipios distintos a la oficina principal. Cabe indicar también que el servicio que se presta en Xixona y Monóvar 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.

Elche, Orihuela y Torrevieja cuentan además con una oficina adicional, en el mismo municipio, que son las oficinas de Carrús, Playa Flamenca y La Mata, respectivamente. La oficina de Orihuela Playa Flamenca es de gestión catastral, con puntos de atención de gestión y recaudación.

Las oficinas de Onil y Castalla se han considerado como una sola oficina, pues comparten horarios de apertura al público y empleados, y en nuestros cálculos se ha considerado 0,5 oficinas cada una de ellas.

Las oficinas de la ciudad de Alicante, no solo 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.

En la provincia de Castellón hay 10 oficinas si bien cabe hacer dos observaciones al respecto:

- La oficina de Morella sólo abre dos días al mes con un empleado que se desplaza desde la oficina de Vinaròs. A la hora de calcular ratios hemos considerado que esta oficina equivale a 0,1 oficina
- La oficina de Alcalá de Xivert cuenta con una oficina complementaria en Alcossebre, ambas gestionadas por un solo empleado, que la abre únicamente durante periodos

vacacionales y el resto del año atiende en la principal. En nuestros cálculos se ha contado como una sola oficina.

Las oficinas de la provincia de Valencia presentan por su parte las siguientes características:

### Cuadro 99. Detalle de las oficinas provincia de Valencia

De la Diputación			Del Ayuntamiento
100%	Compartidas	Total	
7	5	12	4
València Sagunt Utiel Ayora Lliria Chiva (Territorial) Xàtiva (Territorial)	Albaida Bétera Gandia Moncada Vilamarxant		Canals Cullera Silla Xirivella

De las 12 oficinas con las que cuenta la Diputación de Valencia, cinco de ellas son compartidas, es decir, están integradas por personal tanto municipal como de la Diputación, que es quien las dirige, si bien los locales son de propiedad municipal. Estas oficinas son las de Albaida, Bétera, Gandia, Moncada y Vilamarxant.

Las oficinas de Chiva y Xàtiva, disponen de oficina territorial, y el personal municipal colabora en la gestión de los padrones de la tasa de abastecimiento de agua y de recogida de basura, así como en la tramitación de los expedientes de variaciones catastrales.

Además, existen cuatro oficinas que prestan el servicio de gestión tributaria de la Diputación, que son totalmente municipales, y no están incluidas dentro de las 12 oficinas de la red de oficinas de la Diputación de Valencia. Son las ubicadas en Canals, Cullera, Silla y Xirivella. Estas oficinas están integradas exclusivamente por personal municipal y los locales de las oficinas son también de propiedad municipal, si bien la coordinación de la oficina la realiza la Diputación.

A los once municipios que colaboran con la Diputación de Valencia (dos con oficinas territoriales, cinco con oficinas compartidas y cuatro con oficinas del ayuntamiento), ésta les cobra la tasa de gestión reducida del 1,0%, siendo la solución dada ante la falta de medios personales del área de recaudación de la entidad provincial.

El siguiente cuadro recopila la información referente a las oficinas de atención al público con que cuenta cada una de las tres entidades, así como una serie de ratios relativos a la atención presencial prestada, que se explican a continuación:

**Cuadro 100. Ratios relativos a las oficinas de atención al público**

Entidad	Nº de oficinas	Ayuntam. MDI asignados	Nº medio de habitante MDI por oficina ponderada	Distancia media del municipio a la oficina (en Km)	Tiempo medio de desplazamiento desde el municipio a la oficina (en minutos)	Tiempo medio de desplazamiento desde el municipio a la oficina ponderado por población (en minutos)
SUMA	46	139	35.461	10,5	19,0	15,0
Diputación Castellón	10	125	24.682	27,7	31,0	19,9
Diputación Valencia	12	188	49.944	22,1	26,2	19,3
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>452</b>				

En el análisis realizado sobre la atención presencial que proporcionan las oficinas, se han tenido en cuenta los siguientes factores:

- Población atendida por oficina
- Número y tipo de ayuntamientos atendidos
- Cercanía de las oficinas en tiempo y espacio
- Servicios prestados por las oficinas

a) *Población atendida por oficina*

El volumen de la población de los municipios a atender es un dato que incide significativamente en la carga potencial de trabajo de cada oficina, y consecuentemente en la calidad del servicio prestado.

Desde el punto de vista de la densidad demográfica, cada una de las oficinas de Valencia atiende, como media, a una población de 49.944 habitantes MDI, más del doble que las oficinas de la provincia de Castellón, mientras que las oficinas de SUMA prestan atención a una población media de 35.461 habitantes MDI.

b) *Número y tipo de ayuntamientos atendidos por oficina*

La carga de trabajo que tiene cada oficina también se ha valorado en función de los ayuntamientos que atiende cada una de ellas, pues entendemos que a mayor número de ayuntamientos, más complicada es la gestión, ya que presenta tanta casuística como ayuntamientos se gestionan.

En primer lugar, se analiza el perfil de los municipios que han delegado su gestión, en función de su población, y para ello se ha elaborado un cuadro para cada una de las provincias, donde

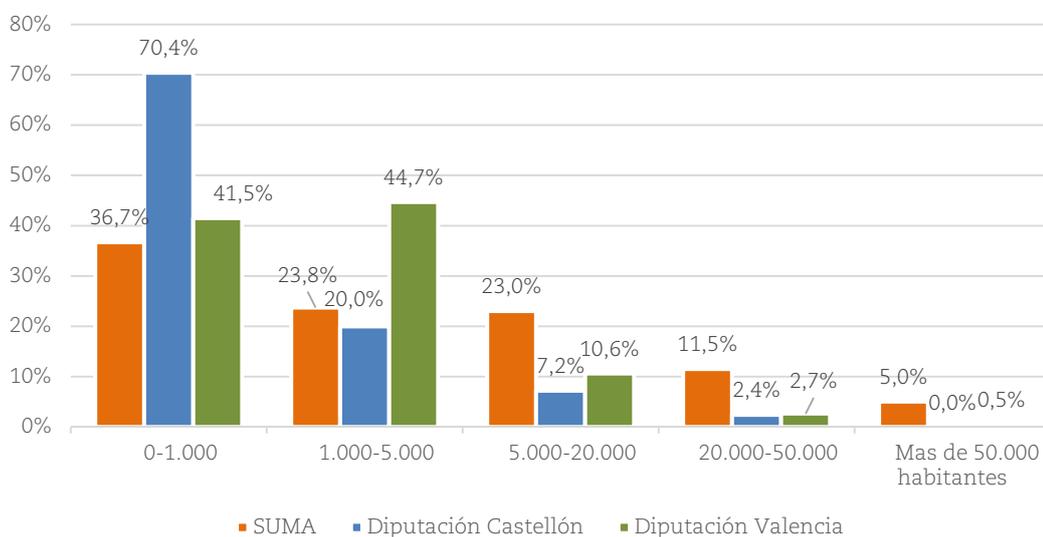
figura el número de ayuntamientos MDI, clasificados en cinco tramos de población:

**Cuadro 101. Distribución de ayuntamientos en función del número de habitantes**

Nº de tramo	Nº de habitantes		Ayuntamientos MDI Estratificados en función de sus habitantes							
			SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia		Total	
	Límite inferior	Límite superior	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
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%
<b>Total MDI</b>			<b>139</b>	<b>100,0%</b>	<b>125</b>	<b>100,0%</b>	<b>188</b>	<b>100,0%</b>	<b>452</b>	<b>100,0%</b>

El siguiente gráfico refleja el perfil demográfico de los municipios a los que atienden las oficinas de cada una de las provincias:

**Gráfico 32. Perfil demográfico de los municipios**



En Castellón y Valencia se atienden, fundamentalmente, a municipios con una población inferior a 5.000 habitantes. Como SUMA gestiona prácticamente la totalidad de municipios de la provincia de Alicante, las oficinas atienden todo tipo de ayuntamientos.

Cabe destacar también los siete ayuntamientos con una población superior a 50.000 habitantes (Elche, Torrevieja, Orihuela, Benidorm, Alcoy, San Vicente del Raspeig y Elda). Castellón no atiende ningún municipio con una población superior a 50.000 habitantes y en Valencia sólo Gandía supera esta cifra.

El cuadro siguiente estratifica el número de ayuntamientos atendidos por oficina, según los siguientes tramos, así como la media de ayuntamientos que atienden las oficinas de cada provincia:

**Cuadro 102. Número y porcentaje de oficinas y de habitantes, por tramos de ayuntamientos atendidos por oficina**

Nº de ayunt. atendidos por oficina por tramos	SUMA				Castellón				Valencia			
	Oficinas		Habitantes		Oficinas		Habitantes		Oficinas		Habitantes	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<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%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.478.709</b>	<b>100,0%</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>	<b>224.609</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>599.328</b>	<b>100,0%</b>
Media de ayunt. por oficina ponderada	3,3				13,7				15,7			
Media de habit. MDI por oficina ponderada			35.461				24.682				49.944	

En el tramo de “Menos de un municipio” se han incluido las dos oficinas de la ciudad de Elche, las dos oficinas de Torrevieja y las tres de Alicante, pues aunque no se ha contemplado la población de esta última, sí que se han incluido las oficinas pues pueden dar servicio al resto de municipios.

Así, en Alicante el 21,1% de la población, que corresponde a los habitantes de los municipios de Elche y Torrevieja, cuenta con más de una oficina en su localidad para realizar sus gestiones tributarias. También destaca Valencia donde el 71,6% de la población es atendida en oficinas que tienen adjudicados más de 20 ayuntamientos. En Castellón por su parte, el 64,1% de los habitantes MDI son atendidos en oficinas que tienen adjudicados más de 11 ayuntamientos. Cabe destacar que la oficina de Morella, que abre tan solo dos días al mes, es la oficina de referencia de 12 ayuntamientos (incluida en el tramo entre 11-20). Este hecho ha supuesto que en nuestro análisis no tenga el mismo peso, pues el contribuyente de esta zona no tiene las mismas facilidades de atención presencial.

En este sentido, se puede observar como la media obtenida en la provincia de Alicante de 3,3 ayuntamientos atendidos por oficina, es claramente la más favorable de las tres entidades, frente a los 13,7 y 15,3 ayuntamientos que atienden, como media, las oficinas de la provincia de Castellón y Valencia, respectivamente. 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.

El siguiente cuadro detalla el nombre de las oficinas incluidas en el último tramo, es decir aquellas que tienen asignados más de 20 ayuntamientos, así como el número de ayuntamientos dependientes de cada una de ellas:

**Cuadro 103. Detalle de las oficinas que atienden a más de 20 municipios**

Oficina	Provincia	Municipios dependientes
Xàtiva	Valencia	55
Castellón	Castellón	36
Segorbe	Castellón	31
Llíria	Valencia	31
Alcoi	Alicante	28
Gandía	Valencia	25
València	Valencia	25

Es preciso resaltar que las oficinas centrales de Castellón y València son las oficinas de referencia para 36 y 25 municipios respectivamente, mientras que de las cuatro oficinas que tiene SUMA en la ciudad de Alicante ninguna es la oficina de referencia para ningún municipio. Una es en la que SUMA tiene su sede y las otras tres eran la que se encargaban de la gestión y recaudación de la ciudad de Alicante hasta que en el año 2015 se revocó la delegación en periodo voluntario, y ahora sólo gestionan la recaudación ejecutiva y son oficinas de referencia para los ciudadanos que las tengan cerca.

c) *Cercanía de las oficinas en tiempo y espacio*

Si bien todos los ciudadanos pueden acudir a cualquiera de las oficinas que tanto SUMA como las Diputaciones de Castellón y Valencia tienen abiertas en sus respectivas provincias, hemos cuantificado el tiempo que tarda como media y la distancia

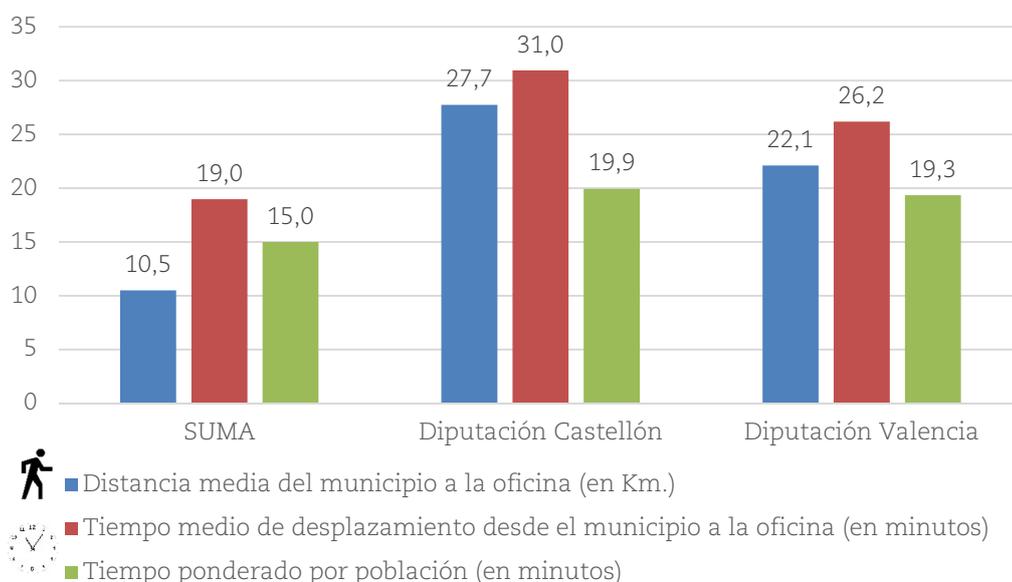
media que ha de recorrer un contribuyente, para que le atiendan presencialmente en la oficina que tiene asignada.

Para el cálculo realizado se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- Los municipios que cuentan con una oficina en su misma localidad, se ha considerado una distancia de 1 kilómetro y un tiempo de 15 minutos.
- Aquellos municipios que pueden optar por acudir a dos oficinas hemos considerado siempre que acuden a la más cercana en tiempo.
- Los municipios que cuentan con una oficina complementaria a la principal, entendemos que acudirán a la oficina de su municipio.
- Para los habitantes de los cuatro municipios de la provincia de Valencia que disponen de una oficina municipal, aunque dependan de una oficina de la Diputación, se ha considerado que pueden acudir a estas oficinas a realizar sus gestiones tributarias.

El gráfico siguiente resume las ratios obtenidas:

**Gráfico 33. Ratios relativos a la accesibilidad a las oficinas**



En cuanto a la distribución geográfica, la red de oficinas establecida por SUMA permite que un ciudadano como media recorra 10,5 km. para ser atendido presencialmente, frente a los

27,7 km. de Castellón y los 22,1 km. que deben realizar los contribuyentes de la provincia de Valencia.

A su vez, se ha calculado que un ciudadano en la provincia de Alicante tarda como media 19 minutos para poder acudir a la oficina que le ha sido asignada, frente a los 31 minutos del contribuyente de la provincia de Castellón o los 26 minutos que dedica el contribuyente de Valencia.

Si la ratio anterior se pondera por el número de habitantes que potencialmente pueden asistir a una oficina, en SUMA se obtiene una media ponderada por habitantes de 15,0 minutos, en Castellón de 19,9 minutos y en Valencia de 19,3 minutos.

Estas ratios han sido calculadas utilizando el servidor de aplicaciones de mapas Google Maps en la modalidad de desplazamiento en coche.

d) *Servicios prestados por las oficinas*

En las sedes de las oficinas de las tres provincias, el contribuyente puede realizar todo tipo de trámites relacionados con la gestión y recaudación tributaria.

En cuanto a los trámites relativos a la gestión catastral, las tres entidades facilitan a los ciudadanos en cualquiera de sus oficinas información y certificados catastrales de los inmuebles de su propiedad, en virtud de los respectivos acuerdos suscritos con el catastro. SUMA además cuenta con dos oficinas específicas de esta materia, una en Torrevieja y otra en Playa Flamenca. Ante el volumen de trabajo relacionado con el catastro de estas áreas y para no colapsar el resto de trámites de gestión tributaria, SUMA abrió estas dos unidades especiales.

En cuanto a las horas de que dispone el contribuyente para realizar sus gestiones tributarias presenciales, los horarios de atención al público que ofrece cada una de las tres entidades son los siguientes:

- Las oficinas de la provincia de Alicante por regla general abren de 8:30 a 14:00 los días laborables, si bien alguna de las oficinas complementarias a la principal lo hacen un poco más tarde y no todos los días de la semana.
- El horario de las oficinas de la provincia de Castellón es de 9:00 a 14:00 durante los días laborables, a excepción de la oficina de Morella que sólo abre dos días al mes, durante el mismo horario.

- La totalidad de las oficinas de la provincia de Valencia abren al público todos los días laborables de 9:00 a 14:00, excepto la de Xàtiva que abre media hora antes.

Según la respuesta del cuestionario, los contribuyentes de las tres provincias tienen la posibilidad de concertar cita previa, si bien hemos telefonado a las tres entidades para verificar el procedimiento a seguir y en las tres nos han indicado que no disponían de esta posibilidad, pues nos indican que no la ven necesaria, ya que los tiempos de espera son muy reducidos.

Ninguna de las tres entidades dispone de oficinas móviles, si bien SUMA contesta que dispone de oficinas itinerantes en aquellos ayuntamientos donde no hay oficinas de SUMA. Esta circunstancia es una facilidad adicional ofrecida al contribuyente, que incidiría en la reducción de las ratios obtenidas de desplazamiento en tiempo y distancia.

#### B.1.2 Personal de la red de oficinas

El siguiente cuadro recoge información relativa al número de empleados de la red de oficinas:

**Cuadro 104. Ratios relativos al personal de la red de oficinas**

Entidad	Número de personal de la red de oficinas		
	Total	Media de número empleados por oficina	Número de habitantes MDI por empleado
SUMA	306	6,7	4.832
Diputación Castellón	30	3,0	7.487
Diputación Valencia	82	6,8	7.309

SUMA ofrece una media de 6,7 empleados por oficina y a cada uno de ellos le correspondería atender una media de 4.832 habitantes MDI. Por su parte, Valencia muestra una media similar de empleados por oficina, pero a cada uno de ellos le correspondería atender una media de 7.309 habitantes MDI. Castellón, con la media más baja de empleados por oficina (3,0), es a la que le corresponde atender al mayor número de habitantes MDI por empleado (7.487).

#### B.1.3 Mecanismo de control para la atención prestada

Las tres entidades disponen de mecanismos para controlar y obtener información relativa al número de contribuyentes atendidos, tiempos de espera y tiempos de atención, desglosada por oficinas.

SUMA ha contestado que tiene implantado este tipo de mecanismos en 16 de las 46 oficinas abiertas al público. Éstas son: las tres oficinas

de atención al contribuyente en la ciudad de Alicante, y las oficinas de Alcoi, Benidorm, Calpe, Crevillent, Denia, Elda, las dos oficinas de Elche, Orihuela, Sant Joan d'Alacant, San Vicente del Raspeig, Torreveja y Villajoyosa. Los tiempos de espera medios en estas oficinas, según consta en su memoria anual de 2016, son de 4 minutos y 20 segundos y los tiempos medios de duración de la atención prestada, de 6 minutos y 49 segundos.

Asimismo, SUMA ha registrado en cada una de sus oficinas el número de atenciones presenciales, que en 2016 ascendieron a un total de 602.865, de las cuales 59.461 corresponden a las prestadas en las tres oficinas de la ciudad de Alicante. Destacan las oficinas de Albaterra, Playa Flamenca y Xixona con apenas 260, 271 y 772 atenciones prestadas durante todo el año, respectivamente, lo que tendría que suponer una valoración de la viabilidad de las mismas por parte de SUMA en términos de economía, eficiencia y eficacia. En relación a la oficina de Playa Flamenca, nos indican que se trata de una unidad especial, abierta para atender temas específicos de catastro, y que el número de atenciones directas al público lo consideran razonable. En el sentido contrario destacan las oficinas de Monòver y Sax que abriendo tan sólo un día a la semana con un empleado, han registrado 2.004 y 2.232 atenciones presenciales, respectivamente, durante el año 2016.

La Diputación de Castellón ha contestado que la aplicación informática puede proporcionar información sobre las atenciones prestadas, aunque no muy detallada. No la utiliza porque no existe fiabilidad en los datos obtenidos. También nos indican que en julio de 2017 se ha puesto en marcha, en la oficina de Castellón, un servicio de gestión de colas, que es capaz de medir la atención presencial.

En la provincia de Valencia, sólo la oficina central y la de Xàtiva disponen del mecanismo necesario para controlar el número de atenciones prestadas, y según el mismo, éstas han ascendido a 13.789 en la oficina central y 23.377 en la oficina de Xàtiva.

## **B.2 Atención telefónica**

SUMA ha establecido dos niveles de atención telefónica. El primer nivel está centralizado, lo lleva a cabo una empresa externa, y dispone de 64 puestos. En este nivel se completan y finalizan el 95% de las consultas. Cuando la consulta requiere una mayor especialización es atendida en el segundo nivel por el personal propio de SUMA. Resumiendo, SUMA indica que dispone de 500 puestos de atención telefónica, ya que todo el personal está disponible para atender una consulta.

En la Diputación de Castellón la atención telefónica la presta la propia entidad en el servicio de atención al contribuyente de todas las oficinas.

Además, en la oficina central dos personas están dedicadas íntegramente a las llamadas telefónicas y contestaciones de la OVR (oficina virtual de recaudación), durante todo el año. Estas dos personas derivan la llamada, en su caso, a los funcionarios especialistas en cada materia concreta. Este número de dos personas se incrementa, hasta llegar a seis, cuando hay actuaciones masivas por parte del SGIR (Servicio de Gestión, Inspección y Recaudación) que así lo requieran. En resumen, la Diputación de Castellón indica que dispone de 12 puestos de atención telefónica.

La Diputación de Valencia ha contestado que desde el 1 de enero de 2016, la atención telefónica al contribuyente se presta directamente por personal del servicio de gestión tributaria. El servicio se encuentra centralizado en la oficina de Valencia y también tiene dos niveles. En el nivel 1 los trámites que se realizan al contribuyente consisten en la emisión de documentos de ingresos, justificantes de pago e información tributaria. Si la atención telefónica no versa sobre las materias anteriores, ésta es trasladada a la atención telefónica del nivel 2. Esta última es desempeñada por el personal del Servicio de Gestión Tributaria de las oficinas correspondientes al municipio fiscal del contribuyente. Resumiendo, la Diputación de Valencia indica que dispone de 9 puestos de atención telefónica.

Se ha calculado el volumen de habitantes MDI por cada uno de los puestos de primer nivel, y las ratios obtenidas han sido de 23.105 en SUMA, 18.717 en Castellón y 66.592 habitantes atendidos por cada uno de los puestos de primer nivel en Valencia.

Los horarios que tiene establecidos cada entidad para la atención telefónica son:

#### **Cuadro 105. Horarios de atención telefónica**

	<b>SUMA</b>	<b>Diputación Castellón</b>	<b>Diputación Valencia</b>
Lunes a Viernes	8:00-21:00	9:00-15:00	8:30-14:00
Sábado	10:00-14:00	-	-

A la vista del cuadro anterior se puede apreciar como los horarios de atención telefónica son mucho más extensos en SUMA que en las diputaciones, si bien Castellón ofrece media hora de servicio adicional en relación con Valencia, y también ofrece el servicio de contestador automático las 24 horas.

Las tres entidades devuelven la llamada en caso de que la información no estuviera disponible en el momento de realizar la consulta, y el plazo establecido para responder es 24 horas en todas ellas.

SUMA es la única de las tres entidades que registra las llamadas atendidas. Esta limitación ha supuesto que la siguiente información no haya podido ser valorada ni comparada con las otras diputaciones:

**Cuadro 106. Detalle de las llamadas atendidas**

Concepto	Nº de llamadas		
	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Llamadas recibidas	346.617	No consta	No consta
Llamadas atendidas	295.003	No consta	No consta
Directamente	290.776	No consta	No consta
Atendidas por buzón	4.227	No consta	No consta
Llamadas no atendidas	51.614	No consta	No consta

Las llamadas no atendidas son aquellas que no han dejado mensaje en el contestador. SUMA nos indica que en un porcentaje muy elevado de los casos el usuario ha colgado antes de transcurrir 45 segundos, aunque la mayoría de ellas fueron atendidas por reintentos posteriores del usuario.

La Diputación de Valencia indica que la contabilización de llamadas se realiza desde el año 2017.

Para el caso de llevar un registro de las llamadas telefónicas recibidas, hemos preguntado si disponían de mecanismos para clasificar las llamadas atendidas por tipo de consulta. Esta información facilitada por SUMA no hemos podido compararla, por no disponer de ella ni Castellón ni Valencia:

**Cuadro 107. Detalle de las llamadas por tipo de consulta**

Tipo de trámite consultado	Nº de llamadas telefónicas SUMA	Nº de llamadas telefónicas Dip. Castellón	Nº de llamadas telefónicas Dip. Valencia
Consultas tributarias	223.602	N/C	N/C
Obtención de duplicados de recibos pendientes y certificados (a remitir)	85.575	N/C	N/C
Domiciliaciones bancarias	20.957	N/C	N/C
Solicitud fraccionamientos	38.438	N/C	N/C
Planes de pagos personalizados	3.690	N/C	N/C
Cambios de domicilio fiscal	Dato no disponible	N/C	N/C
<b>Total llamadas atendidas</b>	<b>372.262</b>	<b>N/C</b>	<b>N/C</b>

Respecto a los datos del cuadro anterior, cabe indicar que el sumatorio de los tipos de llamada es superior al número de llamadas atendidas porque algunas generan más de una gestión y las cartas de pago emitidas se contabilizan adicionalmente al motivo de la llamada. También nos indican que el desglose de las consultas tributarias ha sido: 127.242 de gestión de

tributos, 53.011 sobre recaudación ejecutiva, 25.554 de recaudación voluntaria, y 17.795 sobre otros aspectos.

La Diputación de Valencia indica que la clasificación de la materia de la llamada telefónica, se implantará en el ejercicio 2018.

### **B.3 Atención telemática**

SUMA utiliza, para su sede electrónica, una plataforma propia dotada de un certificado que permite identificar la sede, y el establecimiento de comunicaciones seguras con ella. El contribuyente puede acceder a la sede de SUMA mediante certificados electrónicos y e-DNI. También puede realizar pagos a través de la banca electrónica de tres entidades bancarias. Asimismo SUMA dispone de registro electrónico y utiliza la notificación electrónica.

La Diputación de Castellón indica que durante el ejercicio 2016 estaba actuando en el desarrollo de su sede electrónica, y no contaban con registro electrónico ni notificación electrónica, si bien está en funcionamiento el acceso a la Oficina Virtual del Contribuyente, mediante su certificado digital o de la ACCV que permite consultar datos personales, recibos, domiciliar y presentar reclamaciones.

La Diputación de Valencia utiliza, para su sede electrónica la plataforma de administración electrónica para entidades locales desarrollada por las diputaciones de la Comunitat Valenciana y la Generalitat Valenciana. El contribuyente puede acceder a la sede por certificado digital reconocido por la plataforma estatal de validación y por firma electrónica de @firma. Asimismo, la Diputación de Valencia también dispone de registro electrónico y utiliza la notificación electrónica.

El siguiente cuadro resume qué trámites puede realizar el contribuyente a través de la sede electrónica, si éstos precisan de firma electrónica y si la entidad dispone de mecanismos que permitan controlar los trámites realizados por tipo de consulta:

**Cuadro 108. Detalle de los trámites de atención telemática**

Trámite que puede realizar el contribuyente a través de internet	Se precisa firma electrónica			Se obtiene respuesta o documento solicitado en el acto			Nº de operaciones realizadas por tipo de trámite		
	SUMA	Dip. Castellón	Dip. Valencia	SUMA	Dip. Castellón	Dip. Valencia	SUMA	Dip. Castellón	Dip. Valencia
Consultas del ciudadano							176.003	13.200	No consta
Domiciliaciones bancarias	✓		✓	✓	✓	✓	11.258	No consta	8.216
Cambios de domicilio fiscal	✓		✓	✓			No consta	No consta	No consta
Otras modificaciones de datos personales	✓		✓	✓			21.551	No consta	4.085
Elección de la modalidad de pago	✓			✓			No consta	No consta	506
Obtención de certificados o justificante de pago de tributos	✓		✓	✓	✓	✓	65.152	3.207	15.242
Obtención de recibos o cartas de pago	✓		✓	✓	✓	✓	31.285	No consta	10.447
Consultar en línea los expedientes de los que los ciudadanos sean parte	✓			✓			No consta	No consta	No consta
Acceso a los originales electrónicos de los documentos presentados en el registro electrónico							No consta	No consta	No consta
Presentación de todo tipo de solicitudes	✓			✓	✓		7.355	No consta	No consta
Quejas y sugerencias			✓	✓			125	No consta	No consta
Alegaciones o recursos.	✓		✓	✓	✓		No consta	No consta	713
Operaciones de pago (*)				✓	✓		200.474	16.928	No consta
<b>Total</b>							<b>513.203</b>	<b>33.335</b>	<b>39.209</b>

(\*) Ver importe de los pagos realizados en el cuadro 109

Se ha calculado el volumen de operaciones por habitante, y las ratios obtenidas han sido de 0,35 en SUMA, 0,15 en Castellón y 0,07 operaciones por habitantes en Valencia.

Respecto al número de operaciones de cada tipo, la Diputación de Castellón nos indica que no disponen de estadísticas fiables y por ello no figura la información solicitada en la mayoría de los trámites.

Para la realización de todos los trámites en la sede electrónica de SUMA se precisa firma electrónica, excepto para realizar quejas y sugerencias. En la sede de la Diputación de Castellón se solicita certificado para acceder, pero no se firma todavía electrónicamente para realizar los distintos trámites. En la sede de la Diputación de Valencia el 58,3% de los trámites que se pueden realizar en la misma precisan de firma electrónica.

El cuadro anterior evidencia el distinto grado de implantación de la sede electrónica en cada una de las tres entidades; a mayor implantación, mayor y mejor servicio de atención al contribuyente.

Asimismo, se ha solicitado el importe de los pagos que se ha realizado a través de cada una de las sedes electrónicas, y se ha calculado el importe medio:

#### **Cuadro 109. Pagos realizados por las sedes electrónicas**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Importe de los pagos realizados por internet	51.047.065	1.806.718	0
Importe medio de los pagos realizados por internet (*)	255	107	-

(\*) Ver número de operaciones de pago realizadas en cuadro 93

La Diputación de Valencia nos indica que no se pueden realizar pagos por internet, pues no está en funcionamiento el TPV virtual.

#### **B.4 Canales alternativos**

Aparte de los canales de comunicación expuestos en los puntos anteriores, las tres entidades confirman que pueden comunicarse con el contribuyente a través del correo tanto ordinario como electrónico. Adicionalmente, SUMA dispone de otros canales alternativos para comunicarse con el contribuyente:

- SMS relacionados con los temas de interés público a los que el ciudadano se hubiera suscrito (fin del período de cobro, cargo de recibos domiciliados,...)
- SMS relacionados con temas de interés privado a los que el ciudadano se haya suscrito (finalización de expedientes, etc.)
- Formulario web "Suma responde"
- Facebook

### **C. Facilidades de pago para el contribuyente**

#### **C.1 Modalidades de pago**

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. Por estas modalidades de pago se cobran los siguientes tipos de interés:

- SUMA: Los tipos aplicados son los establecidos en la normativa tributaria, el interés legal para precios públicos y el de demora para el resto de conceptos tributarios.
- Diputación de Castellón: Si existe aval bancario se cobra el interés legal, en caso contrario interés de demora.

- Diputación de Valencia: En los fraccionamientos con garantía, se aplica el interés legal del dinero. Para fraccionamientos sin garantía, el interés de demora.

Solamente SUMA dispone de planes personalizados de pago disponibles a solicitud del sujeto pasivo, siempre y cuando cumplan los requisitos establecidos en el artículo 74 de la Ordenanza General de Gestión. Según el mencionado artículo, con el objeto de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, SUMA establece un sistema especial de pago de las cuotas por recibo que, además del fraccionamiento de la deuda, permite a quienes se acogen al mismo flexibilizar los ingresos en periodo voluntario. Según la Memoria de SUMA, al finalizar 2016 había 19.337 contribuyentes que se habían beneficiado de esta forma de pago.

También es SUMA la única de las tres entidades que ofrece el servicio de pago único anticipado, si bien no ofrece ninguna bonificación al mismo.

## C.2 Medios de pago

El siguiente cuadro resume los medios de pago que dispone cada una de las tres entidades:

**Cuadro 110. Medios de pago**

Concepto	SUMA	Diputación Castellón	Diputación Valencia
Entidades colaboradoras	✓	✓	✓
Domiciliación de tributos	✓	✓	✓
Plataforma de pago telemático	✓	✓	
Banca telefónica	✓		
Pago por transferencia bancaria	✓		✓
En las dependencias de la diputación (Efectivo)			

En SUMA se puede pagar con tarjeta, tanto de crédito como de débito, en los cajeros de las entidades colaboradoras, en su sede electrónica, telefónicamente y en las oficinas tributarias del organismo.

En Castellón y Valencia se puede pagar con tarjeta en los cajeros de las entidades colaboradoras, y en Castellón además, a través de la plataforma.

En cuanto a entidades colaboradoras en las que el contribuyente puede pagar sus tributos, en Alicante hay 14, en Castellón 6 y en Valencia 11. El pago se puede realizar tanto por cajero como por ventanilla.

El siguiente cuadro resume para cada una de las tres entidades el volumen total de domiciliaciones realizadas en el IBI urbana, el

porcentaje que éstas representan sobre el total de cargos, así como el porcentaje de cobro de las mismas:

**Cuadro 111. Detalle de las domiciliaciones IBI urbana**

Entidad	Total cargo	Total domiciliaciones	Total domiciliaciones cobradas	% de domiciliaciones sobre cargos	% de domiciliaciones cobradas sobre el total de domiciliaciones
SUMA	436.412.734	269.633.551	257.600.935	61,8%	95,5%
Diputación Castellón	83.132.938	47.545.704	45.881.200	57,2%	96,5%
Diputación Valencia	188.241.369	116.907.322	115.899.268	62,1%	99,1%

El porcentaje de domiciliaciones más elevado es el de Valencia, pues estas representan un 62,1% de los cargos del ejercicio, seguida de Alicante con un 61,8% y un 57,2% de Castellón.

El porcentaje de domiciliaciones cobradas sobre el total de domiciliaciones oscila entre 99,1% de Valencia y el 95,5% de Alicante.

En el siguiente cuadro se recoge el número de ayuntamientos que hay y el porcentaje que representan, en cada uno de los siguientes tramos:

**Cuadro 112. Relación de ayuntamientos por cada tramo de porcentaje de domiciliaciones sobre cargos**

Rango del tramo	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Nº municipios	%	Nº municipios	%	Nº municipios	%
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%	-	-
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,0%</b>	<b>125</b>	<b>100,0%</b>	<b>187</b>	<b>100,0%</b>

En la mayoría de ayuntamientos de la Comunitat Valenciana, los contribuyentes han domiciliado entre un 40 y un 80% de los recibos de IBI urbana. Cabe destacar que en Castellón seis municipios superan el 90% de domiciliaciones.

En el siguiente cuadro se recoge el número de ayuntamientos que hay y el porcentaje que representan, en cada uno de los siguientes tramos:

**Cuadro 113. Número y porcentaje de ayuntamientos por cada tramo de domiciliaciones cobradas sobre el total domiciliaciones**

Nº de tramo	SUMA		Diputación Castellón		Diputación Valencia	
	Nº municipios	%	Nº municipios	%	Nº municipios	%
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%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,0%</b>	<b>125</b>	<b>100,0%</b>	<b>187</b>	<b>100,0%</b>

La mayoría de los ayuntamientos cobran entre el 95% y 100% de los recibos domiciliados.

A la vista de los cuadros anteriores se deduce que dada la efectividad del cobro de los recibos domiciliados, las entidades debían fomentar este medio de pago.

SUMA no aplica ningún tipo de bonificación a este tipo de pagos pues, según se indica en alegaciones, en 2016 ningún ayuntamiento de la provincia de Alicante había aprobado dicha bonificación, en sus ordenanzas fiscales. 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.

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 de vencimiento periódico domiciliados se giran en dos plazos. El primer plazo, dependiendo del tributo que se trate, se pone al cobro antes o a la mitad del periodo voluntario. El segundo plazo, el último día del periodo voluntario.

En SUMA el pago por transferencia se encuentra restringido para determinados supuestos (grandes contribuyentes, procesos concursales y otros de análoga naturaleza), en una cuenta específica y éstas se controlan a través del sistema específico existente en el aplicativo de gestión (Gesta), que controla los apuntes de entrada en la cuenta y su aplicación (cobros y devoluciones).

En Castellón el pago por transferencia se limita a una serie de casos puntuales (Administración estatal, Guardia Civil, etc.), y para su control se identifican las deudas y se aplican los fondos.

Los pagos por transferencia en la Diputación de Valencia, se controlan diariamente y se hace un documento contable que se envía a la Intervención para su contabilización.

Ninguna de las tres entidades admite pagos en efectivo en sus dependencias.

### C.3 Calendario de pagos

Las tres entidades publican en su web el calendario del contribuyente. Alicante y Castellón lo hacen al inicio del ejercicio, y Valencia antes de finalizar el ejercicio anterior.

Los periodos principales de cobro de cada una de las tres entidades se recogen en el siguiente cuadro:

**Cuadro 114. Periodos de cobro**

Entidad	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4
Alicante	marzo a mayo	julio a octubre		
Castellón	15 de marzo al 15 de mayo	5 de mayo al 5 de julio	5 de julio al 5 de septiembre	15 de septiembre al 15 de noviembre
Valencia	1 de marzo al 2 de mayo	1 de junio al 1 de agosto	15 de julio al 2 de octubre	29 de octubre al 29 de diciembre

En Alicante los periodos de pago se establecen conforme al artículo 17 de la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de SUMA y según el cual los principales tributos se pagan durante dos periodos.

En Castellón se establecen cuatro periodos generales de pago para el IBI, IAE e IVTM, y cada ayuntamiento se adapta a dicho calendario, y establece los periodos de cobranza del resto de impuestos y tasas.

La Diputación de Valencia tiene establecido cuatro periodos de pago en el año 2016, tres en la actualidad, intentando homogeneizar los tipos de ingreso en cada periodo.

## **APÉNDICE 5. OBSERVACIONES SOBRE SI LOS CONTROLES ESTABLECIDOS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GARANTIZAN DE FORMA RAZONABLE LA SEGURIDAD DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN TRIBUTARIA AUDITADA**

Objetivo 3: ¿Los controles establecidos en los sistemas de información garantizan de forma razonable la seguridad de los activos de información en relación con la gestión tributaria auditada?

### **3.1 Introducción**

De acuerdo con los objetivos de la auditoría se ha revisado la eficacia de los controles internos relacionados con las aplicaciones informáticas utilizadas para dar soporte al proceso de gestión tributaria mediante el que las entidades auditadas asisten a los ayuntamientos de cada provincia. En particular, la auditoría se ha centrado en la gestión del IBI, que es el más importante en términos cuantitativos de los que se gestionan.

La finalidad de los CGTI es proporcionar una garantía razonable de que los datos, la información y los activos de los sistemas de información cumplen las siguientes propiedades, que coinciden con las cinco dimensiones de la seguridad de la información que establece el Esquema Nacional de Seguridad:

- Confidencialidad, es la propiedad de la información por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.
- Integridad, es la propiedad de la información por la que se garantiza la exactitud de los datos transportados o almacenados, asegurando que no se ha producido su alteración, pérdida o destrucción, ya sea de forma accidental o intencionada, por errores de software o hardware o por condiciones medioambientales.
- Disponibilidad, se trata de la capacidad de un servicio, un sistema o una información, de ser accesible y utilizable por los usuarios o procesos autorizados cuando éstos lo requieran.
- Autenticidad, es la propiedad o característica consistente en que una entidad es quien dice ser o bien que garantiza la fuente de la que proceden los datos.
- Trazabilidad, es la propiedad o característica consistente en que las actuaciones de una entidad pueden ser imputadas exclusivamente a dicha entidad.

Los CGTI son aquellos controles relacionados con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones implantados en los distintos niveles de la estructura organizativa general de una institución

y en sus sistemas de información, que establecen un marco general de confianza respecto del funcionamiento del resto de controles implantados en los procedimientos y aplicaciones informáticas de gestión. Su importancia radica en que tienen un efecto generalizado, es decir, suelen afectar a más de una aplicación informática, y si los CGTI no funcionan adecuadamente se imposibilita que se pueda confiar en los controles de los procedimientos y aplicaciones de gestión.

A efectos de nuestra auditoría los CGTI se agrupan en cinco áreas principales:

<b>Categorías de controles</b>	<b>Controles principales</b>
A. Marco organizativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>A.1 Cumplimiento de legalidad</li> <li>A.2 Estrategia de seguridad</li> <li>A.3 Organización y personal de TI</li> <li>A.4 Marco normativo y procedimental de seguridad</li> </ul>
B. Gestión de cambios en aplicaciones y sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>B.1 Adquisición de aplicaciones y sistemas</li> <li>B.2 Desarrollo de aplicaciones</li> <li>B.3 Gestión de cambios</li> </ul>
C. Operaciones de los sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>C.1 Inventario de hardware y software</li> <li>C.2 Gestión de vulnerabilidades</li> <li>C.3 Configuraciones seguras</li> <li>C.4 Registro de la actividad de los usuarios</li> <li>C.5 Servicios externos</li> <li>C.6 Protección frente a malware</li> <li>C.7 Protección de las instalaciones e infraestructuras</li> <li>C.8 Gestión de incidentes</li> <li>C.9 Monitorización</li> </ul>
D. Controles de acceso a datos y programas	<ul style="list-style-type: none"> <li>D.1 Uso controlado de privilegios administrativos</li> <li>D.2 Mecanismos de identificación y autenticación</li> <li>D.3 Gestión de derechos de acceso</li> <li>D.4 Gestión de usuarios</li> <li>D.5 Protección de las redes y comunicaciones</li> </ul>
E. Continuidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>E.1 Copias de seguridad de datos y sistemas</li> <li>E.2 Plan de continuidad</li> <li>E.3 Alta disponibilidad</li> </ul>

También hemos revisado los controles de aplicación que son aquellos incorporados en los procesos de gestión (en este caso al proceso de gestión y recaudación de tributos), incluyendo las aplicaciones informáticas que los soportan, que tienen por finalidad asegurar la integridad (completitud), exactitud, validez y legalidad de las transacciones y datos durante todo el

procesamiento (manual o automatizado) de las operaciones de gestión tributaria y su contabilización. Para su adecuado funcionamiento precisan, a su vez, que los controles generales de TI sean efectivos.

Durante la realización del trabajo de fiscalización se han identificado las deficiencias de control, que se resumen en el informe, y propuesto recomendaciones cuya implantación contribuiría a incrementar el nivel de control existente en los sistemas de información y de gestión tributaria y, en consecuencia, reducir el riesgo de errores o irregularidades.

En la elaboración de este informe, se han considerado como válidas las conclusiones de la auditoría del Esquema Nacional de Seguridad, si existía, y no hemos duplicado las mismas comprobaciones.

Dado que la información utilizada en la auditoría y los resultados detallados de la misma tienen un carácter sensible y pueden afectar a la seguridad de los sistemas de información de las entidades, dichos resultados detallados solo se comunicarán con carácter confidencial a los responsables de aquellas para que puedan adoptar las medidas correctoras que se consideren precisas. En el presente informe los resultados se muestran de forma resumida.

## **3.2 Controles generales de TI**

### **A. Entorno tecnológico de las entidades fiscalizadas**

La descripción gráfica simplificada del entorno tecnológico de los procesos analizados se muestra en los gráficos siguientes:

### A.1 SUMA

**Gráfico 34. Entorno tecnológico procesos analizados**

Proceso de gestión	Gestión Tributaria	Contabilización
Aplicación informática	GESTA	Sicalwin
Gestor de base de datos	ORACLE 11gR2	SQL Server 2016
S.O. del servidor	AIX 7.1	Windows Server 2012
S.O. de red	Windows Server	
Infraestructura física	CPD, redes y comunicaciones	

### A.2 Diputación de Castellón

**Gráfico 35. Entorno tecnológico**

Proceso de gestión	Gestión tributaria
Aplicación informática	Estima
Gestor de base de datos	ORACLE 11
S.O. del servidor	Red Hat Enterprise Linux 6
S.O. de red	Windows Server
Infraestructura física	CPD, redes y comunicaciones

### A.3 Diputación de Valencia

**Gráfico 36. Entorno tecnológico de los servicios contratados**



El proceso de gestión auditado (gestión tributaria por cuenta de otros entes) utiliza una aplicación de gestión denominada Estima que ha sido contratada mediante la modalidad de software como un servicio (SaaS) o en la “nube”.

En este caso, la empresa contratada suministra la plataforma de hardware y software y su gestión. Dicha empresa dispone de un informe de auditoría que acredita el cumplimiento de la gran mayoría de los controles de seguridad, todos menos uno, exigidos en los pliegos de condiciones de la contratación.

Los CGTI relacionados con el entorno de Estima y gestionados por la empresa adjudicataria no han sido objeto de revisión, salvo por lo que se refiere a la consideración del informe de auditoría antes comentado. Sí se han revisado controles relacionados con la asignación de permisos, segregación de funciones y otros controles automáticos configurados en la aplicación Estima.

Por otra parte, el entorno tecnológico sobre el que operan los sistemas de la Diputación de Valencia relacionados con la gestión tributaria son gestionados por su departamento de sistemas de información, y se puede representar simplificadaamente con el siguiente gráfico:

**Gráfico 37. Entorno tecnológico analizado de la Diputación de Valencia**

Proceso de gestión	Gestión tributaria (contabilización, cobros, pagos)
Aplicación informática	Sicalwin
Gestor de base de datos	Oracle 11 g)
S.O. del servidor	AIX 6100
S.O. de red	Windows Server
Infraestructura física	CPD, redes y comunicaciones DPV

**B. Resumen controles de CGTI**

De acuerdo con la metodología de trabajo, se han revisado diversos CGTI relacionados con los procedimientos de TI y las aplicaciones relevantes para la gestión de los tributos en las tres entidades, y analizado su grado de eficacia, que se resumen en los cuadros y gráficos siguientes. En ellos se muestra el grado de cumplimiento de los controles generales revisados, lo que indica la existencia de un entorno general razonable de control en las tres entidades auditadas.

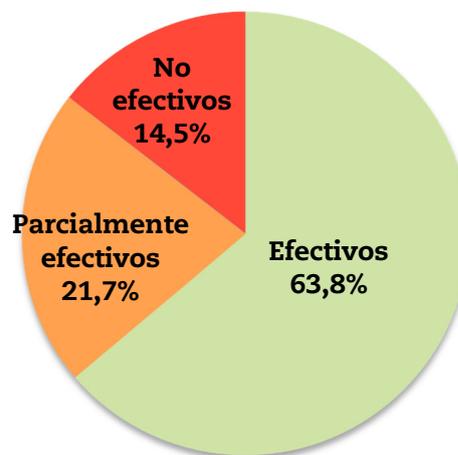
La interpretación de los datos siguientes sobre el nivel de control interno existente y su eficacia global debe realizarse de forma conjunta con el resto de observaciones detalladas y recomendaciones contenidas en los apartados que figuran a continuación.

## B.1 SUMA

**Cuadro 115. Grado de cumplimiento de los CGTI evaluados**

Área	Eficacia de los controles			Total controles revisados
	Efectivos	Parcialmente efectivos	No efectivos	
Marco organizativo	12	3	0	15
Gestión de cambios	7	2	1	10
Operaciones TI	17	2	3	22
Acceso a datos y programas	5	7	2	14
Continuidad del servicio	3	1	4	8
<b>Total controles evaluados</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>69</b>
	<b>63,8%</b>	<b>21,7%</b>	<b>14,5%</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 38. Eficacia de los controles**

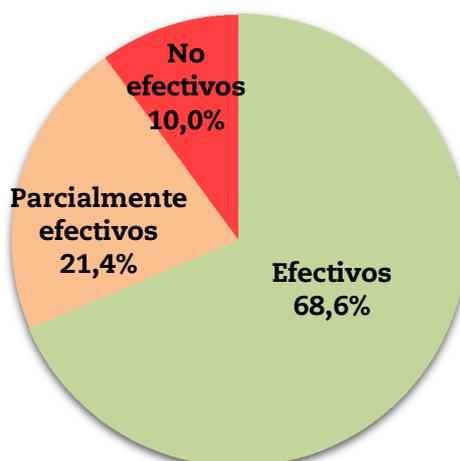


## B.2 Diputación de Castellón

**Cuadro 116. Grado de cumplimiento de los CGTI evaluados**

Área	Eficacia de los controles			Total controles revisados
	Efectivos	Parcialmente efectivos	No efectivos	
Marco organizativo	7	4	3	14
Gestión de cambios	10	0	0	10
Operaciones TI	19	3	0	22
Acceso a datos y programas	8	4	4	16
Continuidad del servicio	4	4	0	8
<b>Total controles evaluados</b>	<b>48</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>70</b>
	<b>68,6%</b>	<b>21,4%</b>	<b>10,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 39. Eficacia de los controles**

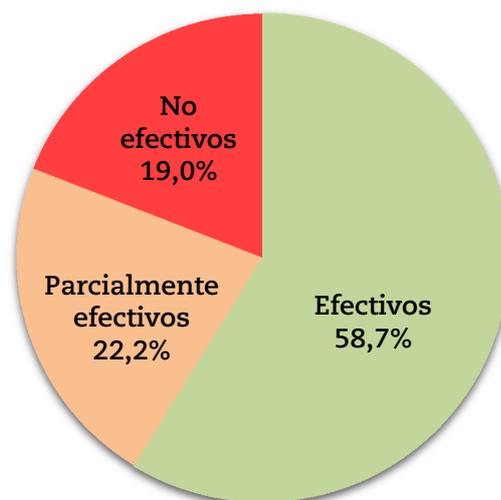


### B.3 Diputación de Valencia

**Cuadro 117. Controles generales de TI evaluados**

Área	Eficacia de los controles			Total controles revisados
	Efectivos	Parcialmente efectivos	No efectivos	
Marco organizativo	8	4	2	14
Gestión de cambios	1	1	0	2
Operaciones TI	18	2	3	23
Acceso a datos y programas	7	5	4	16
Continuidad del servicio	3	2	3	8
<b>Total controles evaluados</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>63</b>
	<b>58,7%</b>	<b>22,2%</b>	<b>19,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 40. Eficacia de los controles**



## C. Conclusiones y recomendaciones sobre CGTI

Durante la realización del trabajo de fiscalización se han identificado las deficiencias de control, que se señalan más adelante, y propuesto recomendaciones cuya implantación contribuiría a incrementar el nivel de control existente en los sistemas de información y de gestión tributaria y, en consecuencia, reducir el riesgo de errores o irregularidades.

Como resultado del trabajo realizado, excepto por las deficiencias significativas de control interno descritas a continuación, cabe concluir que, en conjunto, el nivel de control existente en los CGTI de las tres entidades, aporta un grado de confianza razonable para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de los datos y de los sistemas de información relacionados con la gestión tributaria desarrollada por las mismas.

A continuación, se describen para cada una de las entidades las debilidades de control detectadas, agrupadas por áreas, señalando los riesgos que suponen y las recomendaciones para solventar dichas debilidades:

### C.1 SUMA

#### C.1.1 Marco organizativo TI

- 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.

En esta línea de actuación, SUMA alega que ha aprobado el 30 de mayo de 2019 un procedimiento que regula el pase de aplicaciones y sistemas a producción y que contempla la

segregación de funciones en este tipo de tareas que son críticas para la organización.

- No se ha establecido la utilización de indicadores de eficiencia de los servicios prestados por el departamento de sistemas de información. Esta ausencia supone un *riesgo medio* de que no se ejecuten las acciones prioritarias para la organización y para la consecución de los objetivos fijados.

Recomendamos aprobar un procedimiento para la definición de indicadores por cada objetivo establecido por la dirección, así como su seguimiento continuo para establecer acciones correctivas cuando sea necesario.

- SUMA ha elaborado un plan de adaptación al Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se aprueba el Esquema Nacional de Seguridad y está ejecutando acciones para la adaptación al Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se aprueba el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Aunque se han realizado actuaciones para la adaptación a los citados esquemas, todavía se encuentran pendientes de implementar determinados aspectos del ENS y del ENI. SUMA no ha publicado, en su sede electrónica los distintivos de conformidad con el ENS a que se refiere el artículo 41 de esta norma.

Las situaciones descritas suponen un *riesgo alto* en relación con el control de cumplimiento regulatorio relativo a los esquemas nacionales de seguridad e interoperabilidad.

SUMA debe realizar a la mayor brevedad posible todas las acciones necesarias para adaptarse a ENS y ENI. En noviembre de 2018 se ha adjudicado la actualización y preparación para la certificación de SUMA en el ENS.

- SUMA no ha puesto a disposición de otras administraciones públicas de forma explícita su software GESTA, que ha desarrollado para la Gestión tributaria, de acuerdo con lo previsto en los artículos 157 y 158 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Este hecho supone un *riesgo medio* en relación con el control de cumplimiento de la citada norma y de que no se consigan los objetivos de mejora global de la eficiencia en las administraciones públicas que persigue la Ley en relación con los procedimientos de gestión tributaria.

SUMA debe informar en su página web que pone a disposición del resto de administraciones públicas su software de gestión tributaria.

#### C.1.2 Gestión de cambios en aplicaciones y sistemas

- 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.

En esta línea de actuación, SUMA alega que ha aprobado el 30 de mayo de 2019 un procedimiento que regula la gestión de cambios y la configuración segura de los sistemas de información.

#### C.1.3 Operaciones de los sistemas de información

- 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.

- SUMA dispone en la práctica de dos procedimientos para el registro y resolución de incidencias en los sistemas de información cuyo uso depende del origen de la incidencia (procedimiento de gestión tributaria u operaciones de los sistemas de información). Está previsto unificar los sistemas. No existe un procedimiento aprobado para el registro y resolución de las incidencias TI, lo que supone un *riesgo medio* de que alguna incidencia no se registre o no se resuelva de

forma adecuada o de que no se conserve el conocimiento sobre su resolución.

Recomendamos elaborar un procedimiento documentado de notificación de incidentes, establecer una actividad para registrar la información comunicada, así como la categorización asignada y el nivel de escalado que ha requerido dicha notificación que esté alineado con el ENS en materia de seguridad de la información. El procedimiento debe contemplar la clasificación de las incidencias y su priorización.

- De acuerdo con la información facilitada, no se realizan pruebas periódicas de las interfaces entre las aplicaciones para garantizar la integridad, validez y la completitud de la información. Las interfaces entre aplicaciones críticas son elementos de riesgo relevantes y la ausencia de revisiones periódicas sobre ellas supone un *riesgo alto* sobre la información traspasada.

Recomendamos realizar periódicamente pruebas de las interfaces para garantizar la integridad, validez y la completitud de la información.

- No se han establecido procedimientos relativos a los periodos de retención y almacenamiento para documentación, datos, programas, informes y mensajes, así como la información (claves y certificados) utilizados para el cifrado y autenticación. La falta de estos procedimientos supone un *riesgo medio* para la integridad de la información, de forma que se puede destruir información necesaria o conservar indebidamente información que ya no es útil.

Recomendamos aprobar procedimientos para establecer los periodos de retención y almacenamiento para documentación, datos, programas, informes y mensajes, así como la información (claves y certificados) utilizados en el cifrado y autenticación.

#### C.1.4 Acceso a datos y programas

- 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.

- El departamento TI dispone de sistemas para la captura de eventos y actividades en los sistemas de información de la entidad. Sin embargo, no existen procedimientos aprobados para la revisión de eventos y accesos. Esta ausencia supone un *riesgo alto* de que existan actividades o accesos en la red no autorizados que no sean detectados y/o queden sin respuesta.

Recomendamos aprobar un procedimiento para la revisión de eventos de seguridad y de accesos a la información y la implantación de herramientas que faciliten el análisis de los eventos y las actividades relevantes del sistema de información.

- SUMA dispone de un procedimiento de gestión de usuarios de los sistemas de información de la entidad. No obstante, dicho procedimiento no contempla la revisión periódica de usuarios y perfiles obsoletos. Además, se ha detectado la existencia de usuarios no nominativos cuyo uso no está regulado, por lo que pueden suponer una pérdida de trazabilidad de las acciones en el sistema.

Las circunstancias descritas suponen un *riesgo alto* de que existan accesos no autorizados debido a la existencia de usuarios cuyos permisos no se corresponden con las funciones asignadas en cada momento y una posible pérdida de trazabilidad de las acciones en los sistemas de información.

Se recomienda modificar el procedimiento de gestión de usuarios de forma que se regule la revisión periódica de usuarios y perfiles de usuarios obsoletos. Se debe contemplar además que no existan usuarios genéricos o que estos estén controlados. El procedimiento debe garantizar que se están asignando a los usuarios los mínimos permisos para ejercer las tareas asignadas y la trazabilidad de las actividades en los sistemas de información. También se debe regular la conservación de los registros de acceso incluso cuando el personal abandona la organización.

- Los parámetros de configuración de accesos a los sistemas de información no se ajustan a las buenas prácticas, aunque están configurados para que se requiera tarjeta criptográfica para acceder. El control de accesos a los sistemas y aplicaciones es fundamental para garantizar la integridad y confidencialidad de la información y una inadecuada configuración supone un *riesgo medio* de que la información gestionada pierda las citadas características.

Recomendamos configurar políticas de control de accesos de sistemas y aplicaciones para que se ajusten a las buenas prácticas generalmente aceptadas.

#### C.1.5 Continuidad de servicio

- El departamento de sistemas de información ha elaborado un procedimiento de gestión para la generación de copias de respaldo y recuperación de la información manejada por el servicio de informática de SUMA. Sin embargo, este procedimiento no ha sido aprobado formalmente, lo que supone un *riesgo medio* de que no se ejecute como está previsto o que su contenido no se adapte a las necesidades de los responsables de la información o los servicios.

Recomendamos que se apruebe formalmente el procedimiento de copias de seguridad de SUMA.

- SUMA dispone de medidas que garantizan una buena capacidad de recuperación de los sistemas ante desastres que incluye la existencia de dos CPD con los datos, aplicaciones e infraestructura duplicados. Sin embargo, no se dispone de un plan de recuperación general de la actividad debidamente aprobado, que garantice la recuperación en plazos preestablecidos de los elementos críticos de los sistemas ante potenciales eventos adversos, accidentales o intencionados, que afecten gravemente a los activos (instalaciones, programas y datos) de estos sistemas. Esta situación implica un *riesgo medio* ya que, aunque se dispone de copias de los datos y aplicaciones, esto no sería suficiente en caso de desastre grave para garantizar la vuelta a la normalidad de los sistemas y operaciones, en plazo razonable disminuyendo la gravedad del suceso y minimizando el tiempo de recuperación.

Recomendamos aprobar lo antes posible un plan de continuidad de la actividad y de recuperación ante desastres, documentados por escrito y aprobados formalmente por la Dirección. Previamente será necesario realizar un análisis de riesgos o un análisis de impacto en los servicios prestados

para establecer la criticidad y prioridad de los activos de la entidad (servicios, información, aplicativos, dispositivos de red y servidores, etc.), así como los puntos y plazos necesarios para recuperar la información y los sistemas.

Una vez establecido y aprobado el plan de continuidad, deberán realizarse pruebas periódicas del mismo para verificar su correcto funcionamiento en caso de desastre y dejar documentadas dichas pruebas.

## C.2 Diputación de Castellón

### C.2.1 Marco organizativo

- Hemos verificado que la Diputación de Castellón dispone de un adecuado marco normativo y procedimental, incluyendo política de seguridad, normativas de seguridad, procedimientos generales y procedimientos de seguridad de la información. Del mismo modo, hemos verificado que los procedimientos aplicados son conocidos por el personal de sistemas y recogen el detalle necesario y las medidas de seguridad razonables, aunque no han sido formalmente aprobados. La inexistencia de aprobación formal al adecuado nivel directivo de los procedimientos utilizados supone un *riesgo medio* de que eventualmente no se apliquen los procedimientos de manera adecuada y no sean implementadas las medidas de seguridad necesarias, generando potenciales situaciones de vulnerabilidad en los sistemas.

Recomendamos que los procedimientos generales y de seguridad, así como la normativa de seguridad existente, sean aprobados al adecuado nivel directivo de la Diputación de Castellón para aumentar las garantías sobre su correcta observación y aplicación.

- El servicio de informática de la Diputación de Castellón ha sintetizado los objetivos, recursos y acciones para el periodo 2015 a 2018 en el plan estratégico del servicio. No obstante, el vigente plan estratégico no dispone de aprobación formal, lo que supone un *riesgo medio* de que no sean asumidos adecuadamente los compromisos allí establecidos.

La formulación del plan estratégico para el próximo periodo debe disponer de aprobación formal que certifique el compromiso de la Diputación de Castellón en la provisión de los recursos necesarios para la consecución de los objetivos establecidos.

- Hemos observado que la Diputación de Castellón no dispone de un Plan de Adecuación al Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI, Real Decreto 4/2010, de 8 de enero).

Por otra parte, la Diputación de Castellón no ha publicado en su sede electrónica los distintivos de conformidad con el ENS del nivel adecuado de acuerdo al artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se aprueba el Esquema Nacional de Seguridad. La Diputación ha realizado una auditoría del ENS que ha resultado en una no conformidad mayor que debe ser subsanada previamente a la obtención de la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad de sistemas de categoría Alta. Si bien ha publicado una declaración de conformidad de categoría básica, dicho nivel no se corresponde con el sistema de máxima categorización de la Diputación de Castellón.

La situación descrita supone un *riesgo alto* en relación con el cumplimiento relativo al Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad.

La Diputación de Castellón debe emprender las actuaciones necesarias para llegar a un cumplimiento satisfactorio del Esquema Nacional de Interoperabilidad e implantar las medidas detalladas en el plan de adecuación al ENI.

La Diputación debe, de la misma manera, adoptar las medidas necesarias para cumplir las exigencias del ENS y publicar la certificación de conformidad del nivel adecuado, expedida por una entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación.

- Hemos detectado la ausencia de acciones formativas y de concienciación en materias relativas a la seguridad de la información. Como respuesta a las incidencias detectadas en la auditoría del Esquema Nacional de Seguridad (ENS, Real Decreto 3/2010, de 8 de enero), el Servicio de Informática de la Diputación de Castellón ha planificado para el cuarto trimestre del año 2018 y primer trimestre del año 2019 la ejecución de acciones formativas y de concienciación que incluyen: cursos de seguridad, formación en normativa interna de seguridad, formación en la gestión de incidentes y el denominado envío de píldoras de concienciación en seguridad, que consiste en instrucciones o comunicaciones breves dirigidas al personal.

No obstante, dichas acciones formativas y de concienciación no se encuentran refrendadas y aprobadas por un plan de formación y concienciación formalmente aprobado y que

establezca los criterios para la planificación de acciones formativas y de concienciación. Dicha ausencia supone un *riesgo medio* de que las acciones planificadas no respondan adecuadamente a las necesidades reales de la Diputación de Castellón.

Recomendamos elaborar y aprobar formalmente un plan de formación, que debe recoger los criterios de la entidad para determinar las acciones formativas en cuanto a seguridad de la información. Dichas acciones formativas deben ser planificadas de acuerdo a las necesidades de los usuarios en materia de seguridad y a las funciones que realizan.

### C.2.2 Operaciones de los sistemas de información

- Hemos constatado la existencia de un inventario de activos de TI, incluyendo elementos software y hardware, que son gestionados mediante el uso de herramientas de detección automáticas. No obstante, se aprecia que dicho inventario no incluye ciertos activos, que quedan fuera del control del Departamento de Sistemas. Dicha circunstancia supone un *riesgo medio* de que la existencia de activos no controlados genere vulnerabilidades en el sistema desde el punto de vista de la seguridad de la información que puedan ser explotadas por potenciales amenazas.

Recomendamos completar el inventario de activos de forma que sea exhaustivo y completo, con objeto de evitar los riesgos derivados de la falta de control de algunos activos de sistemas de información.

- En la comprobación de controles relativos a la gestión de los niveles de servicios contratados con proveedores, hemos observado en una muestra de los pliegos de prescripciones técnicas de los servicios contratados la generalizada ausencia de cláusulas contractuales que establezcan adecuadamente acuerdos de niveles de servicio y los requisitos y medidas de seguridad.

Si bien hemos observado que por parte del departamento de sistemas se realiza la gestión continuada de los servicios según el procedimiento vigente, la ausencia de cláusulas contractuales supone un *riesgo medio* de que los servicios contratados no cumplan con los objetivos del servicio, se produzcan inadecuadas exposiciones de información sensible o no se implementen las medidas de seguridad necesarias.

Recomendamos, en el ámbito de la contratación de servicios externos de TI, la inclusión de cláusulas contractuales en los

pliegos de prescripciones técnicas que definan de manera clara y exhaustiva los acuerdos de nivel de servicio, contemplando como mínimo indicadores del servicio, niveles mínimos, gestión de incidentes y roles para la gestión del servicio. De la misma manera, recomendamos la inclusión de cláusulas que detallen la relación de medidas de seguridad a implementar para el cumplimiento de la normativa vigente.

- Hemos comprobado que los dos CPD de la Diputación de Castellón cumplen con los requisitos mínimos en cuanto a acondicionamiento e instalaciones y que se han implementado los procedimientos adecuados para la operación del mismo. El CPD Walhalla reúne unas condiciones físicas idóneas.

No obstante, en uno los CPD, el de nuevas dependencias (ND), se aprecian varias situaciones que pueden suponer un riesgo para la continuidad del servicio. Se ha detectado un elevado volumen de material combustible acumulado en el local, principalmente cajas de cartón y almacenamiento de equipamiento obsoleto o de repuesto, lo que genera una situación de riesgo debido a incendio. También se aprecia que alguna medida de seguridad no es adecuada. Todo ello, supone un *riesgo medio* para la seguridad de la instalación.

Recomendamos que se elimine el material combustible de las instalaciones de CPD de ND y que los procedimientos que posibiliten su uso como almacén de material sean modificados y que se adecuan todas las medidas de seguridad requeridas.

### C.2.3 Controles de acceso a datos y programas

- En la revisión de los procedimientos relativos a la gestión de los usuarios y de sus derechos de acceso y operación, hemos detectado que, si bien existe un procedimiento adecuado y completo que contempla el alta, modificación y baja de usuarios de las aplicaciones, no se aplica correctamente, en particular las relacionadas con las bajas de usuarios. Dicha situación supone un *riesgo medio* de que la falta de control automatizado en la gestión de usuarios y derechos de acceso genere potenciales situaciones de vulnerabilidad en el sistema, posibilitando accesos indebidos a las aplicaciones.

Recomendamos el uso estricto de los procedimientos aprobados para la gestión de usuarios y derechos de acceso, particularmente en la gestión de bajas de usuarios, con objeto de evitar la dependencia de controles manuales por parte del Departamento de Informática.

- Hemos observado que no se han establecido procedimientos automatizados para la revisión periódica de usuarios de los sistemas críticos de la Diputación, existiendo un elevado número de usuarios inactivos. Dicha situación representa un *riesgo alto* de que se puedan producir accesos indebidos a las aplicaciones por parte de usuarios que no están autorizados.

Recomendamos que el Departamento de Informática ejecute periódicamente y según un proceso automatizado, una revisión de la actividad de los usuarios de los sistemas críticos de la Diputación, con objeto de identificar usuarios incorrectamente habilitados y verificar la correcta asignación de privilegios. Dicho proceso debería ser incluido en el existente procedimiento PRS-GLB-010: Gestión de Usuarios.

De acuerdo con la información facilitada a fecha de redacción de este informe se ha realizado una revisión de usuarios y se han desactivado los que ya no deben estar activos.

- Hemos detectado la ausencia de control de actividad de los usuarios en los sistemas de la Diputación de Castellón, no existiendo procedimientos que establezcan la utilización de herramientas que recolecten y analicen los registros de actividad y detecten actuaciones anómalas en los distintos sistemas. Esta situación supone un *riesgo medio* de que un uso inadecuado de los sistemas no sea detectado.

Recomendamos que la monitorización de la actividad de los usuarios sea habilitada en aquellos sistemas que sean relevantes para la precisión de los estados financieros o la tramitación de los procesos críticos de gestión, así como los procedimientos adecuados para articular las respuestas a los incidentes detectados.

- Las políticas de configuración de seguridad de las contraseñas de acceso al dominio, son adecuadas a las exigencias de las buenas prácticas en materia de gestión de TI. No obstante, estas políticas de identificación y autenticación no se aplican a la aplicación Estima, que no se adecúa a esas buenas prácticas. Esta deficiente aplicación de las políticas de autenticación en la aplicación Estima supone un *riesgo medio* de accesos no autorizados, a los datos y a los sistemas del proceso de gestión tributaria.

Recomendamos adaptar las políticas de identificación y autenticación de la aplicación Estima a las exigencias del ENS y las buenas prácticas en materia de TI. Esta recomendación es extensible a todas las aplicaciones que no deleguen la

identificación y autenticación en el dominio Windows y no cumplan las buenas prácticas.

#### C.2.4 Continuidad del servicio

- La Diputación de Castellón no ha aprobado formalmente un plan de continuidad de la actividad que garantice la recuperación de los sistemas críticos en plazos preestablecidos. Sí hemos identificado la implantación de medidas que efectivamente garantizan parcialmente dicha continuidad como la alta disponibilidad de los sistemas, la realización de copias de seguridad y la realización de pruebas de restauración.

No obstante, la inexistencia de un plan de continuidad formalmente aprobado supone un *riesgo medio* de que ante la materialización de un incidente grave no se pueda recuperar la actividad en unos plazos preestablecidos.

Recomendamos la aprobación formal de un plan de continuidad que concrete las medidas adecuadas para el aseguramiento de la continuidad de los servicios ante incidentes y establezca los puntos y plazos de recuperación de la información y los servicios.

La Diputación de Castellón ha iniciado un proceso de contratación pública para el proyecto de desarrollo de dicho plan de continuidad, que de acuerdo con los plazos previstos deberá estar ejecutado en el primer cuatrimestre del 2019.

### C.3 Diputación de Valencia

#### C.3.1 Marco organizativo TI

- La Diputación de Valencia dispone de una política de seguridad aprobada por el Pleno en la sesión de 18 de junio de 2013 conforme a los requisitos del ENS, pero no ha sido actualizada y existen algunos procedimientos de seguridad importantes pendientes de desarrollo.

Es necesario que la normativa vigente en materia de seguridad se actualice y se desarrolle en todos los aspectos relevantes para la seguridad de la información. La falta de actualización, desarrollo y comunicación de las políticas y normas de seguridad supone un *riesgo medio* para la seguridad derivada de que los usuarios no apliquen correctamente los procedimientos aprobados o de que no existan procedimientos para otros controles de seguridad.

Recomendamos la actualización del marco normativo aplicable, de manera que se mencione la normativa vigente de aplicación a la Diputación de Valencia en materia de protección de datos, procedimiento administrativo y administración electrónica. Asimismo, se recomienda documentar y comunicar los procedimientos de seguridad de manera que todos los usuarios conozcan cómo llevar a cabo las tareas habituales, quién debe hacer cada tarea y cómo reportar comportamientos anómalos.

- La Diputación de Valencia ha constituido una comisión para definir la planificación estratégica de sus sistemas de información, aunque a fecha de la revisión todavía no existe un plan estratégico TI aprobado. Tampoco se aprobó el plan anual de proyectos TI del ejercicio 2017. La falta de documentos de planificación estratégica TI y de planificación anual de proyectos supone un *riesgo medio* de que las inversiones realizadas en esta materia no estén completamente alineadas con los objetivos de la organización.

Recomendamos aprobar formalmente la planificación estratégica y anual de inversiones en los sistemas de información.

- La Diputación de Valencia dispone de un informe de auditoría sobre las medidas de seguridad previstas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se aprueba el Esquema Nacional de Seguridad. En este informe se detallan numerosos incumplimientos de la normativa de seguridad. Aunque se han realizado actuaciones para resolver algunos de ellos, todavía se encuentran pendientes de implementar numerosos controles. La Diputación de Valencia no ha publicado, por tanto, en su sede electrónica los distintivos de conformidad con el ENS a que se refiere el artículo 41 de esta norma.

Adicionalmente, no se ha elaborado un plan de adaptación a las previsiones del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se aprueba el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Las situaciones descritas suponen un *riesgo alto* en relación con el cumplimiento regulatorio relativo a los esquemas nacionales de seguridad e interoperabilidad.

La Diputación de Valencia debe realizar a la mayor brevedad todas las acciones necesarias para su adaptación a ENS y ENI.

- La Diputación de Valencia ha elaborado el Documento de Seguridad a que se refiere el artículo 88 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que desarrolla la Ley Orgánica

de Protección de Datos. Sus ficheros de datos personales han sido declarados a la APD y ha realizado la auditoría de protección de datos prevista en la normativa vigente en 2017. No obstante, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD), de obligado cumplimiento a partir del 25 de mayo de 2018, introduce nuevas obligaciones para las entidades que gestionan datos personales.

Aunque se han realizado diversas actuaciones encaminadas al cumplimiento del RGPD, no se han abordado todas las previstas en esa norma, lo que supone un *riesgo alto* en relación con el control de cumplimiento regulatorio.

La Diputación de Valencia debe realizar a la mayor brevedad todas las acciones necesarias para su adaptación al nuevo RGPD, entre otras:

- Realizar todas las actuaciones necesarias para la plena efectividad del nombramiento del delegado de protección de datos.
- Actualización de la información sobre privacidad en la sede electrónica.
- El análisis realizado sobre la distribución de tareas en el Departamento de Sistemas de Información ha puesto de manifiesto que no siempre existe una adecuada segregación de funciones, de forma que algunas de las personas realizan tareas que deben considerarse incompatibles. Esta circunstancia se ha puesto de manifiesto en el informe de auditoría del ENS de la entidad y supone un *riesgo alto* al existir personas que pueden realizar actividades de gestión críticas o relevantes sin una supervisión adecuada.

Recomendamos reorganizar la asignación de tareas en el departamento de TI para segregar las siguientes funciones: desarrollo de operación, configuración y mantenimiento del sistema de operación y auditoría.

### C.3.2 Gestión de cambios en aplicaciones y sistemas

- De acuerdo con la información facilitada, no existe un procedimiento aprobado para la detección de necesidades y mejoras relacionadas con la adquisición o planificación de proyectos TIC. Esta situación supone un *riesgo medio* de que no se adquiera o implante la tecnología TIC necesaria para mejorar la eficiencia de la Institución y para alcanzar los objetivos corporativos.

Recomendamos definir y aprobar un procedimiento para la detección y comunicación de necesidades TIC que abarque a todos los departamentos de la Institución.

La revisión de la documentación relativa a la contratación de la aplicación Estima en 2014, ha puesto de manifiesto que para su contratación la Diputación de Valencia realizó una encomienda de gestión a la empresa IMELSA (actual DIVALTERRA). Esta encomienda de gestión se tramitó de forma irregular y fue declarada nula mediante sentencia de 18 de septiembre de 2014 del TSJCV.

### C.3.3 Operaciones de los sistemas de información

- De acuerdo con la información facilitada, no se llevan a cabo pruebas de las interfaces entre aplicaciones para garantizar la integridad, validez y la completitud de la información. Este hecho supone un *riesgo medio* de que no funcionen adecuadamente y la información no se registre o traspase de forma adecuada.

Recomendamos establecer el procedimiento relativo al proceso de realización de pruebas de las interfaces entre aplicaciones para garantizar la integridad, validez y la completitud de la información.

- De acuerdo con la información facilitada, no se realiza regularmente un seguimiento de niveles de servicios en los contratos TIC, aunque en el caso de la aplicación Estima sí que se realizan. Este hecho supone un *riesgo medio* que los contratos no se estén ejecutando adecuadamente y no se logren los niveles de eficiencia necesarios.

Recomendamos implantar un procedimiento de gestión para medir el cumplimiento de las obligaciones de los contratos con terceros.

- La Diputación de Valencia tiene implantados diversos controles para identificar y controlar a las personas que acceden a sus edificios. Sin embargo, no existe un procedimiento aprobado que regule el funcionamiento de este control, lo que supone un *riesgo medio* de que las medidas de seguridad no se apliquen de manera homogénea o que no se apliquen en todos los casos.

Recomendamos aprobar un procedimiento que regule en detalle la autorización de acceso a los edificios de la Diputación.

- La Diputación de Valencia dispone de un CPD con varias medidas de control de factores ambientales, SAI y otras medidas de seguridad. Sin embargo, hemos observado que el CPD se encuentra ubicado en un local susceptible de ser inundado. Asimismo, el cableado en el CPD no se encuentra debidamente etiquetado. Estas circunstancias suponen un *riesgo medio* de que el CPD no esté operativo ante un evento de lluvias intensas o que no se puedan realizar correcciones relacionadas con el cableado de manera eficiente.

Recomendamos trasladar el CPD a una planta superior que mitigue el riesgo de inundación. Igualmente recomendamos aplicar un etiquetado que identifique las funcionalidades de las conexiones. También recomendamos realizar las gestiones oportunas para que se pueda disponer de un CPD alternativo ubicado en un lugar diferente que se encuentre sometido a riesgos diferentes.

#### C.3.4 Controles de acceso a datos y programas

- Hemos revisado los esquemas y mecanismos de protección de la red de comunicaciones de la Diputación de Valencia y hemos observado que, en general, no se dispone de documentación actualizada y detallada de la configuración y de procedimientos aprobados para la configuración de los elementos de seguridad de la red. Esta circunstancia supone un *riesgo medio* que se materialicen amenazas que no sean detectadas y prevenidas por los controles existentes.

Recomendamos elaborar documentación actualizada de las redes internas, instalaciones y puntos de acceso, líneas de defensa e interconexiones con el exterior. Además, recomendamos aprobar procedimientos de administración de switches, firewalls, routers, así como una revisión periódica de las reglas de seguridad de los firewalls llevando a cabo una gestión de la seguridad de la información proactiva.

En esta línea, también recomendamos la implantación de un sistema que tenga capacidad de capturar los eventos y las actividades claves del sistema con el principal objetivo de realizar un análisis posterior, basado en unos procedimientos apropiados desde el punto de vista de la ciberseguridad.

- La Diputación de Valencia tiene definido un procedimiento informal de gestión de usuarios (altas, bajas, modificaciones) que son tramitados a través de la aplicación de gestión de incidencias. En la revisión realizada hemos observado que existen usuarios que tienen capacidades que no son necesarias para las funciones que tienen atribuidas. La falta de

aprobación formal de un procedimiento de gestión de usuarios y la existencia de usuarios con funcionalidades que superan las que necesitan para hacer correctamente su trabajo representa un *riesgo alto* de que se ejecuten operaciones no autorizadas.

Recomendamos aprobar formalmente un procedimiento de gestión de usuarios. Recomendamos asimismo que se realice una gestión de las funcionalidades de los usuarios basada en perfiles predefinidos según el puesto de trabajo, aplicando el principio de asignar las mínimas capacidades para poder realizar las tareas asignadas. El procedimiento debe incluir la revisión periódica de usuarios que permita mantener en el tiempo el principio señalado.

- Hemos revisado los controles de configuración y políticas de autenticación y hemos verificado que no se ajustan a lo establecido en el ENS. El control de accesos a los sistemas y aplicaciones es fundamental para garantizar la integridad y confidencialidad de la información y una inadecuada configuración supone un *riesgo alto* de que información gestionada pierda las citadas características.

Recomendamos configurar políticas de control de accesos a sistemas y aplicaciones para que se ajusten al ENS. También recomendamos aprobar un procedimiento que regule la revisión periódica de los accesos a los elementos que se consideren críticos para la Diputación.

De acuerdo con la información facilitada a fecha de emisión de este Informe se han mejorado las políticas de control de accesos a la aplicación Estima, aunque consideramos que se debe reforzar todavía más hasta alcanzar los parámetros exigidos por el ENS.

### C.3.5 Continuidad de servicio

- La Diputación de Valencia ha elaborado un documento denominado “Procedimiento de gestión de copias de seguridad” cuyo objeto es la definición del procedimiento aplicable a la generación de copias de respaldo y recuperación de la información manejada por el servicio de informática de la Diputación. Sin embargo, este procedimiento no ha sido aprobado formalmente, lo que supone un *riesgo medio* de que no se ejecute como está previsto o que su contenido no se adapte a las necesidades de los responsables de la información o los servicios.

Recomendamos que se apruebe formalmente el procedimiento de copias de seguridad.

- La Diputación de Valencia dispone de medidas que garantizan una cierta capacidad de recuperación de los sistemas ante desastres. Sin embargo, no se dispone de un plan de recuperación general de la actividad debidamente aprobado, que garantice la recuperación en plazos preestablecidos de los elementos críticos de los sistemas ante potenciales eventos adversos, accidentales o intencionados, que afecten gravemente a los activos (instalaciones, programas y datos) de estos sistemas. Esta situación implica un *riesgo alto* ya que, aunque se dispone de copias de los datos y aplicaciones, esto no sería suficiente en caso de desastre grave para garantizar la vuelta a la normalidad de los sistemas y operaciones, en plazo razonable disminuyendo la gravedad del suceso y minimizando el tiempo de recuperación.

Recomendamos aprobar lo antes posible un plan de continuidad de la actividad y de recuperación ante desastres, documentados por escrito y aprobados formalmente por la Dirección. Previamente será necesario realizar un análisis de riesgos o un análisis de impacto en los servicios prestados para establecer la criticidad y prioridad de los activos de la entidad (servicios, información, aplicativos, dispositivos de red y servidores, etc.), así como los puntos y plazos necesarios para la recuperación de la información y los sistemas, incluyendo si es necesario disponer de equipos de respaldo para hacer frente a una posible incidencia grave.

Una vez establecido y aprobado dicho plan, deberán realizarse pruebas periódicas del mismo para verificar su correcto funcionamiento en caso de desastre y dejar documentadas dichas pruebas.

### **3.3 Controles de aplicación en el proceso de gestión tributaria**

#### **A. Resumen controles de aplicación**

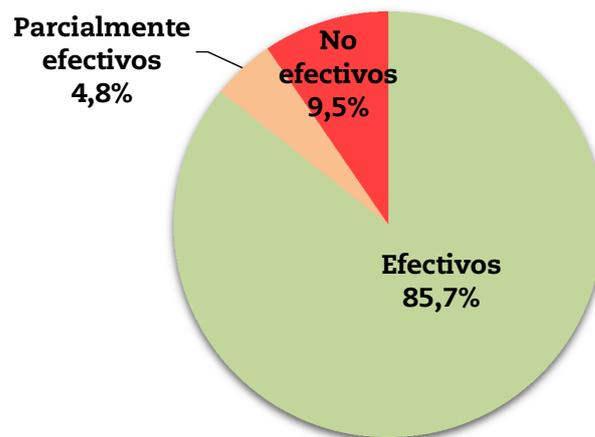
De acuerdo con nuestra metodología de trabajo hemos revisado diversos controles de aplicación del proceso de gestión tributaria y analizado su grado de eficacia, que se resumen en los cuadros y gráficos siguientes:

## A.1 SUMA

**Cuadro 118. Grado de cumplimiento de los controles**

Área	Eficacia de los controles			Total controles revisados
	Efectivos	Parcialmente efectivos	No efectivos	
Delegaciones	2	0	0	2
Padrones	3	1	0	4
Gestión de recibos	3	0	1	4
Cobro en vía voluntaria	1	0	0	1
Cobro en vía ejecutiva	3	0	1	4
Contabilización	4	0	0	4
Liquidación ayuntamientos	1	0	0	1
Devolución de ingresos indebidos	1	0	0	1
<b>Total controles evaluados</b>	<b>18</b> 85,7%	<b>1</b> 4,8%	<b>2</b> 9,5%	<b>21</b> 100,0%

**Gráfico 41. Grado de cumplimiento de los controles de los procedimientos de gestión**

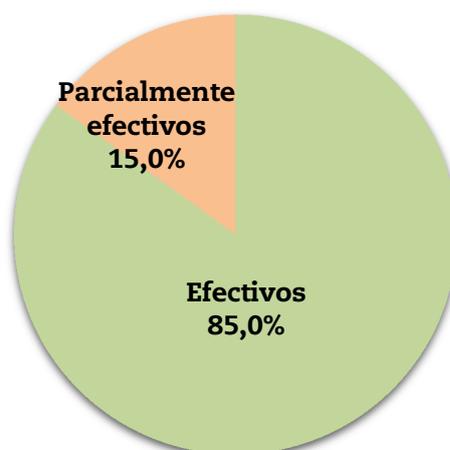


## A.2 Diputación de Castellón

**Cuadro 119. Grado de cumplimiento de los controles**

Área	Eficacia de los controles			Total controles revisados
	Efectivos	Parcialmente efectivos	No efectivos	
Delegaciones	2	0	0	2
Padrones	2	2	0	4
Gestión de recibos	3	0	0	3
Cobro en vía voluntaria	1	0	0	1
Cobro en vía ejecutiva	4	0	0	4
Contabilización	3	1	0	4
Liquidación ayuntamientos	1	0	0	1
Devolución de ingresos indebidos	1	0	0	1
<b>Total controles evaluados</b>	<b>17</b> 85,0%	<b>3</b> 15,0%	<b>0</b> 0,0%	<b>20</b> 100,0%

**Gráfico 42. Grado de cumplimiento de los controles de los procedimientos de gestión**

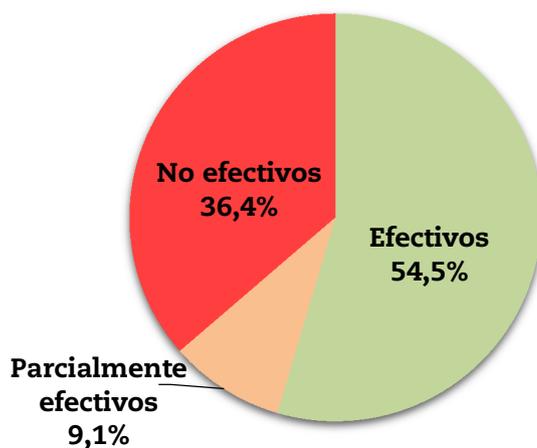


### A.3 Diputación de Valencia

**Cuadro 120. Grado de cumplimiento de los controles**

Área	Eficacia de los controles			Total controles revisados
	Efectivos	Parcialmente efectivos	No efectivos	
Delegaciones	2	0	0	2
Padrones	0	1	3	4
Gestión de recibos	4	0	1	5
Cobro en vía voluntaria	0	0	1	1
Cobro en vía ejecutiva	2	0	3	5
Contabilización	2	1	0	3
Liquidación ayuntamientos	1	0	0	1
Devolución de ingresos indebidos	1	0	0	1
<b>Total controles evaluados</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>22</b>
	<b>54,5%</b>	<b>9,1%</b>	<b>36,4%</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 43. Grado de cumplimiento de los controles de los procedimientos de gestión**



## **B. Conclusiones y recomendaciones sobre controles de aplicación en el proceso de gestión tributaria**

Se han observado una serie de deficiencias de control interno que representan un riesgo para la integridad (completitud), exactitud y validez de las transacciones y datos registrados en el sistema de gestión tributaria. Dichas deficiencias se detallan a continuación para cada una de las tres entidades.

### **B.1 SUMA**

Como resultado del trabajo realizado, excepto por los efectos de las deficiencias de control interno descritas en los apartados siguientes, cabe concluir que, en conjunto, el nivel de control existente en los procedimientos de gestión tributaria aporta un nivel de confianza razonable para garantizar la integridad (completitud), exactitud y validez de las transacciones y datos registrados en el sistema y su contabilización.

Dichas deficiencias se refieren a:

- Si la aprobación de las no sujeciones, exenciones y beneficios fiscales del IBI se realiza sólo por los usuarios autorizados, se revisan en el departamento de gestión tributaria y se comunican a las entidades a las que corresponde el tributo.

Sin embargo, existen usuarios que pueden realizar todas las fases de la tramitación incumpliendo el principio de segregación de funciones. La ausencia de este control supone un *riesgo medio* de que se autoricen este tipo de operaciones de forma inadecuada.

Recomendamos configurar en la aplicación Gesta un procedimiento de tramitación que contemple la revisión y autorización de las propuestas previa a su aprobación definitiva.

De acuerdo con la información facilitada se han iniciado los trámites para garantizar la segregación de funciones a través de controles en la aplicación Gesta para la tramitación de no sujeciones, exenciones y beneficios fiscales.

- La tramitación de la aprobación de aplazamientos y fraccionamientos en la aplicación Gesta se puede realizar sólo por los usuarios autorizados, pero no se requiere ningún proceso de revisión o aprobación por parte de un usuario revisor, lo que supone un riesgo por la ausencia de segregación de funciones en un trámite relevante del sistema. También existe un procedimiento para tramitar las solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos como una actuación administrativa automatizada para importes inferiores a 6.000 euros.

La ausencia de controles de segregación de funciones en la concesión de aplazamientos y fraccionamientos en la tramitación no automatizada supone un *riesgo medio* de que se realicen operaciones que no reúnan los requisitos exigidos por la normativa.

Se recomienda que se modifique el proceso de tramitación de aplazamientos y fraccionamientos de liquidaciones para incluir la revisión y aprobación de las transacciones por parte de un usuario autorizado en los casos de tramitación no automatizada.

De acuerdo con la información facilitada se han iniciado los trámites para garantizar la segregación de funciones a través de controles en la aplicación Gesta para la tramitación de aplazamientos y fraccionamientos.

- En la revisión del proceso de reposición de recibos a voluntaria hemos verificado que es necesario que la operación sea realizada en la aplicación Gesta por un usuario autorizado.

No obstante, hemos detectado que dicho proceso no requiere de revisión o aprobación por parte de otro usuario autorizado, siendo posible realizar el trámite completo por un único usuario del sistema. Dicha situación supone un *riesgo medio* de una operación de reposición a voluntaria sea incorrectamente tramitada por un único usuario debido a la falta de segregación de funciones en el proceso.

Recomendamos que el trámite sea modificado en la aplicación Gesta para que sea requerida la revisión y aprobación de un usuario autorizado en los procesos de reposición a voluntaria, proporcionando segregación de funciones en una operación crítica del sistema.

De acuerdo con la información facilitada se han iniciado los trámites para garantizar la segregación de funciones a través de controles en la aplicación Gesta para la tramitación de reposición de recibos a voluntaria.

## B.2 Diputación de Castellón

Aunque la colaboración de la Diputación de Castellón ha sido excelente, no hemos podido disponer de la información necesaria para verificar los cálculos de las cuotas tributarias y de los recargos de apremio, mediante pruebas masivas de datos ya que la Diputación no conoce la totalidad de la estructura de las bases de datos de la aplicación Estima.

Excepto por los efectos de las deficiencias de control interno descritas en los apartados siguientes y la limitación al alcance señalada en el párrafo anterior, cabe concluir que, en conjunto, el nivel de control existente en los procedimientos de gestión tributaria aporta un nivel de confianza

razonable para garantizar la integridad (completitud), exactitud y validez de las transacciones y datos registradas en el sistema y su contabilización.

Dichas deficiencias se refieren a:

- Hemos verificado que, aunque existe un número reducido de usuarios con capacidad para la modificación de los parámetros clave del proceso de gestión tributaria, particularmente los tipos aplicados para el cálculo de la deuda tributaria, las modificaciones en la configuración de los tributos no requieren de la autorización de más de un usuario. No obstante, existen procedimientos de revisión externos a la aplicación que reducen el riesgo de la falta de segregación de funciones en la aplicación.

Dicha situación supone un *riesgo bajo* de que, de manera intencionada o fortuita, se produzca una modificación de los parámetros clave para el cálculo de los tributos que afectaría a un elevado número de recibos.

Recomendamos 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, con objeto de reducir el riesgo de modificación de parámetros clave del proceso de manera intencionada o fortuita.

- Hemos observado que la gestión de las firmas electrónicas en Estima no es adecuada, de forma que una transacción realizada por un usuario se puede firmar electrónicamente con el certificado de un usuario diferente. Esta circunstancia supone un *riesgo medio* para la integridad de la información y para la validación de las operaciones en los procesos de autorización de transacciones en el proceso de gestión tributaria.

Aunque el riesgo está mitigado porque la aplicación requiere usuario y contraseña para acceder, recomendamos que se configure adecuadamente en Estima el proceso de autorización de transacciones mediante firma electrónica, de forma que la aplicación verifique automáticamente que el NIF del usuario en la aplicación coincide con el del titular del certificado electrónico.

- Aunque la incorporación de datos de los ingresos realizados a la aplicación de contabilidad GEMA se realiza con ficheros, existe un componente manual en el tratamiento que puede constituir un *riesgo medio* de que se produzcan errores en la contabilización.

Recomendamos que se automatice la incorporación de ficheros entre las aplicaciones Estima y GEMA, sin perjuicio de que se

mantengan los controles de revisión que ya se realizan sobre los datos contabilizados.

### B.3 Diputación de Valencia

Como resultado del trabajo realizado, excepto por los efectos de las deficiencias de control interno descritas en los apartados siguientes, cabe concluir que, en conjunto, el nivel de control existente en los procedimientos de gestión tributaria aporta un nivel de confianza razonable para garantizar la integridad (completitud), exactitud y validez de las transacciones y datos registradas en el sistema y su contabilización.

Dichas deficiencias se refieren a:

- No se han restringido de forma adecuada los permisos de los usuarios con capacidad para modificar la configuración de los tributos (IBI) en la aplicación Estima (tipo impositivo). Así mismo, tampoco existe segregación de funciones ya que el procedimiento puede ser ejecutado por una sola persona. Esta circunstancia supone un *riesgo medio* de que la información de los expedientes de gestión tributaria no sea íntegra o no se pueda asegurar esta característica de la información.

Recomendamos revisar los permisos de las personas autorizadas para modificar parámetros de configuración de los tributos gestionados, de forma que sólo puedan ejecutar este tipo de tareas los usuarios que lo necesiten de acuerdo con las tareas asignadas a su puesto de trabajo. El procedimiento también debería contemplar una doble validación para permitir este tipo de cambios.

De acuerdo con la información facilitada, existen procedimientos manuales para revisar los parámetros introducidos en la aplicación. Adicionalmente, ya se ha solicitado al área de sistemas de información una correcta asignación de estos permisos.

- Existen varios controles, tanto automáticos como manuales en las cargas de datos de los padrones descargados de la Dirección General del Catastro, que aseguran en buena medida la carga correcta de los datos a la aplicación Estima.

No obstante, hemos identificado que los permisos de acceso a la ubicación de los ficheros no restringen suficientemente los accesos, de forma que existen personas que pueden acceder que no lo necesitan según sus funciones, lo que supone un *riesgo medio* sobre la integridad de la información de los datos que conforman las bases tributarias del IBI.

Recomendamos limitar los accesos a las ubicaciones en las que se depositan los padrones sólo a las personas que lo necesitan por las funciones asignadas.

- La tramitación de beneficios fiscales se realiza a partir de las solicitudes de los interesados en las oficinas tributarias, en las que se realizan los principales controles sobre su procedencia según la documentación aportada. Las exenciones se aplican teniendo en cuenta los datos de padrón y los aportados por los ayuntamientos.

Sin embargo, la tramitación y aprobación posterior no contempla suficientes controles debido al volumen de expedientes. Adicionalmente, no existe una adecuada segregación de funciones en el proceso final de aprobación tramitado en la aplicación Estima. Todo ello conlleva un *riesgo alto* de que en algunos casos la tramitación no haya sido correcta.

Recomendamos configurar controles automáticos en la aplicación que definan un proceso de autorización y revisión de las solicitudes de beneficios fiscales y exenciones, que contemple la segregación de funciones y que asegure que intervienen en la aprobación al menos dos personas y que incluya una revisión de contenido.

De acuerdo con la información facilitada, ya se ha solicitado al área de sistemas de información una correcta asignación de estos permisos.

- La revisión realizada ha puesto de manifiesto que la aplicación Estima permite aprobar de una forma inmediata los fraccionamientos y aplazamientos a los usuarios autorizados de acuerdo con la verificación de los requisitos establecidos en la ordenanza general de gestión, inspección y recaudación.

La falta de controles de revisión y segregación de funciones en la aprobación de aplazamientos y fraccionamientos supone un *riesgo medio* de que se aprueben este tipo de operaciones sin que se cumplan todos los requisitos para su tramitación.

Recomendamos implantar la aplicación de gestión de un proceso de aprobación de aplazamientos y fraccionamientos que cumpla el principio de segregación de funciones, de forma que se verifique por más de una persona que los fraccionamientos y aplazamientos estén ajustados a derecho. Para mejorar la eficiencia de la gestión, este tipo de operaciones son candidatas a procedimientos administrativos automatizados de los previstos en el artículo 41 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en los que las verificaciones se realizan automáticamente por la aplicación.

Los responsables de gestión tributaria nos han informado que se van a iniciar los procedimientos oportunos para implantar un procedimiento administrativo automatizado para esta fase del proceso de gestión tributaria.

- La configuración de la tramitación de las bajas de recibos (tanto en voluntaria como en ejecutiva) en la aplicación Estima no contempla la revisión y segregación de funciones para su aprobación. Los permisos para ejecutar esta transacción no están restringidos sólo a las personas que tienen asignadas funciones en esta parte del procedimiento.

La ausencia de segregación de funciones y el incumplimiento del principio de conceder los mínimos permisos en la aplicación para realizar las funciones asignadas supone un *riesgo alto* de que se aprueben bajas de forma indebida.

Recomendamos implantar 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 en alegaciones, en diciembre de 2018 se ha modificado la configuración del procedimiento para introducir los controles recomendados

- El procedimiento para aprobar las reposiciones de recibos que están en ejecutiva a voluntaria y de la anulación de providencias de apremio no tiene configurados controles de revisión y segregación de funciones en la aplicación Estima. Esta circunstancia supone un *riesgo alto* de que existan operaciones de este tipo que no estén adecuadamente soportadas.

Recomendamos modificar el circuito de firmas para las reposiciones a voluntaria y anulación de providencias de apremio, en la aplicación Estima que incorpore una doble validación para su aprobación.

- Existen controles sobre los ingresos mensuales por la recaudación realizada y su asignación a la entidad por cuenta de la que se efectúa la recaudación. También existen controles sobre los pagos mensuales a las entidades delegantes por la gestión recaudatoria realizada y se aprueban las liquidaciones mensuales de los importes a transferir mediante decreto.

No obstante, no existe una aprobación formal de la gestión anual de la recaudación por parte del órgano competente. La falta de una aprobación formal de la cuenta anual de la gestión recaudatoria

supone un *riesgo medio* de que no se imputen a cada periodo de gestión todas las transacciones correspondientes, dificultando la asignación de responsabilidades sobre la gestión realizada.

Recomendamos que se apruebe un procedimiento para la aprobación formal de la cuenta anual global de recaudación de recursos de otros entes, que contemple una revisión sobre cada periodo anual cerrado.



## **ANEXO 1**

**Resumen de las delegaciones realizadas en las diputaciones por los municipios de la Comunitat Valenciana**

Informe sobre auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



GT	Gestión tributaria
GCt	Gestión catastral
RV	Recaudación voluntaria
RE	Recaudación ejecutiva
GCn	Gestión censal
I	Inspección

**SUMA**

NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Agost	San Vicent del Raspeig	4.729	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Agres	Alcoy	565	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aigües	El Campello	921	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alacant/Alicante	Alicante (3 Oficinas)	330.525				✓					✓				✓
Albatera	Albatera	11.756	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alcalalí	Benissa	1.291	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alcocer de Planes	Alcoy	221	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alcoi/Alcoy	Alcoy	59.198	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
Alcoleja	Alcoy	194	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alfafara	Alcoy	399	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alfàs del Pi, l'	Alfàs Del Pi, L'	21.494	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Algorfa	Almoradí	3.222	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Algueña	Novelda	1.391	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Almoradí	Almoradí	20.138	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Almudaina	Almudaina	119	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alqueria d'Asnar, l'	Alcoy	517	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Altea	Altea	21.739	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aspe	Aspe	20.482	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atzúbia, l'	Pego	689	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Balones	Alcoy	129	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banyeres de Mariola	Alcoy	7.108	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benasau	Alcoy	158	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Beneixama	Villena	1.712	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benejúzar	Almoradí	5.364	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benferri	Orihuela	1.920	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Beniarbeig	Pedreguer	1.917	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Beniardá	Callosa d'En Sarrià	202	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Beniarrés	Alcoy	1.164	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benidoleig	Pedreguer	1.117	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benidorm	Benidorm	66.642	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benifallim	Alcoy	114	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benifato	Callosa d'En Sarrià	158	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benigembla	Pego	419	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benijófar	Rojales	3.163	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benilloba	Alcoy	769	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Informe sobre auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Benillup	Alcoy	100	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benimantell	Callosa d'En Sarrià	494	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benimarfull	Alcoy	427	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benimassot	Alcoy	99	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benimeli	Pego	384	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benissa	Benissa	11.000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Biar	Villena	3.647	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bigastro	Orihuela	6.724	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bolulla	Callosa d'En Sarrià	412	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Busot	El Campello	2.975	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Callosa de Segura	Callosa De Segura	18.497	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Callosa d'en Sarrià	Callosa d'En Sarrià	7.146	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Calp	Calpe	19.591	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Camp de Mirra, el/Campo de Mirra	Villena	440	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Campello, el	El Campello	27.384	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cañada	Villena	1.245	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castalla	Castalla	9.859	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castell de Castells	Pego	449	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castell de Guadalest, el	Callosa d'En Sarrià	220	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Catral	Crevillent	8.551	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cocentaina	Alcoy	11.432	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Confrides	Callosa d'En Sarrià	207	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cox	Callosa de Segura	7.193	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Crevillent	Crevillent	28.691	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Daya Nueva	Almoradí	1.750	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Daya Vieja	Almoradí	672	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dénia	Dénia	41.465	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dolores	Almoradí	7.264	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Elda	Elda	52.745	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Elx/Elche	Elche-Centro/Elche Carrús	227.659			✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓
Facheca	Alcoy	107	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Famorca	Alcoy	58	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finestrat	Villajoyosa	6.090	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fondó de les Neus, el/Hondón de las Nieves	Aspe	2.493	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Formentera del Segura	Rojales	3.995	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Informe sobre auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Gaianes	Alcoy	452	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gata de Gorgos	Pedreguer	5.825	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gorga	Alcoy	267	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Granja de Rocamora	Callosa de Segura	2.461	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Guardamar del Segura	Guardamar del Segura	15.386	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hondón de los Frailes	Aspe	1.165	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ibi	Ibi	23.365	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jacarilla	Orihuela	1.939	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Llíber	Benissa	1.110	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Millena	Alcoy	221	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Monforte del Cid	Novelda	7.500	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Monóver/Monóvar	Monóvar	12.272	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Montesinos, los	Torreveja	4.912	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Murla	Pego	486	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Muro de Alcoy	Alcoy	9.307	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mutxamel	Sant Joan d'Alacant	24.487	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Novelda	Novelda	26.054	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nucia, la	La Nucia	19.967	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ondara	Pedreguer	6.647	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Onil	Onil	7.494	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Orba	Pego	2.085	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Orihuela	Orihuela	80.359	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Orxa, l'/Lorcha	Alcoy	627	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Orxeta	Villajoyosa	778	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Parcent	Pego	985	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pedreguer	Pedreguer	7.431	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pego	Pego	10.158	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Penàguila	Alcoy	328	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Petrer	Petrer	34.533	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pilar de la Horadada	Pilar de La Horadada	21.348	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pinós, el/Pinoso	Elda	7.627	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Planes	Alcoy	725	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Poble Nou de Benitatxell, el/Benitachell	Teulada	4.104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Poblets, els	Pedreguer	3.246	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Polop	La Nucia	4.549	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Quatretondeta	Alcoy	113	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rafal	Callosa De Segura	4.218	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Informe sobre auditoria operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Ràfol d'Almúnia, el	Pego	630	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Redován	Callosa De Segura	7.765	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Relleu	Villajoyosa	1.258	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rojales	Rojales	17.622	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Romana, la	Novelda	2.411	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sagra	Pego	414	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Salinas	Elda	1.569	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
San Fulgencio	Guardamar Del Segura	7.384	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
San Isidro	Crevillent	1.915	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
San Miguel de Salinas	Torrevieja	6.193	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sanet y Negrals	Pego	649	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Joan d'Alacant	Sant Joan d'Alacant	22.897	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Vicent del Raspeig/San Vicente del Raspeig	San Vicent del Raspeig	56.715	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Santa Pola	Santa Pola	31.309	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sax	Sax	9.700	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sella	Villajoyosa	584	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Senija	Benissa	577	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tàrbena	Callosa d'En Sarrià	636	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Teulada	Teulada	10.654	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tibi	Ibi	1.634	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tollos	Alcoy	53	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tormos	Pego	323	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Torre de les Maçanes, la/Torremanzanas	Sant Joan d'Alacant	727	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Torrevieja	Torrevieja (3)	84.213	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vall d'Alcalà, la	Pego	171	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vall de Gallinera	Pego	582	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vall de Laguar, la	Pego	801	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vall d'Ebo, la	Pego	243	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Verger, el	Pedreguer	4.515	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vila Joiosa, la/Villajoyosa	Villajoyosa	33.580	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Villena	Villena	34.163	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xàbia/Jávea	Denia	27.225													
Xaló	Benissa	2.648	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xixona/Jijona	Sant Joan d'Alacant	7.057	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Nº Total De Habitantes</b>		<b>1.836.459</b>	<b>138</b>	<b>138</b>	<b>139</b>	<b>140</b>	<b>138</b>	<b>138</b>	<b>139</b>	<b>140</b>	<b>134</b>	<b>137</b>	<b>137</b>	<b>138</b>	<b>139</b>

## Diputación de Castellón

<b>GT</b>	Gestión tributaria
<b>GCt</b>	Gestión catastral
<b>RV</b>	Recaudación voluntaria
<b>RE</b>	Recaudación ejecutiva
<b>GCn</b>	Gestión censal
<b>I</b>	Inspección

NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM				
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE	
Aín	Nules	122		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Albocàsser	Castelló	1.303	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alcalà de Xivert	Alcalà de Xivert y Alcocebre	6.893	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alcudia de Veo	Onda	201	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alfondeguilla	Nules	894	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Algimia de Almonacid	Segorbe	265	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Almassora		25.632														
Almedijar	Segorbe	281	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Almenara		5.949														
Alquerias del Niño Perdido		4.528														
Altura		3.621														
Arañuel	Onda	160	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ares del Maestrat	Castelló	202	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Argelita	Onda	97	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Artana	Nules	1.979	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atzeneta del Maestrat	Castelló	1.286	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ayódar	Onda	172	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Azuébar	Segorbe	322	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Barracas	Segorbe	179	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bejís	Segorbe	404	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benafer	Segorbe	164	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benafigos	Castelló	160	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benassal	Castelló	1.130	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benicarló	Benicarló	26.486	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benicàssim		17.957					✓	✓		✓						
Benlloch	Castelló	1.095	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Betxí	Nules	5.780	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
Borriol	Castelló	5.187	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Burriana		34.643														
Cabanes	Castelló	2.966	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Càlig	Benicarló	2.020	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Canet Lo Roig	Vinaròs	724	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castell de Cabres	Vinaròs	17	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castellfort	Castelló	205	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castellnovo	Segorbe	981	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Castellón de La Plana		170.990														



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM				
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE	
Castillo de Villamalefa	Castelló	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Catí	Castelló	779	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Caudiel	Segorbe	673	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cervera del Maestre	Benicarló	642	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chóvar	Segorbe	327	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cinctorres	Morella	418	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cirat	Onda	220	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cortes de Arenoso	Castelló	300	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Costur	Castelló	543	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Culla	Castelló	524	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
El Toro	Segorbe	252	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eslida	Nules	805	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Espadilla	Onda	83	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fanzara	Onda	281	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Figueroles	Castelló	542	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Forcall	Morella	461	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fuente La Reina	Segorbe	46	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fuentes de Ayódar	Onda	114	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gai Biel	Segorbe	205	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Geldo	Segorbe	646	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Herbés	Morella	49	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Higueras	Segorbe	76	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jérica	Segorbe	1.574	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
L'Alcora	Castelló	10.535	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La Jana	Vinaròs	700	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La Llosa	Moncòfa	969	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La Mata de Morella	Morella	173	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La Pobla de Benifassà	Vinaròs	209	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La Pobla Tornesa	Castelló	1.200	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La Salzadella	Vinaròs	751	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La Torre d'en Besora	Castelló	166	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La Torre d'en Doménech	Castelló	212	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La Vall d'uixò		31.819														
La Vilavella	Nules	3.243	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Les Coves de Vinromà	Castelló	1.870	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Les Useres	Castelló	994	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lucena del Cid	Castelló	1.372	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ludiente	Onda	170	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM				
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE	
Matet	Segorbe	87	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Moncofa	Moncòfa	6181	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Montán	Segorbe	383	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Montanejos	Segorbe	539	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Morella	Morella	2.504	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Navajas	Segorbe	745	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nules	Nules	13.305	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Olocau del Rey	Morella	118	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Onda	Onda	24.856	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Orpesa		9.245					✓	✓			✓					
Palanques	Morella	35	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pavías	Segorbe	69	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Peñíscola	Peñíscola	7421	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pina de Montalgrao	Segorbe	127	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Portell de Morella	Morella	200	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Puebla de Arenoso	Segorbe	143	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ribesalbes	Onda	1.223	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rossell		1.002	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sacañet	Segorbe	67	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
San Jorge	Vinaròs	970	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
San Rafael del Rio	Vinaròs	483	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Joan de Moró	Castelló	3.043	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Mateu	Vinaròs	1.979	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Santa Magdalena de Pulpis	Benicarló	791	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sarratella	Castelló	99	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Segorbe	Segorbe	9.005	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sierra Engarcerán	Castelló	1.019	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Soneja	Segorbe	1.463	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sot de Ferrer	Segorbe	418	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suera	Onda	551	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tales	Onda	812	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Teresa	Segorbe	266	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tírig	Castelló	465	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Todolella	Morella	147	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Toga	Onda	98	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Torás	Segorbe	228	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Torralba del Pinar	Onda	66	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Torreblanca	Castelló	5.398	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Informe sobre auditoria operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM				
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE	
Torrechiva	Onda	75	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Traiguera	Vinaròs	1.502	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vall d'Alba	Castelló	2.809	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vall De Almonacid	Segorbe	261	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vallat	Onda	54	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vallibona	Morella	81	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vila-Real		50.252														
Vilafamés	Castelló	1.851	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vilanova d'alcolea	Castelló	595	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vilar de Canes	Castelló	179	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Villafranca del Cid	Castelló	2.289	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Villahermosa del Rio	Castelló	487	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Villamalur	Onda	68	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Villanueva de Viver	Segorbe	60	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Villores	Morella	38	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vinaròs	Vinaròs	28.290	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vistabella del Maestrat	Castelló	364	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Viver	Segorbe	1.536	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xert	Vinaròs	754	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xilxes	Moncòfa	2.677	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Xodos	Castelló	117	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zorita del Maestrazgo	Morella	124	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zucaina	Castelló	190	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Nº habitantes totales</b>		<b>579.245</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>127</b>	<b>127</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>127</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	

GT	Gestión tributaria
GCt	Gestión catastral
RV	Recaudación voluntaria
RE	Recaudación ejecutiva
GCn	Gestión censal
I	Inspección

## Diputación de Valencia

NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM				
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE	
Ademuz	Llíria	1.137	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Ador	Gandía	1.437	✓	✓	✓	✓	✓				✓		✓		✓	✓
Agullent	Albaida	2.395	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Aielo de Malferit	Albaida	4.724	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓
Alaquàs		29.660														
Albaida	Albaida	5.933	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Albal		16.136														
Albalat de la Ribera	Valencia	3.431	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Albalat dels Sorells		3.889	✓	✓		✓					✓					✓
Albalat dels Tarongers	Sagunt	1.185	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Alberic		10.537														
Alborache	Chiva	1.147	✓		✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Alboraia/Alboraya		23.837				✓					✓					✓
Albuixech	Valencia	3.919	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓
Alcàsser		9.692														
Alcàntera de Xúquer	Xàtiva	1.319	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Alcublas	Llíria	691	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Alcúdia de Crespins, l'	Xàtiva	5.181	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Alcúdia, l'		11.820														
Aldaia		31.246														
Alfafar		20.777														
Alfara de la Baronia	Sagunt	522	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Alfara del Patriarca		3.323														
Alfarp	Valencia	1.510	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓
Alfarrasí	Albaida	1.274	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Alfauir	Gandía	451	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Algar de Palancia		484														
Algemesí		27.607														
Algimia de Alfara		1.047														
Alginet		13.283														
Almàssera	Valencia	7.297	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Almiserà	Gandía	273	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Almoines	Gandía	2.322	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Almussafes		8.869														
Alpuente	Llíria	641	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓

Informe sobre auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM				
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE	
Alqueria de la Comtesa, l'	Gandía	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	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Aielo de Rugat	Xàtiva	168	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Ayora	Ayora	5.320	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Barx	Gandía	1.280	✓		✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Barxeta	Xàtiva	1.607	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Bèlgida	Albaida	689	✓		✓	✓	✓			✓	✓					✓
Bellreguard		4.582														
Bellús	Xàtiva	319	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Benagéber	Utiel	207	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Benaguasil		10.967														
Benavites	Sagunt	613	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Beneixida		674														
Benetússer		14.505														
Beniarjó	Gandía	1.756	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Beniatjar	Xàtiva	226	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Benicolet	Xàtiva	610	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Benicull de Xúquer	Valencia	972	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Benifaíó		11.903														
Benifairó de la Valldigna	Gandía	1.600	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Benifairó de les Valls	Sagunt	2.218	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Beniflá	Gandía	453	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Benigànim	Xàtiva	5.912	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Benimodo	Valencia	2.237	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Benimuslem	Xàtiva	644	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Beniparrell		1.948														
Benirredrà	Gandía	1.596	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Benissanó		2.226					✓				✓					✓
Benissoda	Xàtiva	429	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Benissuera	Xàtiva	187	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Bétera	Bétera	22.696	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Bicorp	Xàtiva	527	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
Bocairent	Albaida	4.288	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓

Informe sobre auditoria operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Bolbaite	Xàtiva	1.369	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Bonrepòs i Mirambell		3.614													
Bufali	Albaida	168	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Bugarra	Lliria	728	✓	✓	✓	✓	✓								
Buñol	Chiva	9.618	✓	✓	✓	✓					✓			✓	✓
Burjassot		37.324													
Galles	Lliria	364	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓
Camporrobles	Utiel	1.255	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓
Canals	Xàtiva	13.775	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Ganet d'en Berenguer		6.513													
Carcaixent		20.520					✓				✓				✓
Càrcer	Xàtiva	1.949	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓
Carlet		15.384													
Carrícola	Albaida	95	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓
Catarroja		27.728													
Casas Altas	Lliria	148	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓
Casas Bajas	Lliria	179	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓
Casinos	Lliria	2.783	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Castelló de Rugat	Xàtiva	2.277	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Castellonet de la Conquesta	Gandía	141	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓
Castielfabib	Lliria	330	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Catadau		2.737					✓	✓			✓				✓
Caudete de las Fuentes	Utiel	743	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Cerdà	Xàtiva	363	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓
Chella	Xàtiva	2.530	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Chelva	Lliria	1.466	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓
Chera	Utiel	510	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Cheste		8.471													
Chiva	Chiva	14.758	✓		✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Chulilla	Lliria	632	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Cofrentes		1.114													
Corbera	Valencia	3.207	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓
Cortes de Pallás	Ayora	968	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Cotes	Xàtiva	354	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Cullera	Valencia	22.139	✓		✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Daimús	Gandía	3.058	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Domeño	Lliria	686	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓
Dos Aguas		394													

Informe sobre auditoria operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM					
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE		
Eliana, l'		17.591															
Emperador	Valencia	676	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Enguera	Xàtiva	5.027	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Ènova, l'		936															
Estivella	Sagunt	1.374	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓						✓
Estubeny	Xàtiva	118	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Faura	Sagunt	3.493	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Favara	Valencia	2.467	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Foios		7.208	✓				✓						✓				✓
Font d'En Carròs, la	Gandía	3.764	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Font de la Figuera, la	Xàtiva	2.109	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓						✓
Fontanars dels Alforins	Albaida	973	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓			✓
Fortaleny	Valencia	1.021	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Fuenterrobles	Utiel	690	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Gandia	Gandía	74.814	✓		✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Gátova	Llíria	366	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓						✓
Gavarda		1.089	✓	✓				✓		✓	✓						
Genovés	Xàtiva	2.809	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Gestalgar	Llíria	634	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Gilet	Sagunt	3.304	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Godella		13.029						✓									
Godolleta	Chiva	3.396	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Granja de la Costera, la	Xàtiva	333	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Guadasséquies	Xàtiva	456	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓						
Guadassuar		5.898						✓									
Guardamar de la Safor	Gandía	490	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Higueruelas	Llíria	511	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Jalance	Ayora	885	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Jarafuel	Ayora	785	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Llanera de Ranes	Xàtiva	1.046	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Llaurí		1.212															
Llíria		22.796															
Llocnou d'en Fenollet	Xàtiva	907	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Llocnou de Sant Jeroni	Gandía	543	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Llombai	Valencia	2.753	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Llosa de Ranes, la		3.511															
Llutxent	Xàtiva	2.402	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Lloriguilla	Llíria	1.998	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓						✓

Informe sobre auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Losa del Obispo	Llíria	514	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Llocnou de la Corona	Valencia	137	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Macastre	Chiva	1.237	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Manises		30.704													
Manuel	Xàtiva	2.459	✓		✓	✓			✓	✓				✓	✓
Marines	Llíria	1.869	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Massalavés	Xàtiva	1.571	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Massalfassar	Valencia	2.472	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Massamagrell	Valencia	15.574	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Massanassa		9.341													
Meliana	Valencia	10.619	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Millares	Ayora	369	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓			
Míramar		2.609				✓					✓				✓
Mislata		42.988													
Moixent/Mogente		4.378													
Moncada		21.700	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Montaverner	Albaida	1.691	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Montesa	Xàtiva	1.227	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Montixelvo/Montichelvo	Xàtiva	644	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Montroi/Montroy	Valencia	2.907	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Montserrat		7.295													
Museros		6.252													
Náquera		6.087					✓				✓				✓
Navarrés	Xàtiva	3.056	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Novetlè/Novelé	Xàtiva	854	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Oliva		25.789													
Ollería, l'		8.311													
Olocau	Llíria	1.685	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Ontinyent		35.534					✓				✓				✓
Otos	Albaida	448	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Paiporta		25.084													
Palma de Gandía	Gandía	1.561	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Palmera	Gandía	1.011	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Palomar, el	Albaida	581	✓		✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Paterna		67.854													
Pedralba	Llíria	2.813	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Petrés	Sagunt	959	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Picanya		11.281													

Informe sobre auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM					
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE		
Picassent		20.498															
Piles		2.757					✓			✓	✓						
Pinet	Xàtiva	163	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Pobla de Farnals, la	Sagunt	7.698	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Pobla de Vallbona, la		23.403															
Pobla del Duc, la	Xàtiva	2.564	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Pobla Llarga, la	Xàtiva	4.546	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓						✓
Polinyà de Xúquer	Valencia	2.464	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Potries	Gandía	1.017	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Puçol		19.438															
Puebla de San Miguel	Lliria	64	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Puig de Santa Maria, el	Valencia	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	Gandía	1.374	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Rafelguaraf		2.403					✓				✓						✓
Ráfol de Salem	Xàtiva	423	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Real		2.263															
Real de Gandia, el	Gandía	2.286	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Requena		20.510					✓				✓						✓
Riba-roja de Túria		21.521															
Riola		1.832	✓				✓				✓						✓
Rocafort	Valencia	6.940	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Rotglà i Corberà	Xàtiva	1.123	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Rótova	Gandía	1.276	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Rugat	Xàtiva	179	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
Sagunt/Sagunto		64.439															
Salem	Xàtiva	437	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓
San Antonio de Benagéber		8.463															
Sant Joanet	Xàtiva	480	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓						✓
Sedaví		10.172															
Segart		159	✓	✓													
Sellent	Xàtiva	382	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓
Sempere	Xàtiva	48	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓

Informe sobre auditoría operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Senyera	Xàtiva	1.172	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Serra	Lliria	3.070	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Siete Aguas	Chiva	1.223	✓		✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Silla	Valencia	18.462	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Simat de la Valldigna	Gandía	3.341	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Sinarcas	Utiel	1.148	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Sollana	Valencia	4.919	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Sot de Chera	Lliria	396	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Sueca		28.090													
Sumacàrcer		1.140													
Tavernes Blanques	Valencia	9.181	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Tavernes de la Valldigna		17.485													
Teresa de Cofrentes	Ayora	651	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Terrateig	Xàtiva	296	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Titaguas	Lliria	471	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Torrebaja	Lliria	412	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Torrella	Xàtiva	154	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Torrent		80.762													
Torres Torres	Sagunt	644	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Tous	Xàtiva	1.270	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Tuéjar	Lliria	1.193	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓			✓
Turís	Chiva	6.609	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Utiel	Utiel	11.748	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Valencia		790.201													
Vallada	Xàtiva	3.089	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Vallanca	Lliria	133	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Vallés	Xàtiva	161	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Venta del Moro	Utiel	1.299	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Vilamarxant	Vilamarxant	9.223	✓	✓	✓	✓						✓		✓	✓
Vilallonga/Villalonga		4.375													
Villanueva de Castellón		7.266				✓					✓				✓
Villar del Arzobispo	Lliria	3.565	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Villargordo del Cabriel	Utiel	639	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Vinalesa	Valencia	3.310	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Xàtiva	Xàtiva	28.973	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Xeraco	Gandía	5.732	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
Xeresa	Gandía	2.197	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Xirivella	Valencia	28.771			✓	✓			✓	✓				✓	✓

Informe sobre auditoria operativa de la gestión y recaudación delegada en las diputaciones de la Comunitat Valenciana. Ejercicio 2016



NOMBRE DEL MUNICIPIO	OFICINA	Habitantes	IBI				IAE					IVTM			
			GT	GCt	RV	RE	GT	GCn	RV	RE	I	GT	GCn	RV	RE
Yátova	Chiva	2.079	✓		✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Yesa, La	Llíria	242	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
Zarra		440	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓
<b>Nº habitantes totales</b>		<b>2.544.264</b>	<b>192</b>	<b>177</b>	<b>188</b>	<b>201</b>	<b>188</b>		<b>186</b>	<b>201</b>		<b>83</b>		<b>169</b>	<b>196</b>



## **ANEXO 2**

**Resumen de la gestión y recaudación por impuestos de los ejercicios 2013 a 2016, tanto en voluntaria como en ejecutiva**

## SUMA

VOLUNTARIA	AÑO 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.12 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0	0	0	0	0
	Importe padrón	0	0	0	0	0	0	0
	Nº liquidaciones	98.592	5.252	1.283	8.005	161	21.228	134.521
	Importe liquidac.	45.571.858	609.166	1.439.262	4.393.533	1.524.383	5.266.738	58.804.941
	<b>Importe total</b>	<b>45.571.858</b>	<b>609.166</b>	<b>1.439.262</b>	<b>4.393.533</b>	<b>1.524.383</b>	<b>5.266.738</b>	<b>58.804.941</b>
Cargo voluntaria	Número recibos	1.692.559	929.441	13.815	0	0	955.812	3.591.627
	Importe padrón	482.135.207	73.013.749	22.501.116	0	0	84.187.675	661.837.748
	Nº liquidaciones	147.506	74.773	4.064	52.111	147	872.905	1.151.506
	Importe liquidac.	71.955.598	3.839.719	4.656.817	28.035.267	1.773.296	33.379.059	143.639.756
	<b>Importe total</b>	<b>554.090.805</b>	<b>76.853.469</b>	<b>27.157.933</b>	<b>28.035.267</b>	<b>1.773.296</b>	<b>117.566.734</b>	<b>805.477.504</b>
Recaudación voluntaria	Nº recibos	1.396.644	755.571	11.629	0	0	833.123	2.996.967
	Importe padrón	387.422.668	58.791.337	19.278.108	0	0	71.913.420	537.405.533
	Nº liquidaciones	111.216	68.432	3.069	37.572	173	819.285	1.039.747
	Importe liquidac.	50.534.810	3.256.351	3.508.878	17.918.112	2.156.376	20.548.061	97.922.588
	<b>Importe total</b>	<b>437.957.478</b>	<b>62.047.688</b>	<b>22.786.985</b>	<b>17.918.112</b>	<b>2.156.376</b>	<b>92.461.481</b>	<b>635.328.121</b>
Bajas voluntaria	Nº recibos	108.836	35.564	849	0	0	33.832	179.081
	Importe padrón	43.667.441	3.255.361	1.811.278	0	0	3.861.013	52.595.093
	Nº liquidaciones	4.109	718	103	905	5	1.839	7.679
	Importe liquidac.	4.698.280	73.867	122.139	815.746	28.743	1.125.351	6.864.124
	<b>Importe total</b>	<b>48.365.720</b>	<b>3.329.228</b>	<b>1.933.417</b>	<b>815.746</b>	<b>28.743</b>	<b>4.986.364</b>	<b>59.459.218</b>
Pase a ejecutiva	Nº recibos	187.079	138.306	1.337	0	0	88.857	415.579
	Importe padrón	51.045.098	10.967.051	1.411.731	0	0	8.413.242	71.837.122
	Nº liquidaciones	22.174	4.550	607	10.411	82	49.740	87.564
	Importe liquidac.	15.119.128	323.525	944.082	7.244.223	791.936	12.677.465	37.100.359
	<b>Importe total</b>	<b>66.164.226</b>	<b>11.290.576</b>	<b>2.355.812</b>	<b>7.244.223</b>	<b>791.936</b>	<b>21.090.707</b>	<b>108.937.480</b>
Pendiente 31.12.13 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	0	0	0			0	0
	Nº liquidaciones	108.599	6.325	1.568	11.228	48	23.269	151.037
	Importe liquidac.	47.175.238	795.142	1.520.981	6.450.719	320.625	4.294.920	60.557.626
	<b>Importe total</b>	<b>47.175.238</b>	<b>795.142</b>	<b>1.520.981</b>	<b>6.450.719</b>	<b>320.625</b>	<b>4.294.920</b>	<b>60.557.626</b>

EJECUTIVA	AÑO 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.12 Ejecutiva	Nº recibos	418.726	261.335	5.397	0	0	177.794	863.252
	Importe padrón	94.173.805	21.063.063	4.609.885	0	0	15.117.891	134.964.644
	Nº liquidaciones	44.809	3.934	1.261	14.218	602	99.788	164.612
	Importe liquidac.	20.970.781	278.049	1.942.404	7.630.685	11.681.433	80.309.960	122.813.312
	<b>Importe total</b>	115.144.585	21.341.112	6.552.289	7.630.685	11.681.433	95.427.851	257.777.956
Pase de voluntaria	Nº recibos	187.079	138.306	1.337	0	0	88.857	415.579
	Importe padrón	51.045.098	10.967.051	1.411.731	0	0	8.413.242	71.837.122
	Nº liquidaciones	22.174	4.550	607	10.411	82	49.740	87.564
	Importe liquidac.	15.119.128	323.525	944.082	7.244.223	791.936	12.677.465	37.100.359
	<b>Importe total</b>	66.164.226	11.290.576	2.355.812	7.244.223	791.936	21.090.707	108.937.480
Cargos en ejecutiva	Nº recibos	37.351	64.564	571	0	0	66.088	168.574
	Importe padrón	10.424.796	4.653.918	487.449	0	0	4.265.320	19.831.482
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	787.650	13.522	78.954	1.101.460	2.400	32.549.720	34.533.705
	<b>Importe total</b>	11.212.446	4.667.440	566.402	1.101.460	2.400	36.815.040	54.365.187
Recaudación ejecutiva	Nº recibos	136.443	136.045	911	0	0	93.344	366.743
	Importe padrón	33.169.228	10.051.670	974.569	0	0	7.576.665	51.772.132
	Nº liquidaciones	12.984	2.390	263	3.011	59	26.796	45.503
	Importe liquidac.	7.954.275	176.690	437.140	2.745.371	966.578	13.996.539	26.276.594
	<b>Importe total</b>	41.123.503	10.228.360	1.411.709	2.745.371	966.578	21.573.204	78.048.725
Bajas ejecutiva	Nº recibos	37.438	79.594	1.029	0	0	31.292	149.353
	Importe padrón	8.727.033	6.248.320	803.184	0	0	2.535.225	18.313.762
	Nº liquidaciones	4.735	1.359	155	1.984	35	22.940	31.208
	Importe liquidac.	5.589.870	74.885	249.681	1.813.827	725.235	21.414.731	29.868.229
	<b>Importe total</b>	14.316.903	6.323.205	1.052.865	1.813.827	725.235	23.949.956	48.181.991
Pendiente 31.12.13 Ejecutiva	Nº recibos	469.275	248.566	5.365			208.103	931.309
	Importe padrón	113.747.438	20.384.043	4.731.311			17.684.563	156.547.354
	Nº liquidaciones	49.264	4.735	1.450	19.634	590	99.792	175.465
	Importe liquidac.	23.333.413	363.520	2.278.619	11.417.170	10.783.956	90.125.875	138.302.554
	<b>Importe total</b>	137.080.851	20.747.563	7.009.930	11.417.170	10.783.956	107.810.438	294.849.908



TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.12	Nº recibos	418.726	261.335	5.397			177.794	863.252
	Importe padrón	94.173.805	21.063.063	4.609.885			15.117.891	134.964.644
	Nº liquidaciones	143.401	9.186	2.544	22.223	763	121.016	299.133
	Importe liquidac.	66.542.639	887.215	3.381.666	12.024.218	13.205.816	85.576.699	181.618.253
	<b>Importe total</b>	160.716.444	21.950.278	7.991.552	12.024.218	13.205.816	100.694.590	316.582.897
Pendiente 31.12.13	Nº recibos	469.275	248.566	5.365			208.103	931.309
	Importe padrón	113.747.438	20.384.043	4.731.311			17.684.563	156.547.354
	Nº liquidaciones	157.863	11.060	3.018	30.862	638	123.061	326.502
	Importe liquidac.	70.508.651	1.158.662	3.799.600	17.867.889	11.104.581	94.420.796	198.860.179
	<b>Importe total</b>	184.256.089	21.542.705	8.530.911	17.867.889	11.104.581	112.105.358	355.407.533

## SUMA

VOLUNTARIA	AÑO 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.13 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0	0	0	0	0
	Importe padrón	0	0	0	0	0	0	0
	Nº liquidaciones	108.599	6.325	1.568	11.228	48	23.269	151.037
	Importe liquidac.	47.175.238	795.142	1.520.981	6.450.719	320.625	4.294.920	60.557.626
	<b>Importe total</b>	47.175.238	795.142	1.520.981	6.450.719	320.625	4.294.920	60.557.626
Cargo voluntaria	Nº recibos	1.996.749	1.119.526	17.310	0	0	1.184.225	4.317.810
	Importe padrón	578.973.100	87.628.113	29.274.533	0	0	93.790.228	789.665.974
	Nº liquidaciones	158.214	93.287	3.369	69.831	61	1.113.336	1.438.098
	Importe liquidac.	81.149.651	4.712.937	4.746.755	43.011.413	434.811	35.056.351	169.111.919
	<b>Importe total</b>	660.122.752	92.341.050	34.021.288	43.011.413	434.811	128.846.579	958.777.892
Recaudación voluntaria	Nº recibos	1.660.946	880.436	14.900	0	0	1.025.735	3.582.017
	Importe padrón	468.685.950	68.535.073	25.062.502	0	0	80.168.261	642.451.785
	Nº liquidaciones	132.066	82.471	3.587	52.400	53	1.053.052	1.323.629
	Importe liquidac.	59.465.787	4.119.342	3.723.126	28.269.149	315.795	24.618.617	120.511.815
	<b>Importe total</b>	528.151.737	72.654.415	28.785.627	28.269.149	315.795	104.786.878	762.963.601
Bajas voluntaria	Nº recibos	127.020	45.756	877	0	0	40.669	214.322
	Importe padrón	52.272.594	4.015.171	2.375.896	0	0	4.059.237	62.722.898
	Nº liquidaciones	4.038	927	90	2.089	5	2.222	9.371
	Importe liquidac.	6.221.651	90.895	174.256	1.589.871	43.052	789.203	8.908.928
	<b>Importe total</b>	58.494.245	4.106.066	2.550.151	1.589.871	43.052	4.848.440	71.631.826
Pase a ejecutiva	Nº recibos	208.783	193.334	1.533	0	0	116.759	520.409
	Importe padrón	58.014.557	15.077.868	1.836.135	0	0	9.388.088	84.316.648
	Nº liquidaciones	18.479	4.211	524	11.366	30	48.714	83.324
	Importe liquidac.	13.066.027	313.012	507.853	9.006.138	279.620	9.565.923	32.738.572
	<b>Importe total</b>	71.080.583	15.390.881	2.343.988	9.006.138	279.620	18.954.011	117.055.221
Pendiente 31.12.14 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0			1.062	1.062
	Importe padrón	0	0	0			174.641	174.641
	Nº liquidaciones	112.230	12.003	736	15.204	21	32.617	172.811
	Importe liquidac.	49.571.425	984.830	1.862.502	10.596.974	116.969	4.377.528	67.510.229
	<b>Importe total</b>	49.571.425	984.830	1.862.502	10.596.974	116.969	4.552.170	67.684.871

EJECUTIVA	AÑO 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.13 Ejecutiva	Nº recibos	469.275	248.566	5.365	0	0	208.103	931.309
	Importe padrón	113.747.438	20.384.043	4.731.311	0	0	17.684.563	156.547.354
	Nº liquidaciones	49.264	4.735	1.450	19.634	590	99.792	175.465
	Importe liquidac.	23.333.413	363.520	2.278.619	11.417.170	10.783.956	90.125.875	138.302.554
	<b>Importe total</b>	<b>137.080.851</b>	<b>20.747.563</b>	<b>7.009.930</b>	<b>11.417.170</b>	<b>10.783.956</b>	<b>107.810.438</b>	<b>294.849.908</b>
Pase de voluntaria	Nº recibos	208.783	193.334	1.533	0	0	116.759	520.409
	Importe padrón	58.014.557	15.077.868	1.836.135	0	0	9.388.088	84.316.648
	Nº liquidaciones	18.479	4.211	524	11.366	30	48.714	83.324
	Importe liquidac.	13.066.027	313.012	507.853	9.006.138	279.620	9.565.923	32.738.572
	<b>Importe total</b>	<b>71.080.583</b>	<b>15.390.881</b>	<b>2.343.988</b>	<b>9.006.138</b>	<b>279.620</b>	<b>18.954.011</b>	<b>117.055.221</b>
Cargos en ejecutiva	Nº recibos	1.993	63.398	543	0	0	32.930	98.864
	Importe padrón	385.905	4.687.827	487.715	0	0	2.230.004	7.791.451
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	1.730.237	21.723	224.229	1.494.541	713.047	22.223.326	26.407.102
	<b>Importe total</b>	<b>2.116.142</b>	<b>4.709.550</b>	<b>711.944</b>	<b>1.494.541</b>	<b>713.047</b>	<b>24.453.329</b>	<b>34.198.553</b>
Recaudación ejecutiva	Nº recibos	134.292	143.334	884	0	0	98.594	377.104
	Importe padrón	37.023.868	11.212.493	1.045.177	0	0	8.013.348	57.294.886
	Nº liquidaciones	13.013	2.528	225	4.339	44	24.927	45.076
	Importe liquidac.	8.853.212	227.443	814.986	4.117.529	987.091	17.466.934	32.467.195
	<b>Importe total</b>	<b>45.877.080</b>	<b>11.439.936</b>	<b>1.860.163</b>	<b>4.117.529</b>	<b>987.091</b>	<b>25.480.282</b>	<b>89.762.082</b>
Bajas ejecutiva	Nº recibos	45.224	87.852	1.091	0	0	36.505	170.672
	Importe padrón	10.710.909	6.999.689	1.034.570	0	0	4.942.600	23.687.768
	Nº liquidaciones	4.819	1.595	249	2.867	36	30.909	40.475
	Importe liquidac.	4.735.224	109.213	270.515	2.142.174	1.540.704	19.754.318	28.552.147
	<b>Importe total</b>	<b>15.446.133</b>	<b>7.108.902</b>	<b>1.305.085</b>	<b>2.142.174</b>	<b>1.540.704</b>	<b>24.696.919</b>	<b>52.239.916</b>
Pendiente 31.12.14 Ejecutiva	Nº recibos	500.535	274.112	5.466			222.693	1.002.806
	Importe padrón	124.413.123	21.937.556	4.975.415			16.346.706	167.672.798
	Nº liquidaciones	49.911	4.823	1.500	23.794	540	92.670	173.238
	Importe liquidac.	24.541.240	361.600	1.925.200	15.658.146	9.248.827	84.693.871	136.428.885
	<b>Importe total</b>	<b>148.954.363</b>	<b>22.299.156</b>	<b>6.900.615</b>	<b>15.658.146</b>	<b>9.248.827</b>	<b>101.040.577</b>	<b>304.101.683</b>

TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.13	Nº recibos	469.275	248.566	5.365			208.103	931.309
	Importe padrón	113.747.438	20.384.043	4.731.311			17.684.563	156.547.354
	Nº liquidaciones	157.863	11.060	3.018	30.862	638	123.061	326.502
	Importe liquidac.	70.508.651	1.158.662	3.799.600	17.867.889	11.104.581	94.420.796	198.860.179
	<b>Importe total</b>	<b>184.256.089</b>	<b>21.542.705</b>	<b>8.530.911</b>	<b>17.867.889</b>	<b>11.104.581</b>	<b>112.105.358</b>	<b>355.407.533</b>
Pendiente 31.12.14	Nº recibos	500.535	274.112	5.466			223.755	1.003.868
	Importe padrón	124.413.123	21.937.556	4.975.415			16.521.347	167.847.440
	Nº liquidaciones	162.141	16.826	2.236	38.998	561	125.287	346.049
	Importe liquidac.	74.112.665	1.346.430	3.787.702	26.255.120	9.365.796	89.071.400	203.939.114
	<b>Importe total</b>	<b>198.525.788</b>	<b>23.283.986</b>	<b>8.763.117</b>	<b>26.255.120</b>	<b>9.365.796</b>	<b>105.592.747</b>	<b>371.786.554</b>

## SUMA

VOLUNTARIA	AÑO 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.14 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0	0	0	1.062	1.062
	Importe padrón	0	0	0	0	0	174.641	174.641
	Nº liquidaciones	112.230	12.003	736	15.204	21	32.617	172.811
	Importe liquidac.	49.571.425	984.830	1.862.502	10.596.974	116.969	4.377.528	67.510.229
	<b>Importe total</b>	49.571.425	984.830	1.862.502	10.596.974	116.969	4.552.170	67.684.871
Cargo voluntaria	Nº recibos	2.007.479	1.123.068	17.189	0	0	1.238.640	4.386.376
	Importe padrón	585.923.275	86.555.655	28.761.080	0	0	97.370.383	798.610.393
	Nº liquidaciones	64.643	85.273	3.067	73.492	23	1.161.596	1.388.094
	Importe liquidac.	50.740.960	2.852.734	3.137.281	50.497.794	1.324.533	35.748.917	144.302.219
	<b>Importe total</b>	636.664.235	89.408.388	31.898.361	50.497.794	1.324.533	133.119.301	942.912.612
Recaudación voluntaria	Nº recibos	1.690.388	907.378	15.225	0	0	1.098.482	3.711.473
	Importe padrón	482.667.798	70.061.068	25.220.566	0	0	86.247.035	664.196.467
	Nº liquidaciones	132.117	87.616	3.144	59.342	32	1.124.242	1.406.493
	Importe liquidac.	59.867.201	3.212.121	4.172.707	35.848.061	758.153	26.016.063	129.874.306
	<b>Importe total</b>	542.535.000	73.273.189	29.393.272	35.848.061	758.153	112.263.098	794.070.773
Bajas voluntaria	Nº recibos	18.388	35.629	259	0	0	12.165	66.441
	Importe padrón	9.677.873	2.880.387	393.081	0	0	1.154.663	14.106.003
	Nº liquidaciones	2.515	640	92	2.051	1	2.164	7.463
	Importe liquidac.	4.801.154	56.852	156.487	1.229.910	623.935	1.084.269	7.952.608
	<b>Importe total</b>	14.479.027	2.937.238	549.567	1.229.910	623.935	2.238.932	22.058.611
Pase a ejecutiva	Nº recibos	201.660	171.934	1.287	0	0	109.055	483.936
	Importe padrón	56.012.829	12.975.650	1.393.283	0	0	8.343.314	78.725.076
	Nº liquidaciones	16.604	5.393	383	13.704	4	53.894	89.982
	Importe liquidac.	13.172.391	415.159	526.481	14.318.553	27.343	9.309.674	37.769.600
	<b>Importe total</b>	69.185.220	13.390.809	1.919.764	14.318.553	27.343	17.652.988	116.494.677
Pendiente 31.12.15 Voluntaria	Nº recibos	97.043	8.127	418			20.000	125.588
	Importe padrón	37.564.775	638.550	1.754.150			1.800.014	41.757.488
	Nº liquidaciones	25.637	3.627	184	13.599	7	13.913	56.967
	Importe liquidac.	22.471.638	153.433	144.110	9.698.244	32.071	3.716.438	36.215.934
	<b>Importe total</b>	60.036.413	791.983	1.898.260	9.698.244	32.071	5.516.452	77.973.422



EJECUTIVA	AÑO 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.14 Ejecutiva	Nº recibos	500.535	274.112	5.466	0	0	222.693	1.002.806
	Importe padrón	124.413.123	21.937.556	4.975.415	0	0	16.346.706	167.672.798
	Nº liquidaciones	49.911	4.823	1.500	23.794	540	92.670	173.238
	Importe liquidac.	24.541.240	361.600	1.925.200	15.658.146	9.248.827	84.693.871	136.428.885
	<b>Importe total</b>	<b>148.954.363</b>	<b>22.299.156</b>	<b>6.900.615</b>	<b>15.658.146</b>	<b>9.248.827</b>	<b>101.040.577</b>	<b>304.101.683</b>
Pase de voluntaria	Nº recibos	201.660	171.934	1.287			109.055	483.936
	Importe padrón	56.012.829	12.975.650	1.393.283			8.343.314	78.725.076
	Nº liquidaciones	16.604	5.393	383	13.704	4	53.894	89.982
	Importe liquidac.	13.172.391	415.159	526.481	14.318.553	27.343	9.309.674	37.769.600
	<b>Importe total</b>	<b>69.185.220</b>	<b>13.390.809</b>	<b>1.919.764</b>	<b>14.318.553</b>	<b>27.343</b>	<b>17.652.988</b>	<b>116.494.677</b>
Cargos en ejecutiva	Nº recibos	45	5.839	0	0	0	89.528	95.412
	Importe padrón	14.545	486.163	0	0	0	2.990.800	3.491.508
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	295.520	4.942	13.706	1.352.694	40.603	20.637.063	22.344.528
	<b>Importe total</b>	<b>310.064</b>	<b>491.105</b>	<b>13.706</b>	<b>1.352.694</b>	<b>40.603</b>	<b>23.627.863</b>	<b>25.836.036</b>
Recaudación ejecutiva	Nº recibos	138.105	130.039	803	0	0	105.031	373.978
	Importe padrón	47.035.445	9.931.664	1.003.279	0	0	7.859.820	65.830.208
	Nº liquidaciones	13.696	2.405	301	5.300	33	25.666	47.401
	Importe liquidac.	8.769.203	180.132	514.643	5.437.625	390.097	16.994.082	32.285.782
	<b>Importe total</b>	<b>55.804.648</b>	<b>10.111.796</b>	<b>1.517.922</b>	<b>5.437.625</b>	<b>390.097</b>	<b>24.853.902</b>	<b>98.115.990</b>
Bajas ejecutiva	Nº recibos	49.412	62.934	1.172	0	0	49.828	163.346
	Importe padrón	10.987.597	5.127.566	1.059.764	0	0	3.367.675	20.542.603
	Nº liquidaciones	6.319	1.495	288	5.733	70	31.056	44.961
	Importe liquidac.	5.710.493	120.884	364.214	4.502.107	1.204.301	20.724.874	32.626.874
	<b>Importe total</b>	<b>16.698.089</b>	<b>5.248.451</b>	<b>1.423.979</b>	<b>4.502.107</b>	<b>1.204.301</b>	<b>24.092.550</b>	<b>53.169.477</b>
Pendiente 31.12.15 Ejecutiva	Nº recibos	514.723	258.912	4.778			266.417	1.044.830
	Importe padrón	122.417.455	20.340.139	4.305.655			16.453.324	163.516.572
	Nº liquidaciones	46.500	6.316	1.294	26.465	441	89.842	170.858
	Importe liquidac.	23.529.455	480.684	1.586.530	21.389.661	7.722.375	76.921.653	131.630.358
	<b>Importe total</b>	<b>145.946.910</b>	<b>20.820.823</b>	<b>5.892.184</b>	<b>21.389.661</b>	<b>7.722.375</b>	<b>93.374.977</b>	<b>295.146.929</b>



TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.14	Nº recibos	500.535	274.112	5.466			223.755	1.003.868
	Importe padrón	124.413.123	21.937.556	4.975.415			16.521.347	167.847.440
	Nº liquidaciones	162.141	16.826	2.236	38.998	561	125.287	346.049
	Importe liquidac.	74.112.665	1.346.430	3.787.702	26.255.120	9.365.796	89.071.400	203.939.114
	<b>Importe total</b>	<b>198.525.788</b>	<b>23.283.986</b>	<b>8.763.117</b>	<b>26.255.120</b>	<b>9.365.796</b>	<b>105.592.747</b>	<b>371.786.554</b>
Pendiente 31.12.15	Nº recibos	611.766	267.039	5.196			286.417	1.170.418
	Importe padrón	159.982.230	20.978.688	6.059.805			18.253.338	205.274.060
	Nº liquidaciones	72.137	9.943	1.478	40.064	448	103.755	227.825
	Importe liquidac.	46.001.093	634.117	1.730.639	31.087.905	7.754.446	80.638.091	167.846.291
	<b>Importe total</b>	<b>205.983.323</b>	<b>21.612.805</b>	<b>7.790.444</b>	<b>31.087.905</b>	<b>7.754.446</b>	<b>98.891.429</b>	<b>373.120.352</b>

## SUMA

VOLUNTARIA	AÑO 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.15 Voluntaria	Nº recibos	97.043	8.127	418	0	0	20.000	125.588
	Importe padrón	37.564.775	638.550	1.754.150	0	0	1.800.014	41.757.488
	Nº liquidaciones	25.637	3.627	184	13.599	7	13.913	56.967
	Importe liquidac.	22.471.638	153.433	144.110	9.698.244	32.071	3.716.438	36.215.934
	<b>Importe total</b>	<b>60.036.413</b>	<b>791.983</b>	<b>1.898.260</b>	<b>9.698.244</b>	<b>32.071</b>	<b>5.516.452</b>	<b>77.973.422</b>
Cargo voluntaria	Nº recibos	1.725.492	942.872	14.279	0	0	1.161.460	3.844.103
	Importe padrón	497.237.205	71.658.662	23.069.358	0	0	92.135.903	684.101.127
	Nº liquidaciones	62.552	79.890	2.545	59.021	62	1.056.815	1.260.885
	Importe liquidac.	49.054.250	2.410.355	2.310.826	42.598.778	809.786	32.640.916	129.824.910
	<b>Importe total</b>	<b>546.291.455</b>	<b>74.069.017</b>	<b>25.380.184</b>	<b>42.598.778</b>	<b>809.786</b>	<b>124.776.818</b>	<b>813.926.038</b>
Recaudación voluntaria	Nº recibos	1.545.046	784.844	13.199	0	0	1.054.902	3.397.991
	Importe padrón	446.638.473	59.617.245	22.672.996	0	0	82.378.700	611.307.413
	Nº liquidaciones	53.595	78.562	2.168	49.557	46	1.009.407	1.193.335
	Importe liquidac.	37.707.944	2.335.936	1.832.358	31.576.296	662.707	25.096.008	99.211.250
	<b>Importe total</b>	<b>484.346.417</b>	<b>61.953.181</b>	<b>24.505.354</b>	<b>31.576.296</b>	<b>662.707</b>	<b>107.474.708</b>	<b>710.518.663</b>
Bajas voluntaria	Nº recibos	17.511	30.874	174	0	0	9.396	57.955
	Importe padrón	8.762.821	2.464.051	178.747	0	0	2.473.742	13.879.360
	Nº liquidaciones	2.883	346	105	1.561	1	2.590	7.486
	Importe liquidac.	4.614.895	25.085	168.666	1.669.020	690	1.119.907	7.598.262
	<b>Importe total</b>	<b>13.377.716</b>	<b>2.489.136</b>	<b>347.412</b>	<b>1.669.020</b>	<b>690</b>	<b>3.593.648</b>	<b>21.477.622</b>
Pase a ejecutiva	Nº recibos	168.291	130.660	991	0	0	97.890	397.832
	Importe padrón	44.806.105	9.899.076	1.012.241	0	0	7.553.719	63.271.140
	Nº liquidaciones	17.379	3.326	286	10.476	7	46.219	77.693
	Importe liquidac.	19.300.356	143.024	316.421	10.968.122	98.365	7.572.074	38.398.362
	<b>Importe total</b>	<b>64.106.461</b>	<b>10.042.100</b>	<b>1.328.661</b>	<b>10.968.122</b>	<b>98.365</b>	<b>15.125.792</b>	<b>101.669.502</b>
Pendiente 31.12.16 Voluntaria	Nº recibos	91.687	4.621	333			19.272	115.913
	Importe padrón	34.594.581	316.840	959.526			1.529.756	37.400.702
	Nº liquidaciones	14.332	1.283	170	11.026	15	12.512	39.338
	Importe liquidac.	9.902.692	59.742	137.491	8.083.584	80.095	2.569.366	20.832.970
	<b>Importe total</b>	<b>44.497.273</b>	<b>376.582</b>	<b>1.097.016</b>	<b>8.083.584</b>	<b>80.095</b>	<b>4.099.122</b>	<b>58.233.672</b>



EJECUTIVA	AÑO 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.15 Ejecutiva	Nº recibos	514.723	258.912	4.778	0	0	266.417	1.044.830
	Importe padrón	122.417.455	20.340.139	4.305.655	0	0	16.453.324	163.516.572
	Nº liquidaciones	46.500	6.316	1.294	26.465	441	89.842	170.858
	Importe liquidac.	23.529.455	480.684	1.586.530	21.389.661	7.722.375	76.921.653	131.630.358
	<b>Importe total</b>	<b>145.946.910</b>	<b>20.820.823</b>	<b>5.892.184</b>	<b>21.389.661</b>	<b>7.722.375</b>	<b>93.374.977</b>	<b>295.146.929</b>
Pase de voluntaria	Nº recibos	168.291	130.660	991			97.890	397.832
	Importe padrón	44.806.105	9.899.076	1.012.241			7.553.719	63.271.140
	Nº liquidaciones	17.379	3.326	286	10.476	7	46.219	77.693
	Importe liquidac.	19.300.356	143.024	316.421	10.968.122	98.365	7.572.074	38.398.362
	<b>Importe total</b>	<b>64.106.461</b>	<b>10.042.100</b>	<b>1.328.661</b>	<b>10.968.122</b>	<b>98.365</b>	<b>15.125.792</b>	<b>101.669.502</b>
Cargos en ejecutiva	Nº recibos	26.783	5.895	0	0	0	62.650	95.328
	Importe padrón	7.345.101	492.726	0	0	0	3.149.620	10.987.447
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	139.042	274	0	1.826.806	0	16.257.091	18.223.212
	<b>Importe total</b>	<b>7.484.142</b>	<b>493.000</b>	<b>0</b>	<b>1.826.806</b>	<b>0</b>	<b>19.406.711</b>	<b>29.210.659</b>
Recaudación ejecutiva	Nº recibos	139.252	118.382	754	0	0	107.541	365.929
	Importe padrón	38.225.597	8.911.240	681.640	0	0	7.540.656	55.359.134
	Nº liquidaciones	13.043	2.076	315	4.932	13	25.318	45.697
	Importe liquidac.	9.372.121	123.363	311.573	6.157.279	258.651	13.414.528	29.637.515
	<b>Importe total</b>	<b>47.597.717</b>	<b>9.034.603</b>	<b>993.214</b>	<b>6.157.279</b>	<b>258.651</b>	<b>20.955.185</b>	<b>84.996.648</b>
Bajas ejecutiva	Nº recibos	40.178	51.954	695	0	0	48.628	141.455
	Importe padrón	10.241.844	4.109.892	570.436	0	0	3.040.577	17.962.749
	Nº liquidaciones	5.587	1.499	199	4.738	43	20.651	32.717
	Importe liquidac.	7.447.718	88.064	258.187	5.014.365	438.098	17.354.862	30.601.294
	<b>Importe total</b>	<b>17.689.562</b>	<b>4.197.956</b>	<b>828.623</b>	<b>5.014.365</b>	<b>438.098</b>	<b>20.395.439</b>	<b>48.564.043</b>
Pendiente 31.12.16 Ejecutiva	Nº recibos	530.367	225.131	4.320			270.788	1.030.606
	Importe padrón	126.101.220	17.710.808	4.065.818			16.575.430	164.453.276
	Nº liquidaciones	45.249	6.067	1.066	27.271	392	90.092	170.137
	Importe liquidac.	26.149.015	412.556	1.333.190	23.012.945	7.123.991	69.981.427	128.013.123
	<b>Importe total</b>	<b>152.250.235</b>	<b>18.123.364</b>	<b>5.399.008</b>	<b>23.012.945</b>	<b>7.123.991</b>	<b>86.556.857</b>	<b>292.466.399</b>

TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.15	Nº recibos	611.766	267.039	5.196			286.417	1.170.418
	Importe padrón	159.982.230	20.978.688	6.059.805			18.253.338	205.274.060
	Nº liquidaciones	72.137	9.943	1.478	40.064	448	103.755	227.825
	Importe liquidac.	46.001.093	634.117	1.730.639	31.087.905	7.754.446	80.638.091	167.846.291
	<b>Importe total</b>	205.983.323	21.612.805	7.790.444	31.087.905	7.754.446	98.891.429	373.120.352
Pendiente 31.12.16	Nº recibos	622.054	229.752	4.653			290.060	1.146.519
	Importe padrón	160.695.801	18.027.648	5.025.344			18.105.186	201.853.979
	Nº liquidaciones	59.581	7.350	1.236	38.297	407	102.604	209.475
	Importe liquidac.	36.051.707	472.298	1.470.681	31.096.529	7.204.086	72.550.792	148.846.093
	<b>Importe total</b>	196.747.508	18.499.946	6.496.025	31.096.529	7.204.086	90.655.978	350.700.072

## Diputación de Castellón

VOLUNTARIA	AÑO 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.12 Voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	1.950.253	4.635	917.886			460.786	3.333.560
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	2.953.331	1.014	401.267	0	0	1.312.369	4.667.981
	<b>Importe total</b>	<b>4.903.583</b>	<b>5.649</b>	<b>1.319.153</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.773.155</b>	<b>8.001.540</b>
Cargo voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	86.508.892	8.189.353	9.616.849			28.935.743	133.250.836
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	6.987.400	30.387	935.474	434	242	3.642.346	11.596.283
	<b>Importe total</b>	<b>93.496.292</b>	<b>8.219.740</b>	<b>10.552.323</b>	<b>434</b>	<b>242</b>	<b>32.578.089</b>	<b>144.847.119</b>
Recaudación voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	74.787.548	6.682.936	8.725.149			25.060.639	115.256.272
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	2.799.398	22.485	438.068	0	242	1.319.328	4.579.521
	<b>Importe total</b>	<b>77.586.946</b>	<b>6.705.421</b>	<b>9.163.217</b>	<b>0</b>	<b>242</b>	<b>26.379.967</b>	<b>119.835.793</b>
Bajas voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	515.041	45.424	85.252			286.252	931.970
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	58.448	355	339	0	0	814.227	873.369
	<b>Importe total</b>	<b>573.489</b>	<b>45.780</b>	<b>85.591</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.100.479</b>	<b>1.805.339</b>
Pase a ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	10.935.830	1.405.905	1.073.016			3.346.122	16.760.873
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	1.481.642	1.736	333.557	434	0	2.322.138	4.139.507
	<b>Importe total</b>	<b>12.417.472</b>	<b>1.407.641</b>	<b>1.406.573</b>	<b>434</b>	<b>0</b>	<b>5.668.259</b>	<b>20.900.380</b>
Pendiente 31.12.13 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	2.220.725	59.723	651.318			703.516	3.635.282
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	5.601.243	6.824	564.777	0	0	499.023	6.671.867
	<b>Importe total</b>	<b>7.821.968</b>	<b>66.547</b>	<b>1.216.095</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.202.539</b>	<b>10.307.148</b>



EJECUTIVA	AÑO 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.12 Ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	14.456.780	2.455.234	3.776.310			4.888.997	25.577.321
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	4.063.996	2.686	491.319	1.886.125	352.709	8.797.245	15.594.080
	<b>Importe total</b>	<b>18.520.776</b>	<b>2.457.920</b>	<b>4.267.629</b>	<b>1.886.125</b>	<b>352.709</b>	<b>13.686.242</b>	<b>41.171.401</b>
Pase de voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	10.935.830	1.405.905	1.073.016			3.346.122	16.760.873
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	1.481.642	1.736	333.557	434	0	2.322.138	4.139.507
	<b>Importe total</b>	<b>12.417.472</b>	<b>1.407.641</b>	<b>1.406.573</b>	<b>434</b>	<b>0</b>	<b>5.668.259</b>	<b>20.900.380</b>
Cargos en ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	3.893.683	709.516	270.639			2.335.204	7.209.042
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	326.549	516	15.455	719.509	20.763	870.531	1.953.324
	<b>Importe total</b>	<b>4.220.232</b>	<b>710.032</b>	<b>286.094</b>	<b>719.509</b>	<b>20.763</b>	<b>3.205.735</b>	<b>9.162.366</b>
Recaudación ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	4.474.491	986.551	63.900			1.381.758	6.906.700
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	493.516	868	296.302	221.049	5.470	1.799.747	2.816.952
	<b>Importe total</b>	<b>4.968.007</b>	<b>987.419</b>	<b>360.202</b>	<b>221.049</b>	<b>5.470</b>	<b>3.181.505</b>	<b>9.723.652</b>
Bajas ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	3.023.452	496.103	794.238			1.249.418	5.563.211
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	535.697	367	9.299	188.470	23.697	455.645	1.213.174
	<b>Importe total</b>	<b>3.559.149</b>	<b>496.470</b>	<b>803.537</b>	<b>188.470</b>	<b>23.697</b>	<b>1.705.063</b>	<b>6.776.386</b>
Pendiente 31.12.13 Ejecutiva	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	21.788.351	3.088.000	4.261.827			7.939.147	37.077.324
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	4.842.975	3.704	534.730	2.196.549	344.305	9.734.522	17.656.785
	<b>Importe total</b>	<b>26.631.325</b>	<b>3.091.704</b>	<b>4.796.557</b>	<b>2.196.549</b>	<b>344.305</b>	<b>17.673.669</b>	<b>54.734.109</b>

TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.12	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	16.407.033	2.459.869	4.694.196			5.349.783	28.910.881
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	7.017.327	3.701	892.586	1.886.125	352.709	10.109.613	20.262.060
	<b>Importe total</b>	<b>23.424.360</b>	<b>2.463.569</b>	<b>5.586.781</b>	<b>1.886.125</b>	<b>352.709</b>	<b>15.459.396</b>	<b>49.172.941</b>
Pendiente 31.12.13	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	24.009.076	3.147.723	4.913.145			8.642.663	40.712.606
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	10.444.217	10.528	1.099.507	2.196.549	344.305	10.233.545	24.328.651
	<b>Importe total</b>	<b>34.453.293</b>	<b>3.158.251</b>	<b>6.012.652</b>	<b>2.196.549</b>	<b>344.305</b>	<b>18.876.208</b>	<b>65.041.257</b>

## Diputación de Castellón

VOLUNTARIA	AÑO 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.13 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0	0	0	0	0
	Importe padrón	2.220.725	59.723	651.318	0	0	703.516	3.635.282
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	5.601.243	6.824	564.777	0	0	499.023	6.671.867
	<b>Importe total</b>	<b>7.821.968</b>	<b>66.547</b>	<b>1.216.095</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.202.539</b>	<b>10.307.148</b>
Cargo voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	88.750.649	8.024.928	9.679.336			29.766.697	136.221.610
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	4.404.858	34.720	454.421	995	0	3.350.896	8.245.891
	<b>Importe total</b>	<b>93.155.508</b>	<b>8.059.648</b>	<b>10.133.758</b>	<b>995</b>	<b>0</b>	<b>33.117.593</b>	<b>144.467.501</b>
Recaudación voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	76.447.300	6.629.089	8.847.882			25.517.599	117.441.870
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	4.403.448	28.547	656.690			1.332.642	6.421.327
	<b>Importe total</b>	<b>80.850.748</b>	<b>6.657.636</b>	<b>9.504.572</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26.850.241</b>	<b>123.863.197</b>
Bajas voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	272.376	35.000	18.325			180.098	505.798
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	338.179	4.126	7.003	0	0	570.098	919.407
	<b>Importe total</b>	<b>610.555</b>	<b>39.126</b>	<b>25.328</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>750.196</b>	<b>1.425.205</b>
Pase a ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	12.103.649	1.406.143	734.641			4.301.948	18.546.381
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	2.616.402	4.859	223.281			1.549.566	4.394.107
	<b>Importe total</b>	<b>14.720.051</b>	<b>1.411.002</b>	<b>957.922</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5.851.514</b>	<b>22.940.488</b>
Pendiente 31.12.14 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	2.148.050	14.419	729.807			470.569	3.362.844
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	2.648.072	4.011	132.224	995	0	397.613	3.182.916
	<b>Importe total</b>	<b>4.796.122</b>	<b>18.430</b>	<b>862.031</b>	<b>995</b>	<b>0</b>	<b>868.181</b>	<b>6.545.760</b>

EJECUTIVA	AÑO 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.13 Ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	21.788.351	3.088.000	4.261.827			7.939.147	37.077.324
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	4.842.975	3.704	534.730	2.196.549	344.305	9.734.522	17.656.785
	<b>Importe total</b>	<b>26.631.325</b>	<b>3.091.704</b>	<b>4.796.557</b>	<b>2.196.549</b>	<b>344.305</b>	<b>17.673.669</b>	<b>54.734.109</b>
Pase de voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	12.103.649	1.406.143	734.641			4.301.948	18.546.381
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	2.616.402	4.859	223.281	0	0	1.549.566	4.394.107
	<b>Importe total</b>	<b>14.720.051</b>	<b>1.411.002</b>	<b>957.922</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5.851.514</b>	<b>22.940.488</b>
Cargos en ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	770	242.889	35.427			7.063.348	7.342.434
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	33.471	2.268	4.241	670.278	20.319	396.358	1.126.935
	<b>Importe total</b>	<b>34.241</b>	<b>245.158</b>	<b>39.668</b>	<b>670.278</b>	<b>20.319</b>	<b>7.459.705</b>	<b>8.469.369</b>
Recaudación ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	5.448.474	1.184.962	546.721			3.349.981	10.530.139
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	970.249	3.799	143.179	374.205	14.656	1.470.525	2.976.613
	<b>Importe total</b>	<b>6.418.723</b>	<b>1.188.761</b>	<b>689.900</b>	<b>374.205</b>	<b>14.656</b>	<b>4.820.507</b>	<b>13.506.752</b>
Bajas ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	2.648.307	599.610	282.492			3.658.351	7.188.760
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	1.444.644	1.671	120.223	262.188	10.558	1.417.228	3.256.510
	<b>Importe total</b>	<b>4.092.950</b>	<b>601.281</b>	<b>402.714</b>	<b>262.188</b>	<b>10.558</b>	<b>5.075.579</b>	<b>10.445.271</b>
Pendiente 31.12.14 Ejecutiva	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	25.795.989	2.952.460	4.202.682			12.296.109	45.247.240
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	5.077.955	5.361	498.851	2.230.435	339.411	8.792.692	16.944.704
	<b>Importe total</b>	<b>30.873.944</b>	<b>2.957.821</b>	<b>4.701.533</b>	<b>2.230.435</b>	<b>339.411</b>	<b>21.088.801</b>	<b>62.191.944</b>



TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.13	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	24.009.076	3.147.723	4.913.145			8.642.663	40.712.606
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	10.444.217	10.528	1.099.507	2.196.549	344.305	10.233.545	24.328.651
	<b>Importe total</b>	<b>34.453.293</b>	<b>3.158.251</b>	<b>6.012.652</b>	<b>2.196.549</b>	<b>344.305</b>	<b>18.876.208</b>	<b>65.041.257</b>
Pendiente 31.12.14	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	27.944.038	2.966.879	4.932.489			12.766.678	48.610.085
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	7.726.027	9.372	631.075	2.231.430	339.411	9.190.305	20.127.620
	<b>Importe total</b>	<b>35.670.066</b>	<b>2.976.251</b>	<b>5.563.564</b>	<b>2.231.430</b>	<b>339.411</b>	<b>21.956.983</b>	<b>68.737.704</b>

## Diputación de Castellón

VOLUNTARIA	AÑO 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.14 Voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	2.148.050	14.419	729.807			470.569	3.362.844
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	2.648.072	4.011	132.224	995	0	397.613	3.182.916
	<b>Importe total</b>	<b>4.796.122</b>	<b>18.431</b>	<b>862.031</b>	<b>995</b>	<b>0</b>	<b>868.181</b>	<b>6.545.760</b>
Cargo voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	89.720.996	7.901.530	9.684.928			30.623.623	137.931.077
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	4.925.494	30.944	276.718	11.839		3.463.606	8.708.602
	<b>Importe total</b>	<b>94.646.490</b>	<b>7.932.474</b>	<b>9.961.646</b>	<b>11.839</b>	<b>0</b>	<b>34.087.228</b>	<b>146.639.679</b>
Recaudación voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	77.828.980	6.545.415	9.034.437			26.017.056	119.425.888
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	2.640.008	26.564	158.480	0	0	1.305.310	4.130.362
	<b>Importe total</b>	<b>80.468.988</b>	<b>6.571.979</b>	<b>9.192.917</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27.322.366</b>	<b>123.556.251</b>
Bajas voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	368.051	24.627	1.417			271.362	665.457
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	764.400	2.194	1.532	0	0	654.537	1.422.663
	<b>Importe total</b>	<b>1.132.451</b>	<b>26.821</b>	<b>2.949</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>925.899</b>	<b>2.088.120</b>
Pase a ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	11.004.586	1.328.405	457.149			4.329.778	17.119.918
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	1.527.461	3.655	115.673	10.971	0	1.536.439	3.194.198
	<b>Importe total</b>	<b>12.532.047</b>	<b>1.332.060</b>	<b>572.822</b>	<b>10.971</b>	<b>0</b>	<b>5.866.217</b>	<b>20.314.116</b>
Pendiente 31.12.15 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	2.667.429	17.503	921.731			475.995	4.082.657
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	2.641.697	2.542	133.257	1.864	0	364.933	3.144.294
	<b>Importe total</b>	<b>5.309.126</b>	<b>20.045</b>	<b>1.054.989</b>	<b>1.864</b>	<b>0</b>	<b>840.928</b>	<b>7.226.952</b>

EJECUTIVA	AÑO 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.14 Ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	25.795.989	2.952.460	4.202.682			12.296.109	45.247.240
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	5.077.955	5.361	498.851	2.230.435	339.411	8.792.692	16.944.704
	<b>Importe total</b>	<b>30.873.944</b>	<b>2.957.821</b>	<b>4.701.533</b>	<b>2.230.435</b>	<b>339.411</b>	<b>21.088.801</b>	<b>62.191.944</b>
Pase de voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	11.004.586	1.328.405	457.149			4.329.778	17.119.918
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	1.527.461	3.655	115.673	10.971	0	1.536.439	3.194.198
	<b>Importe total</b>	<b>12.532.047</b>	<b>1.332.060</b>	<b>572.822</b>	<b>10.971</b>	<b>0</b>	<b>5.866.217</b>	<b>20.314.116</b>
Cargos en ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	188.931	188.380	2.586			1.799.311	2.179.207
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	22.642	391	0	1.088.731	34.000	226.316	1.372.080
	<b>Importe total</b>	<b>211.573</b>	<b>188.771</b>	<b>2.586</b>	<b>1.088.731</b>	<b>34.000</b>	<b>2.025.626</b>	<b>3.551.287</b>
Recaudación ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	6.023.266	1.026.696	436.827			2.681.164	10.167.953
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	985.824	1.885	65.083	384.540	4.019	1.084.726	2.526.076
	<b>Importe total</b>	<b>7.009.091</b>	<b>1.028.580</b>	<b>501.910</b>	<b>384.540</b>	<b>4.019</b>	<b>3.765.890</b>	<b>12.694.029</b>
Bajas ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	3.309.523	676.067	489.870			1.667.579	6.143.038
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	984.812	1.984	71.048	677.745	6.307	1.249.303	2.991.199
	<b>Importe total</b>	<b>4.294.335</b>	<b>678.051</b>	<b>560.918</b>	<b>677.745</b>	<b>6.307</b>	<b>2.916.882</b>	<b>9.134.237</b>
Pendiente 31.12.15 Ejecutiva	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	27.656.717	2.766.482	3.735.720			14.076.455	48.235.375
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	4.657.421	5.538	478.393	2.267.851	363.085	8.221.418	15.993.707
	<b>Importe total</b>	<b>32.314.139</b>	<b>2.772.020</b>	<b>4.214.113</b>	<b>2.267.851</b>	<b>363.085</b>	<b>22.297.874</b>	<b>64.229.082</b>

TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.14	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	27.944.038	2.966.879	4.932.489			12.766.678	48.610.085
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	7.726.027	9.372	631.075	2.231.430	339.411	9.190.305	20.127.620
	<b>Importe total</b>	<b>35.670.066</b>	<b>2.976.251</b>	<b>5.563.564</b>	<b>2.231.430</b>	<b>339.411</b>	<b>21.956.983</b>	<b>68.737.704</b>
Pendiente 31.12.15	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	30.324.146	2.783.985	4.657.451			14.552.450	52.318.032
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	7.299.119	8.080	611.650	2.269.715	363.085	8.586.352	19.138.001
	<b>Importe total</b>	<b>37.623.265</b>	<b>2.792.065</b>	<b>5.269.102</b>	<b>2.269.715</b>	<b>363.085</b>	<b>23.138.802</b>	<b>71.456.033</b>

## Diputación de Castellón

VOLUNTARIA	AÑO 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
	Nº recibos							0
Pendiente 31.12.15 Voluntaria	Importe padrón	2.667.429	17.503	921.731			475.995	4.082.657
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	2.641.697	2.542	133.257	1.864	0	364.933	3.144.294
	<b>Importe total</b>	5.309.126	20.045	1.054.989	1.864	0	840.928	7.226.952
	Nº recibos							0
Cargo voluntaria	Importe padrón	89.929.393	7.890.630	10.169.386			29.384.872	137.374.282
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	7.420.730	27.596	518.620	24.810	0	2.742.350	10.734.107
	<b>Importe total</b>	97.350.124	7.918.226	10.688.007	24.810	0	32.127.222	148.108.389
	Nº recibos							0
Recaudación voluntaria	Importe padrón	78.555.349	6.621.108	9.401.746			26.081.454	120.659.657
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	4.720.697	26.658	395.361	11.224	0	1.303.017	6.456.957
	<b>Importe total</b>	83.276.046	6.647.766	9.797.106	11.224	0	27.384.471	127.116.613
	Nº recibos							0
Bajas voluntaria	Importe padrón	1.231.222	46.420	104.066			101.784	1.483.493
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	133.923		36.428		0	33.120	203.470
	<b>Importe total</b>	1.365.145	46.420	140.494	0	0	134.904	1.686.963
	Nº recibos							0
Pase a ejecutiva	Importe padrón	9.538.929	1.221.281	646.786			3.159.196	14.566.193
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	2.912.670	3.182	120.085	3.221	0	1.568.215	4.607.372
	<b>Importe total</b>	12.451.599	1.224.463	766.871	3.221	0	4.727.411	19.173.565
	Nº recibos	0	0	0			0	0
Pendiente 31.12.16 Voluntaria	Importe padrón	3.271.322	19.324	938.519			518.433	4.747.597
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	2.295.138	298	100.004	12.229	0	202.932	2.610.602
	<b>Importe total</b>	5.566.460	19.622	1.038.523	12.229	0	721.365	7.358.199

EJECUTIVA	AÑO 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.15 Ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	27.656.717	2.766.482	3.735.720			14.076.455	48.235.375
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	4.657.421	5.538	478.393	2.267.851	363.085	8.221.418	15.993.707
	<b>Importe total</b>	<b>32.314.139</b>	<b>2.772.020</b>	<b>4.214.113</b>	<b>2.267.851</b>	<b>363.085</b>	<b>22.297.874</b>	<b>64.229.082</b>
Pase de voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	9.538.929	1.221.281	646.786			3.159.196	14.566.193
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	2.912.670	3.182	120.085	3.221	0	1.568.215	4.607.372
	<b>Importe total</b>	<b>12.451.599</b>	<b>1.224.463</b>	<b>766.871</b>	<b>3.221</b>	<b>0</b>	<b>4.727.411</b>	<b>19.173.565</b>
Cargos en ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	60.462	214.025	0			1.487.033	1.761.520
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	227.500	990	1.327	1.416.669	26.595	1.454.834	3.127.915
	<b>Importe total</b>	<b>287.962</b>	<b>215.015</b>	<b>1.327</b>	<b>1.416.669</b>	<b>26.595</b>	<b>2.941.867</b>	<b>4.889.434</b>
Recaudación ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	4.842.288	1.000.959	298.178			2.494.457	8.635.883
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	912.461	1.890	45.994	262.694	3.237	1.345.390	2.571.666
	<b>Importe total</b>	<b>5.754.749</b>	<b>1.002.850</b>	<b>344.172</b>	<b>262.694</b>	<b>3.237</b>	<b>3.839.848</b>	<b>11.207.549</b>
Bajas ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	3.638.974	699.681	743.358			2.175.559	7.257.572
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	1.242.187	1.534	105.113	511.424	42.378	2.355.047	4.257.683
	<b>Importe total</b>	<b>4.881.160</b>	<b>701.215</b>	<b>848.471</b>	<b>511.424</b>	<b>42.378</b>	<b>4.530.606</b>	<b>11.515.255</b>
Pendiente 31.12.16 Ejecutiva	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	28.774.847	2.501.148	3.340.970			14.052.668	48.669.633
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	5.642.944	6.285	448.698	2.913.622	344.066	7.544.029	16.899.644
	<b>Importe total</b>	<b>34.417.791</b>	<b>2.507.433</b>	<b>3.789.668</b>	<b>2.913.622</b>	<b>344.066</b>	<b>21.596.697</b>	<b>65.569.277</b>

TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.15	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	30.324.146	2.783.985	4.657.451			14.552.450	52.318.032
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	7.299.119	8.080	611.650	2.269.715	363.085	8.586.352	19.138.001
	<b>Importe total</b>	<b>37.623.265</b>	<b>2.792.065</b>	<b>5.269.102</b>	<b>2.269.715</b>	<b>363.085</b>	<b>23.138.802</b>	<b>71.456.033</b>
Pendiente 31.12.16	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	32.046.168	2.520.472	4.279.489			14.571.100	53.417.230
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	7.938.082	6.583	548.703	2.925.851	344.066	7.746.961	19.510.246
	<b>Importe total</b>	<b>39.984.251</b>	<b>2.527.055</b>	<b>4.828.192</b>	<b>2.925.851</b>	<b>344.066</b>	<b>22.318.062</b>	<b>72.927.476</b>

## Diputación de Valencia

VOLUNTARIA	AÑO 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.12 Voluntaria	Nº recibos							
	Importe padrón							
	Nº liquidaciones							
	Importe liquidac.							
	<b>Importe total</b>							
Cargo voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	174.576.331	26.762.980	0	0	0	76.644.463	277.983.773
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	12.131.620	211.320	0	775.382	0	14.107.698	27.226.021
	<b>Importe total</b>	186.707.951	26.974.300	0	775.382	0	90.752.161	305.209.795
Recaudación voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	144.946.290	19.623.357	2.517	0	0	72.854.805	237.426.969
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	6.280.124	203.342	0	603.323	0	6.686.116	13.772.905
	<b>Importe total</b>	151.226.414	19.826.700	2.517	603.323	0	79.540.921	251.199.874
Bajas voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	4.191.341	304.424	0			1.187.170	5.682.935
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	868.914	2.729	0	65.973	0	4.415.173	5.352.789
	<b>Importe total</b>	5.060.255	307.153	0	65.973	0	5.602.343	11.035.724
Pase a ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón							0
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.							0
	<b>Importe total</b>	0	0	0	0	0	0	0
Pendiente 31.12.13 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	25.438.700	6.835.198	-2.517			2.602.488	34.873.870
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	4.982.582	5.249	0	106.087	0	3.006.409	8.100.327
	<b>Importe total</b>	30.421.282	6.840.447	-2.517	106.087	0	5.608.897	42.974.197

EJECUTIVA	AÑO 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.12 Ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	52.383.864	18.312.065	821.316	6.406	16.168	39.955.546	111.495.365
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	8.597.122	204.746	227.723	4.154.251	1.666.188	34.867.168	49.717.199
	<b>Importe total</b>	<b>60.980.985</b>	<b>18.516.811</b>	<b>1.049.040</b>	<b>4.160.657</b>	<b>1.682.357</b>	<b>74.822.713</b>	<b>161.212.564</b>
Pase de voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	0	0	0			0	0
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Importe total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cargos en ejecutiva	Nº recibos							
	Importe padrón	3.704.919	3.326.069	387.758	549	0	2.111.532	9.530.829
	Nº liquidaciones							
	Importe liquidac.	555.356	40.329	18.585	2.174.917	522.214	14.023.664	17.335.064
	<b>Importe total</b>	<b>4.260.275</b>	<b>3.366.398</b>	<b>406.343</b>	<b>2.175.466</b>	<b>522.214</b>	<b>16.135.196</b>	<b>26.865.893</b>
Recaudación ejecutiva	Nº recibos							
	Importe padrón	13.321.848	4.772.251	44.027	318	0	8.793.860	26.932.305
	Nº liquidaciones							
	Importe liquidac.	1.363.307	35.189	11.974	599.841	208.187	5.596.639	7.815.137
	<b>Importe total</b>	<b>14.685.155</b>	<b>4.807.440</b>	<b>56.001</b>	<b>600.159</b>	<b>208.187</b>	<b>14.390.500</b>	<b>34.747.442</b>
Bajas ejecutiva	Nº recibos							
	Importe padrón	4.268.801	1.119.211	81.130	46	20	1.725.640	7.194.846
	Nº liquidaciones							
	Importe liquidac.	295.139	9.363	13.093	306.415	442.703	3.828.399	4.895.111
	<b>Importe total</b>	<b>4.563.940</b>	<b>1.128.574</b>	<b>94.222</b>	<b>306.460</b>	<b>442.723</b>	<b>5.554.038</b>	<b>12.089.957</b>
Pendiente 31.12.13 Ejecutiva	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	38.498.134	15.746.672	1.083.918	6.591	16.148	31.547.578	86.899.042
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	7.494.032	200.524	221.241	5.422.912	1.537.512	39.465.794	54.342.015
	<b>Importe total</b>	<b>45.992.166</b>	<b>15.947.196</b>	<b>1.305.159</b>	<b>5.429.504</b>	<b>1.553.660</b>	<b>71.013.372</b>	<b>141.241.057</b>

TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2013	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.12	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	52.383.864	18.312.065	821.316	6.406	16.168	39.955.546	111.495.365
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	8.597.122	204.746	227.723	4.154.251	1.666.188	34.867.168	49.717.199
	<b>Importe total</b>	<b>60.980.985</b>	<b>18.516.811</b>	<b>1.049.040</b>	<b>4.160.657</b>	<b>1.682.357</b>	<b>74.822.713</b>	<b>161.212.564</b>
Pendiente 31.12.13	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	63.936.834	22.581.870	1.081.401	6.591	16.148	34.150.066	121.772.912
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	12.476.613	205.773	221.241	5.528.999	1.537.512	42.472.203	62.442.342
	<b>Importe total</b>	<b>76.413.448</b>	<b>22.787.643</b>	<b>1.302.643</b>	<b>5.535.591</b>	<b>1.553.660</b>	<b>76.622.270</b>	<b>184.215.254</b>

## Diputación de Valencia

VOLUNTARIA	AÑO 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.13 Voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón							0
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.							0
	<b>Importe total</b>	0	0	0	0	0	0	0
Cargo voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	179.220.286	26.223.694				80.138.784	285.582.764
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	9.575.781	304.986		2.524.231		1.621.480	14.026.477
	<b>Importe total</b>	188.796.066	26.528.680	0	2.524.231	0	81.760.264	299.609.242
Recaudación voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	151.797.966	19.329.638	6.287			65.491.591	236.625.482
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	6.087.910	297.689	375	692.088	304	1.123.277	8.201.644
	<b>Importe total</b>	157.885.877	19.627.327	6.661	692.088	304	66.614.868	244.827.126
Bajas voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	2.535.809	241.505	316			1.017.322	3.794.952
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	754.225	2.818		677.401		106.175	1.540.619
	<b>Importe total</b>	3.290.034	244.323	316	677.401	0	1.123.497	5.335.572
Pase a ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón							0
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.							0
	<b>Importe total</b>	0	0	0	0	0	0	0
Pendiente 31.12.14 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	24.886.510	6.652.551	6.603			13.629.872	45.162.330
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	2.733.645	4.479	-375	1.154.742	-304	392.027	4.284.214
	<b>Importe total</b>	27.620.155	6.657.030	6.978	1.154.742	-304	14.021.898	49.446.544

EJECUTIVA	AÑO 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.13 Ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	63.936.834	22.581.870	1.083.316	6.591	3.634	34.132.392	121.744.638
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	12.476.613	205.773	219.327	5.528.999	1.550.026	42.489.879	62.470.617
	<b>Importe total</b>	<b>76.413.448</b>	<b>22.787.643</b>	<b>1.302.643</b>	<b>5.535.591</b>	<b>1.553.660</b>	<b>76.622.272</b>	<b>184.215.256</b>
Pase de voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	0	0	0			0	0
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Importe total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cargos en ejecutiva	Nº recibos							
	Importe padrón	4.100.102	2.074.218	264.917	36	3.544	1.884.662	8.327.479
	Nº liquidaciones							
	Importe liquidac.	950.367	45.577	131.568	2.606.227	612.762	12.727.752	17.074.252
	<b>Importe total</b>	<b>5.050.469</b>	<b>2.119.795</b>	<b>396.485</b>	<b>2.606.263</b>	<b>616.306</b>	<b>14.612.414</b>	<b>25.401.732</b>
Recaudación ejecutiva	Nº recibos							
	Importe padrón	13.960.207	4.983.796	60.491		1.011	9.460.518	28.466.023
	Nº liquidaciones							
	Importe liquidac.	1.632.105	21.590	23.126	579.495	156.323	4.661.526	7.074.165
	<b>Importe total</b>	<b>15.592.312</b>	<b>5.005.386</b>	<b>83.618</b>	<b>579.495</b>	<b>157.333</b>	<b>14.122.044</b>	<b>35.540.188</b>
Bajas ejecutiva	Nº recibos							
	Importe padrón	2.327.225	871.595	17.663			2.118.587	5.335.071
	Nº liquidaciones							
	Importe liquidac.	467.800	10.013	6.231	325.207	145.078	4.070.863	5.025.193
	<b>Importe total</b>	<b>2.795.025</b>	<b>881.609</b>	<b>23.895</b>	<b>325.207</b>	<b>145.078</b>	<b>6.189.450</b>	<b>10.360.264</b>
Pendiente 31.12.14 Ejecutiva	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	51.749.504	18.800.696	1.270.078	6.627	6.168	24.437.950	96.271.024
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	11.327.074	219.746	321.537	7.230.524	1.861.387	46.485.242	67.445.511
	<b>Importe total</b>	<b>63.076.579</b>	<b>19.020.443</b>	<b>1.591.615</b>	<b>7.237.151</b>	<b>1.867.555</b>	<b>70.923.192</b>	<b>163.716.535</b>



TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2014	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.13	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	63.936.834	22.581.870	1.083.316	6.591	3.634	34.132.392	121.744.638
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	12.476.613	205.773	219.327	5.528.999	1.550.026	42.489.879	62.470.617
	<b>Importe total</b>	<b>76.413.448</b>	<b>22.787.643</b>	<b>1.302.643</b>	<b>5.535.591</b>	<b>1.553.660</b>	<b>76.622.272</b>	<b>184.215.256</b>
Pendiente 31.12.14	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	76.636.015	25.453.247	1.263.475	6.627	6.168	38.067.822	141.433.354
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	14.060.719	224.225	321.162	8.385.266	1.861.083	46.877.269	71.729.725
	<b>Importe total</b>	<b>90.696.734</b>	<b>25.677.473</b>	<b>1.584.637</b>	<b>8.391.893</b>	<b>1.867.251</b>	<b>84.945.090</b>	<b>213.163.079</b>

## Diputación de Valencia

VOLUNTARIA	AÑO 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.14 Voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón							0
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.							0
	<b>Importe total</b>	0	0	0	0	0	0	0
Cargo voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	188.359.311	28.171.667	6.431.295			77.304.459	300.266.732
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	8.305.664	468.400	134.417	810.953		2.868.635	12.588.070
	<b>Importe total</b>	196.664.975	28.640.067	6.565.712	810.953	0	80.173.095	312.854.802
Recaudación voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	160.199.196	20.899.036	5.495.331			63.150.635	249.744.198
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	3.626.169	428.695	121	1.216.312		2.413.021	7.684.319
	<b>Importe total</b>	163.825.365	21.327.732	5.495.452	1.216.312	0	65.563.656	257.428.517
Bajas voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	4.035.536	339.183	156.766			661.819	5.193.304
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	1.098.011	3.134	19.648	14.094		90.669	1.225.556
	<b>Importe total</b>	5.133.547	342.317	176.413	14.094	0	752.488	6.418.860
Pase a ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón							0
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.							0
	<b>Importe total</b>	0	0	0	0	0	0	0
Pendiente 31.12.15 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	24.124.580	6.933.448	779.198			13.492.005	45.329.230
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	3.581.484	36.571	114.649	-419.453	0	364.945	3.678.195
	<b>Importe total</b>	27.706.063	6.970.018	893.847	-419.453	0	13.856.950	49.007.425

EJECUTIVA	AÑO 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.14 Ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón	76.636.015	25.472.381	1.263.475	6.627	6.168	38.068.059	141.452.725
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	14.060.719	205.217	321.162	8.385.127	1.861.083	46.876.938	71.710.246
	<b>Importe total</b>	<b>90.696.734</b>	<b>25.677.598</b>	<b>1.584.637</b>	<b>8.391.754</b>	<b>1.867.251</b>	<b>84.944.997</b>	<b>213.162.972</b>
Pase de voluntaria	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	0	0	0	0	0	0	0
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Importe total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cargos en ejecutiva	Nº recibos							
	Importe padrón	4.086.033	1.834.128	274.621	542.935	40.600	2.787.256	9.565.573
	Nº liquidaciones							
	Importe liquidac.	398.628	10.241	32.943	1.959.651	225.969	7.167.048	9.794.480
	<b>Importe total</b>	<b>4.484.661</b>	<b>1.844.369</b>	<b>307.564</b>	<b>2.502.586</b>	<b>266.568</b>	<b>9.954.304</b>	<b>19.360.053</b>
Recaudación ejecutiva	Nº recibos							
	Importe padrón	12.337.701	3.874.121	94.588	677	487	7.503.004	23.810.579
	Nº liquidaciones							
	Importe liquidac.	1.173.496	14.586	24.224	535.110	101.072	3.705.132	5.553.620
	<b>Importe total</b>	<b>13.511.197</b>	<b>3.888.707</b>	<b>118.813</b>	<b>535.787</b>	<b>101.559</b>	<b>11.208.136</b>	<b>29.364.199</b>
Bajas ejecutiva	Nº recibos							
	Importe padrón	4.620.958	690.240	40.363	1.081		1.707.184	7.059.826
	Nº liquidaciones							
	Importe liquidac.	339.405	6.843	4.741	388.323	15.085	2.208.320	2.962.718
	<b>Importe total</b>	<b>4.960.364</b>	<b>697.083</b>	<b>45.104</b>	<b>389.403</b>	<b>15.085</b>	<b>3.915.504</b>	<b>10.022.543</b>
Pendiente 31.12.15 Ejecutiva	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	63.763.389	22.742.148	1.403.145	547.804	46.281	31.645.127	120.147.894
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	12.946.446	194.028	325.140	9.421.346	1.970.895	48.130.533	72.988.388
	<b>Importe total</b>	<b>76.709.834</b>	<b>22.936.176</b>	<b>1.728.285</b>	<b>9.969.150</b>	<b>2.017.176</b>	<b>79.775.661</b>	<b>193.136.282</b>

TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2015	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.14	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	76.636.015	25.472.381	1.263.475	6.627	6.168	38.068.059	141.452.725
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	14.060.719	205.217	321.162	8.385.127	1.861.083	46.876.938	71.710.246
	<b>Importe total</b>	<b>90.696.734</b>	<b>25.677.598</b>	<b>1.584.637</b>	<b>8.391.754</b>	<b>1.867.251</b>	<b>84.944.997</b>	<b>213.162.972</b>
Pendiente 31.12.15	Nº recibos	0	0	0			0	0
	Importe padrón	87.887.968	29.675.596	2.182.343	547.804	46.281	45.137.132	165.477.124
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	16.527.929	230.599	439.788	9.001.893	1.970.895	48.495.479	76.666.583
	<b>Importe total</b>	<b>104.415.897</b>	<b>29.906.195</b>	<b>2.622.132</b>	<b>9.549.697</b>	<b>2.017.176</b>	<b>93.632.611</b>	<b>242.143.707</b>

## Diputación de Valencia

VOLUNTARIA	AÑO 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.15 Voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón							0
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.							0
	<b>Importe total</b>	0	0	0	0	0	0	0
Cargo voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	198.613.941	28.974.020	7.227.641	0	0	80.017.191	314.832.792
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	15.904.823	566.772	306.623	971.251	0	1.189.712	18.939.182
	<b>Importe total</b>	214.518.764	29.540.792	7.534.264	971.251	0	81.206.903	333.771.974
Recaudación voluntaria	Nº recibos						0	0
	Importe padrón	168.836.604	21.109.152	6.403.197	10.812	4.557	64.446.781	260.811.102
	Nº liquidaciones						0	0
	Importe liquidac.	10.146.917	539.876	330.467	695.369	1.384	698.552	12.412.565
	<b>Importe total</b>	178.983.520	21.649.028	6.733.664	706.181	5.940	65.145.332	273.223.666
Bajas voluntaria	Nº recibos							0
	Importe padrón	2.315.259	303.675	115.469	894		1.002.047	3.737.344
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.	1.191.944	2.105	1.840	8.422		55.849	1.260.160
	<b>Importe total</b>	3.507.202	305.780	117.309	9.316	0	1.057.896	4.997.503
Pase a ejecutiva	Nº recibos							0
	Importe padrón							0
	Nº liquidaciones							0
	Importe liquidac.							0
	<b>Importe total</b>	0	0	0	0	0	0	0
Pendiente 31.12.16 Voluntaria	Nº recibos	0	0	0	0		0	0
	Importe padrón	27.462.079	7.561.193	708.975	-11.706	-4.557	14.568.364	50.284.347
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	4.565.962	24.791	-25.684	267.460	-1.384	435.312	5.266.457
	<b>Importe total</b>	32.028.041	7.585.984	683.291	255.754	-5.940	15.003.675	55.550.804

EJECUTIVA	AÑO 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
Pendiente 31.12.15 Ejecutiva	Nº recibos	0	0	0	0	0	0	0
	Importe padrón	87.887.943	29.675.621	2.182.343	547.804	46.281	45.136.756	165.476.748
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	16.527.929	230.599	439.788	9.188.730	1.970.895	48.307.177	76.665.119
	<b>Importe total</b>	<b>104.415.872</b>	<b>29.906.220</b>	<b>2.622.132</b>	<b>9.736.534</b>	<b>2.017.176</b>	<b>93.443.933</b>	<b>242.141.867</b>
Pase de voluntaria	Nº recibos	0	0	0	0	0	0	0
	Importe padrón	0	0	0	0	0	0	0
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Importe total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cargos en ejecutiva	Nº recibos	0	0	0	0	0	0	0
	Importe padrón	4.876.828	1.485.671	276.423	2.083.246	68.422	6.950.882	15.741.471
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	1.088.157	6.517	29.224	1.213.792	66.519	6.688.915	9.093.123
	<b>Importe total</b>	<b>5.964.985</b>	<b>1.492.188</b>	<b>305.647</b>	<b>3.297.038</b>	<b>134.940</b>	<b>13.639.796</b>	<b>24.834.594</b>
Recaudación ejecutiva	Nº recibos	0	0	0	0	0	0	0
	Importe padrón	17.986.238	6.916.528	394.304	117.903	175.334	12.321.156	37.911.462
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	2.547.904	27.896	32.311	823.315	46.275	4.980.749	8.458.450
	<b>Importe total</b>	<b>20.534.141</b>	<b>6.944.423</b>	<b>426.615</b>	<b>941.218</b>	<b>221.610</b>	<b>17.301.905</b>	<b>46.369.912</b>
Bajas ejecutiva	Nº recibos	0	0	0	0	0	0	0
	Importe padrón	5.246.069	1.493.161	147.773	39.672	9.480	2.568.234	9.504.388
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	2.161.397	6.247	50.026	346.943	135.424	7.694.419	10.394.456
	<b>Importe total</b>	<b>7.407.466</b>	<b>1.499.408</b>	<b>197.799</b>	<b>386.615</b>	<b>144.903</b>	<b>10.262.653</b>	<b>19.898.844</b>
Pendiente 31.12.16 Ejecutiva	Nº recibos	0	0	0	0	0	0	0
	Importe padrón	69.532.464	22.751.602	1.916.689	2.473.475	-70.111	37.198.248	133.802.368
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	12.906.785	202.974	386.676	9.232.264	1.855.715	42.320.923	66.905.336
	<b>Importe total</b>	<b>82.439.250</b>	<b>22.954.576</b>	<b>2.303.365</b>	<b>11.705.739</b>	<b>1.785.604</b>	<b>79.519.171</b>	<b>200.707.705</b>



TOTAL VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	AÑO 2016	IBI	IVTM	IAE	IIVTNU	ICIO	Resto de impuestos y tasas	TOTAL
	Nº recibos	0	0	0	0	0	0	0
Pendiente 31.12.15	Importe padrón	87.887.943	29.675.621	2.182.343	547.804	46.281	45.136.756	165.476.748
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	16.527.929	230.599	439.788	9.188.730	1.970.895	48.307.177	76.665.119
	<b>Importe total</b>	<b>104.415.872</b>	<b>29.906.220</b>	<b>2.622.132</b>	<b>9.736.534</b>	<b>2.017.176</b>	<b>93.443.933</b>	<b>242.141.867</b>
	Nº recibos	0	0	0	0	0	0	0
Pendiente 31.12.16	Importe padrón	96.994.543	30.312.795	2.625.663	2.461.769	-74.668	51.766.612	184.086.715
	Nº liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
	Importe liquidac.	17.472.748	227.765	360.992	9.499.723	1.854.331	42.756.235	72.171.794
	<b>Importe total</b>	<b>114.467.291</b>	<b>30.540.560</b>	<b>2.986.655</b>	<b>11.961.493</b>	<b>1.779.663</b>	<b>94.522.846</b>	<b>256.258.509</b>



## **ANEXO 3**

### **Anticipos concedidos por municipios**

## SUMA

NOMBRE DEL MUNICIPIO	2016	
	Importe anticipos concedidos	Importe intereses
Atzúbia, l'	74.449	71
Agost	998.377	946
Agres	104.100	95
Aigües	153.602	146
Albatera	1.557.343	1.476
Alcalalí	233.986	222
Alcocer de Planes	44.885	43
Alcoleja	35.154	33
Alcoi/Alcoy	10.629.521	10.076
Alfafara	65.688	59
Alfàs del Pi, l'	4.209.559	3.990
Algorfa	1.116.574	1.058
Algueña	210.272	194
Almoradí	2.525.885	2.394
Almudaina	12.676	12
Altea	6.399.183	5.904
Aspe	3.593.670	3.406
Balones	35.960	32
Benasau	22.660	21
Beneixama	391.321	364
Benejúzar	568.139	539
Benferri	309.950	294
Beniarbeig	318.351	302
Beniardá	42.366	40
Beniarrés	137.361	128
Benigembla	87.188	81
Benidoleig	227.553	212
Benidorm	25.845.570	24.499
Benifallim	14.356	14
Benifato	22.334	21
Benijófar	560.481	531
Benilloba	92.016	87
Benillup	14.062	13
Benimantell	67.924	64
Benimarfull	89.964	85
Benimassot	21.606	19
Benimeli	64.819	60

NOMBRE DEL MUNICIPIO	2016	
	Importe anticipos concedidos	Importe intereses
Poble Nou de Benitatxell, el/Benitachell	1.633.628	1.514
Biar	1.076.843	1.021
Bigastro	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
Camp de Mirra, el/Campo de Mirra	128.345	122
Cañada	229.758	218
Castalla	2.491.341	2.362
Castell de Castells	54.757	52
Catral	700.262	664
Cocentaina	2.319.674	2.199
Confrides	41.402	39
Cox	861.945	817
Crevillent	4.903.702	4.648
Quatretondeta	22.792	21
Daya Nueva	210.687	200
Daya Vieja	176.208	167
Dénia	13.129.079	12.445
Dolores	780.050	739
Elx/Elche	39.100.027	37.063
Elda	8.793.341	8.335
Facheca	18.959	18
Famorca	7.501	7
Finestrat	3.851.186	3.651
Formentera del Segura	410.942	390
Gata de Gorgos	1.264.178	1.181
Gaianes	103.400	98
Gorga	26.563	25
Granja de Rocamora	251.494	238
Castell de Guadalest, el	46.977	44
Guardamar del Segura	5.060.721	4.797
Hondón de los Frailes	273.497	254
Jacarilla	271.733	258
Xaló	386.384	359
Orxa, l'/Lorcha	75.455	72
Llíber	216.482	197

NOMBRE DEL MUNICIPIO	2016	
	Importe anticipos concedidos	Importe intereses
Millena	18.508	18
Monforte del Cid	1.922.185	1.800
Monòver/Monóvar	1.582.558	1.500
Mutxamel	5.192.970	4.835
Murla	132.642	122
Novelda	4.750.318	4.503
Nucia, la	4.102.799	3.889
Ondara	1.226.159	1.149
Onil	1.481.405	1.404
Orba	433.409	411
Orxeta	188.359	174
Orihuela	15.193.455	14.402
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
Planes	72.168	68
Polop	1.043.762	989
Rafal	450.894	427
Ràfol d'Almúnia , el	147.226	138
Redován	798.906	757
Relleu	298.291	277
Rojales	2.634.185	2.497
Romana, la	374.493	355
Sagra	72.371	69
Salinas	228.734	217
Sanet y Negrals	88.321	84
San Fulgencio	2.072.645	1.965
Sant Joan d'Alacant	5.332.453	5.055
San Miguel de Salinas	985.885	918
Santa Pola	7.823.274	7.416
Sant Vicent del Raspeig/San Vicente del Raspeig	8.480.689	8.039
Sax	1.909.754	1.810
Sella	133.936	127
Senija	114.197	108
Tàrbena	73.134	69
Tibi	601.304	570



NOMBRE DEL MUNICIPIO	2016	
	Importe anticipos concedidos	Importe intereses
Tollos	9.693	9
Tormos	103.182	98
Torre de les Maçanes, la/Torremanzanas	152.320	144
Torrevieja	23.820.831	22.580
Vall d'Alcalà, la	23.196	21
Vall d'Ebo, la	41.203	38
Vall de Gallinera	116.672	109
Vall de Laguar, la	88.173	84
Verger, el	1.335.647	1.245
Vila Joiosa, la/Villajoyosa	9.844.407	9.332
Villena	4.993.996	4.734
Pilar de la Horadada	7.105.283	6.735
San Isidro	419.567	398
Poblets, els	1.090.532	1.034
Montesinos, los	631.802	591
<b>Total</b>	<b>284.734.123</b>	<b>269.438</b>

## Diputación de Castellón

NOMBRE DEL MUNICIPIO	2016	
	Importe anticipos concedidos	Importe intereses
Aín	40.356	18
Albocàsser	145.541	69
Alcalà de Xivert	3.541.932	1.602
Alcudia de Veo	53.113	24
Alfondeguilla	137.425	62
Algimia de Almonacid	55.434	25
Artana	315.649	86
Azuébar	53.934	16
Bejís	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 Maestre	83.462	40
Cortes de Arenoso	100.320	32
Eslida	195.121	88
Forcall	132.839	45
Gai Biel	88.147	42
Jana, la	65.414	31
Pobla de Tornesa, la	250.000	119
Salzadella, la	100.344	46
Torre d'en Besora, la	18.471	9
Coves de Vinromà, les	247.275	117
Useres, les/Useras	211.300	100
Llucena/Lucena del Cid	216.042	103
Matet	42.781	20
Moncofa	2.649.000	1.195
Morella	707.440	322
Navajas	268.467	115
Onda	3.000.000	885
Peñíscola/Peñíscola	5.241.248	2.487
Ribesalbes	100.000	47
Rossell	114.921	52



NOMBRE DEL MUNICIPIO	2016	
	Importe anticipos concedidos	Importe intereses
San Rafael del Río	98.951	45
Sant Jordi/San Jorge	528.560	251
Sant Mateu	274.619	124
Santa Magdalena de Pulpis	244.926	116
Sierra Engarcerán	55.956	17
Soneja	260.098	118
Suera/Sueras	115.900	52
Teresa	71.915	34
Tírig	75.422	22
Todolella	75.000	18
Vall d'Alba	511.205	243
Vilanova d'Alcolea	167.451	79
Vinaròs	7.185.949	3.247
Xert	132.861	60
Chilches/Xilxes	1.354.549	613
<b>Total</b>	<b>35.462.640</b>	<b>15.629</b>

## Diputación de Valencia

NOMBRE DEL MUNICIPIO	2016	
	Importe anticipos concedidos	Importe intereses
Ademuz	395.728	157
Ador	538.970	489
Agullent	796.806	810
Aielo de Malferit	768.241	1.014
Aielo de Rugat	65.442	61
Albaida	1.887.489	1.975
Albalat dels Tarongers	527.351	533
Alborache	453.011	497
Albuixech	1.180.117	1.222
Alcàntera de Xúquer	311.739	279
Alcúdia de Crespins, l'	1.139.749	780
Alfara de la Baronia	231.656	252
Alfarp	397.608	509
Alfarrasí	353.822	327
Alfauir	134.891	147
Almiserà	75.350	79
Almoines	507.940	353
Alpuente	407.159	520
Alqueria de la Comtessa, l'	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
Ayora	2.089.646	1.873
Barx	436.357	412
Barxeta	467.592	452
Bèlgida	176.335	233
Bellús	73.378	91
Benagéber	285.696	373
Benavites	190.794	154
Beniarjó	461.873	325
Beniatjar	77.168	103
Benicolet	126.089	142
Benicull de Xúquer	363.043	410
Benifairó de la Valldigna	744.239	727
Benifairó de les Valls	372.474	278
Beniflá	165.692	118

NOMBRE DEL MUNICIPIO	2016	
	Importe anticipos concedidos	Importe intereses
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
Bicorp	177.360	236
Bocairent	1.126.777	1.118
Bolbaite	298.386	312
Bufali	66.499	69
Buñol	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
Casas Altas	84.916	116
Casas Bajas	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
Chella	557.248	456
Chelva	514.310	427
Chera	187.890	167
Chiva	5.581.101	5.599
Chulilla	303.303	304
Corbera	1.129.302	837
Cortes de Pallás	2.762	3
Cotes	98.622	106
Cullera	12.973.121	12.253
Daimús	1.755.444	2.262
Domeño	264.403	194
Puig de Santa Maria, el	4.000.034	3.517
Emperador	83.972	69
Enguera	1.065.827	920



NOMBRE DEL MUNICIPIO	2016	
	Importe anticipos concedidos	Importe intereses
Estivella	400.092	424
Estubeny	34.267	31
Faura	468.268	474
Favara	622.577	655
Font d'En Carròs, la	342.858	441
Fontanars dels Alforins	491.468	384
Fortaleny	263.257	207
Fuenterrobles	250.640	224
Gandia	29.271.358	22.537
Gátova	172.984	229
Genovés	678.411	782
Gestalgar	258.533	235
Gilet	823.794	712
Godolleta	994.551	781
Granja de la Costera, la	65.398	31
Guadasséquies	150.595	151
Guardamar de la Safor	508.157	534
Higueruelas	116.798	114
Jalance	266.484	206
Jarafuel	478.168	242
Yesa, La	246.649	200
Llanera de Ranes	299.286	226
Llocnou de Sant Jeroni	157.145	125
Llocnou d'en Fenollet	19.809	20
Llocnou de la Corona	176.237	134
Llombai	433.788	297
Llutxent	640.497	613
Loriguilla	564.389	693
Losa del Obispo	141.421	117
Macastre	410.484	510
Marines	524.597	387
Massalavés	529.787	413
Massamagrell	3.038.812	2.484
Millares	220.561	275
Moncada	4.934.008	4.291
Montaverner	539.153	456
Montesa	483.327	372
Montixelvo/Montichelvo	209.758	149
Montroi/Montroy	783.281	846

NOMBRE DEL MUNICIPIO	2016	
	Importe anticipos concedidos	Importe intereses
Navarrés	508.582	391
Novetlè/Novelé	250.822	222
Olocau	1.005.733	949
Otos	130.307	177
Palma de Gandía	673.350	872
Palmera	252.489	184
Palomar, el	159.885	179
Pedralba	838.931	907
Petrés	175.665	189
Pinet	32.525	42
Pobla del Duc, la	569.148	593
Pobla Llarga, la	632.341	905
Polinyà de Xúquer	763.602	562
Potries	290.989	225
Puebla de San Miguel	29.510	25
Quart de les Valls	301.909	200
Quartell	698.302	651
Quatretonda	407.595	300
Quesa	257.040	351
Rafelcofer	399.611	358
Ráfol de Salem	169.081	159
Rocafort	2.052.531	1.683
Rotglà i Corberà	201.946	166
Rótova	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
Siete Aguas	497.789	419
Silla	4.598.870	3.965
Simat de la Valldigna	948.911	730
Sinarcas	146.295	194
Sot de Chera	212.030	275
Tavernes Blanques	2.293.225	1.680
Teresa de Cofrentes	273.719	360
Terrateig	68.444	71
Titaguas	286.701	257

NOMBRE DEL MUNICIPIO	2016	
	Importe anticipos concedidos	Importe intereses
Torrebaja	160.566	119
Torrella	29.193	27
Torres Torres	312.257	384
Tous	1.091.378	1.497
Tuéjar	254.522	333
Turís	2.418.021	2.048
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
Villar del Arzobispo	907.635	856
Villargordo del Gabriel	298.763	306
Vinalesa	935.859	1.012
Xàtiva	8.956.414	7.245
Xeraco	1.850.752	2.359
Xeresa	729.011	606
Xirivella	5.604.266	3.884
Yátova	629.255	566
Zarra	166.597	215
<b>Total</b>	<b>171.463.305</b>	<b>153.305</b>



## **ANEXO 4**

### **Oficinas**

## SUMA

Oficinas	Habitantes hMDI	Ayunt. MDI	Promedio de Km a la oficina	Promedio de Tiempo a la oficina en coche	Munic. Tramo 1 MDI	Munic. Tramo 2 MDI	Munic. Tramo 3 MDI	Munic. Tramo 4 MDI	Munic. Tramo 5 MDI
Alcoi	94.971	28	21,3	28,0	23	1	3	0	1
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
Aspe	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
Calpe	19.591	1	1,0	15,0	0	0	1	0	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
El Campello	31.280	3	7,2	15,3	1	1	0	1	0
Elda	61.941	3	15,3	23,3	0	1	1	0	1
Elda/Monóver	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
Ibi	24.999	2	7,2	17,5	0	1	0	1	0
La Nucia	24.516	2	1,6	11,5	0	1	1	0	0
L'Alfàs del Pi	21.494	1	1,0	15,0	0	0	0	1	0
Novelda	37.356	4	10,1	16,3	0	2	1	1	0
Onil	7.494	1	1,0	15,0	0	0	1	0	0
Orihuela/Orihuela 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
Pilar de la Horadada	21.348	1	1,0	15,0	0	0	0	1	0
Rojales	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
Torreveija/La Mata	11.105	2	15,0	20,0	0	1	1	0	0
Torreveija/Torreveija Catastral	84.213	1	1,0	15,0	0	0	0	0	1
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/Sax	9.700	1	1,0	15,0	0	0	1	0	0
<b>Total general</b>	<b>1.478.709</b>	<b>139</b>	<b>10,5</b>	<b>19,0</b>	<b>51</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>7</b>

### Diputación de Castellón

Oficinas	Habitantes hMDI	Ayunt. MDI	Promedio de Km a la oficina	Promedio de Tiempo a la oficina en coche	Munic. Tramo 1 MDI	Munic. Tramo 2 MDI	Munic. Tramo 3 MDI	Munic. Tramo 4 MDI
Alcalà de Xivert y Alcocebre	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
Moncòfa	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
Peñíscola	7.421	1	1,0	15,0	0	0	1	0
Segorbe	21.792	31	21,7	25,5	27	3	1	0
Vinaròs	37.381	12	30,7	31,1	8	3	0	1
<b>Total general</b>	<b>224.609</b>	<b>125</b>	<b>27,7</b>	<b>31,0</b>	<b>88</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>3</b>

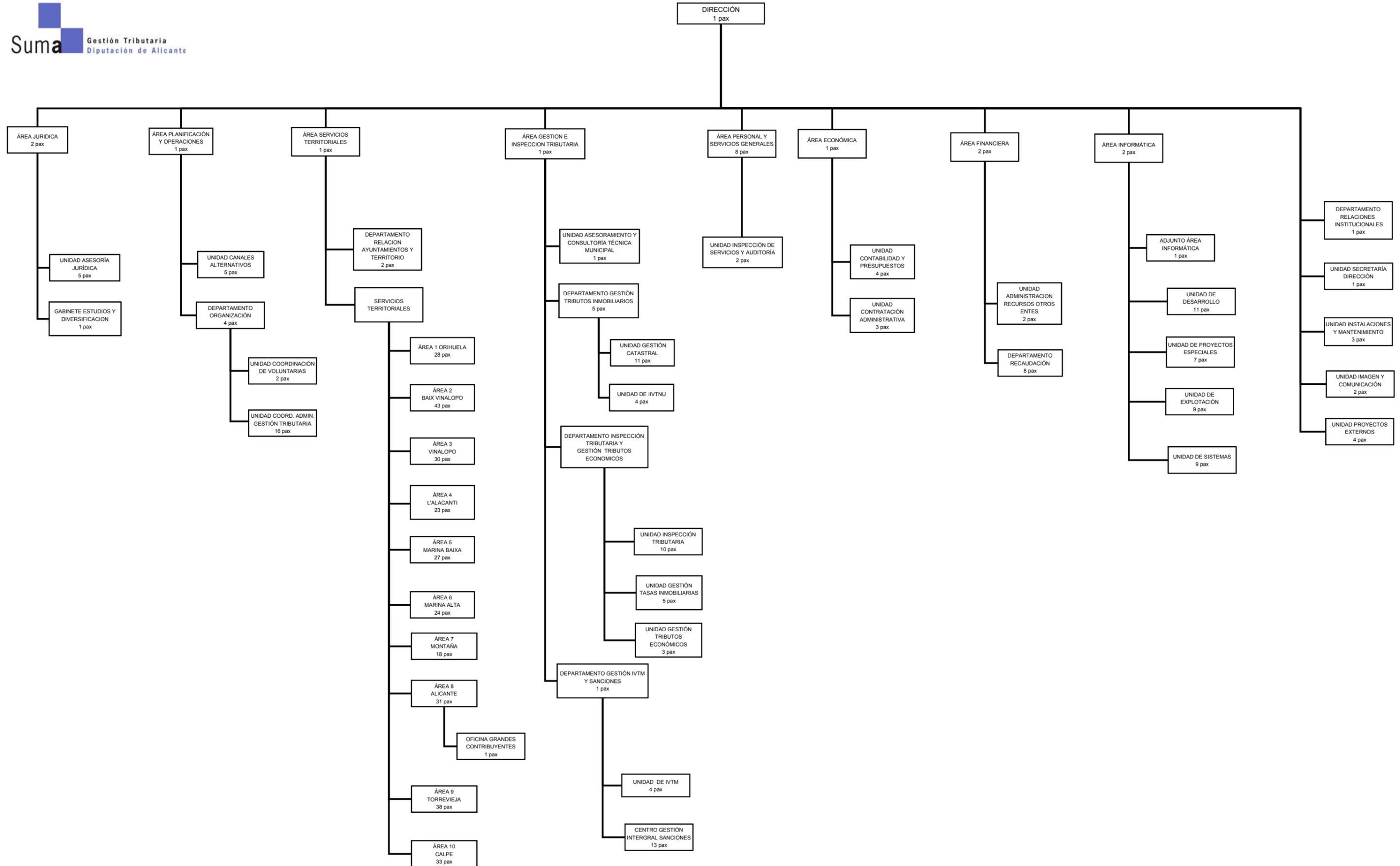
### Diputación de Valencia

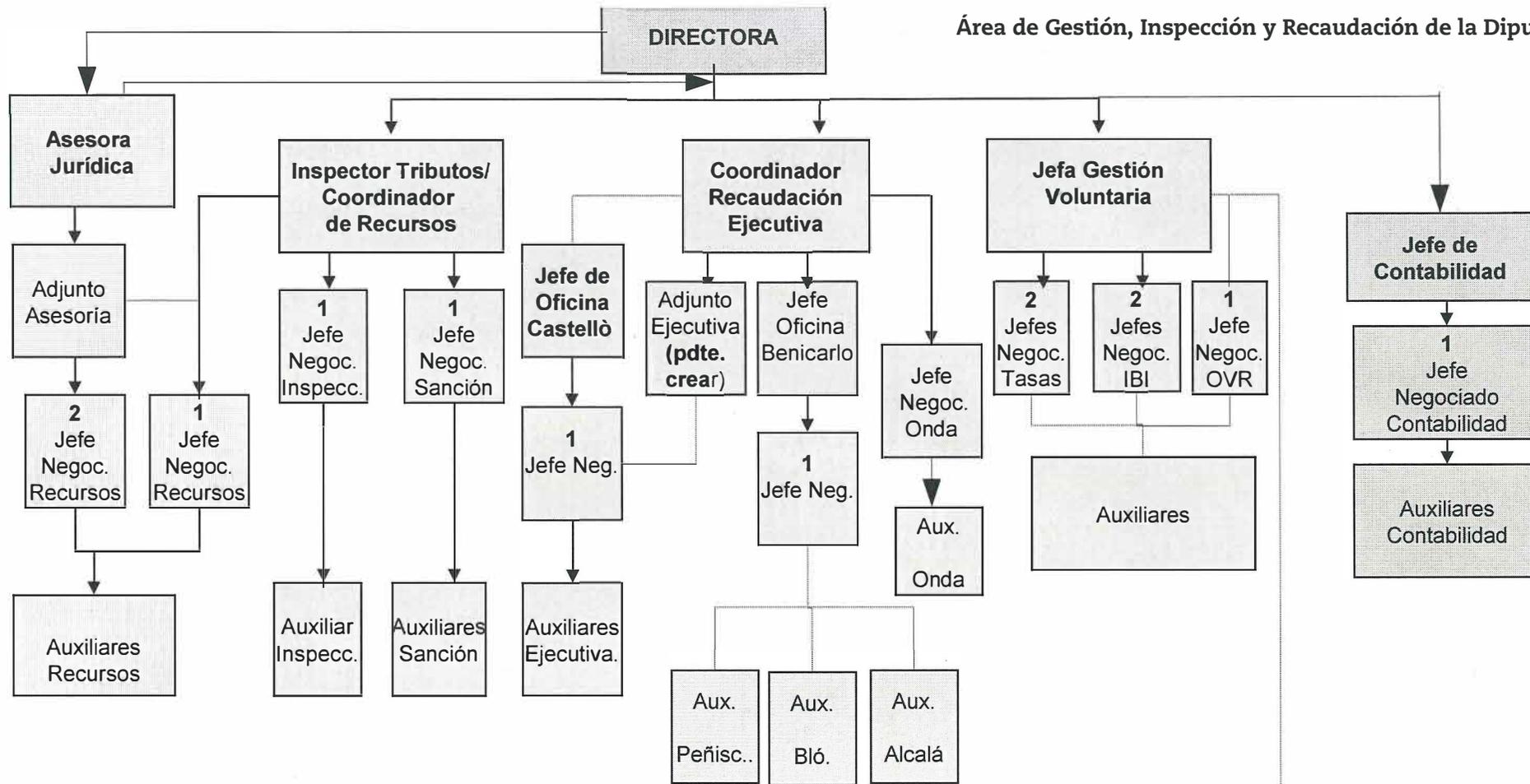
Oficinas	Habitantes hMDI	Ayunt. MDI	Promedio de Km a la oficina	Promedio de Tiempo a la oficina en coche (en minutos)	Munci. Tramo 1 MDI	Munic. Tramo 2 MDI	Munic. Tramo 3 MDI	Munic. Tramo 4 MDI	Munic. Tramo 5 MDI
Albaida	24.412	13	10,0	15,8	6	6	1	0	0
Ayora	9.418	7	23,8	31,1	6	0	1	0	0
Bétera	22.696	1	1,0	15,0	0	0	0	1	0
Chiva	40.067	8	15,0	17,9	0	5	3	0	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
Moncada	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
Valencia	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
Xativa	118.076	55	18,3	21,3	27	23	4	1	13
<b>Total general</b>	<b>599.328</b>	<b>188</b>	<b>22,1</b>	<b>26,2</b>	<b>78</b>	<b>84</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

## **ANEXO 5**

### **Organigrama**

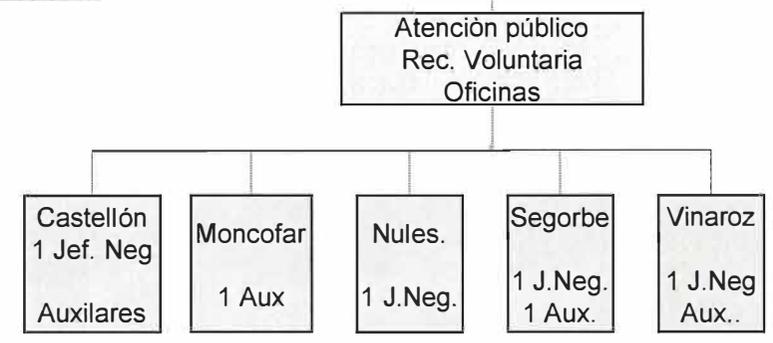
**ORGANIGRAMA FUNCIONAL SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA 2017**



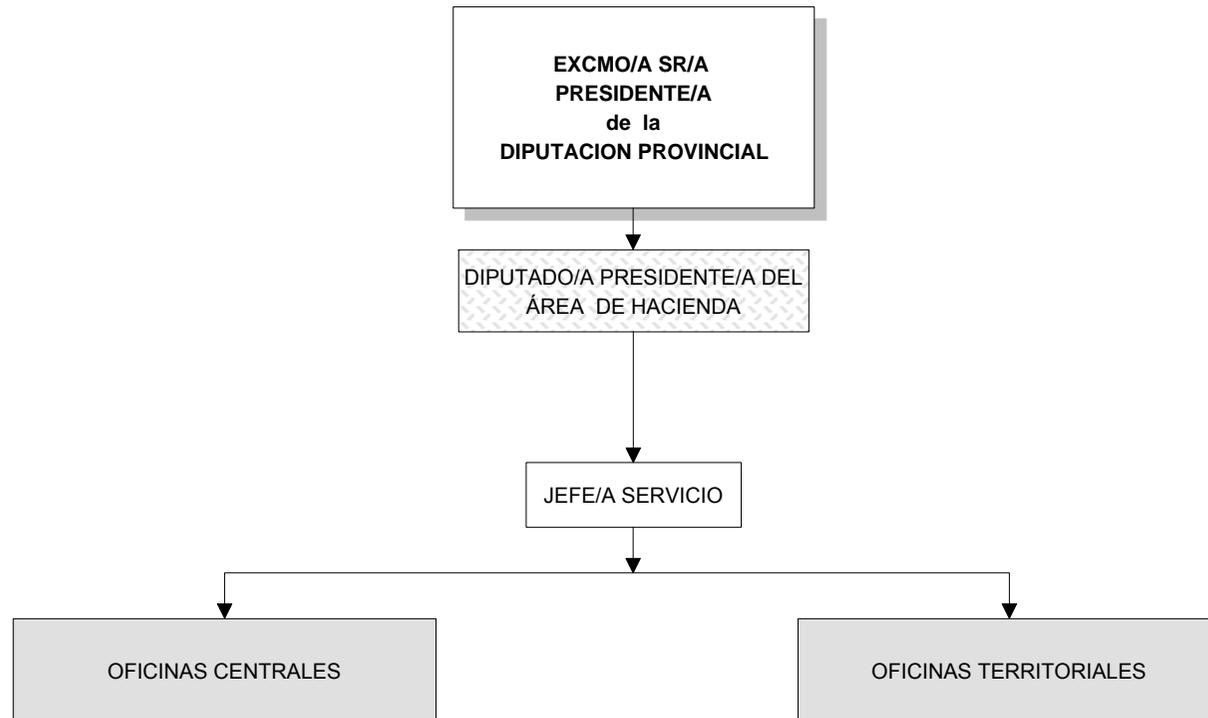


**Informática:**

- No hay un Jefe de Informática
- Del Jefe de Oficina de Castellón depende 1 programador
- Del Inspector de Tributos depende 1 programador
- De la Jefa de gestión voluntaria dependen 2 programadores, un Jefe de negociado, un auxiliar de ofimática y una auxiliar de admón. General
- Un Jefe de Negociado (Sicer) depende directamente de la directora



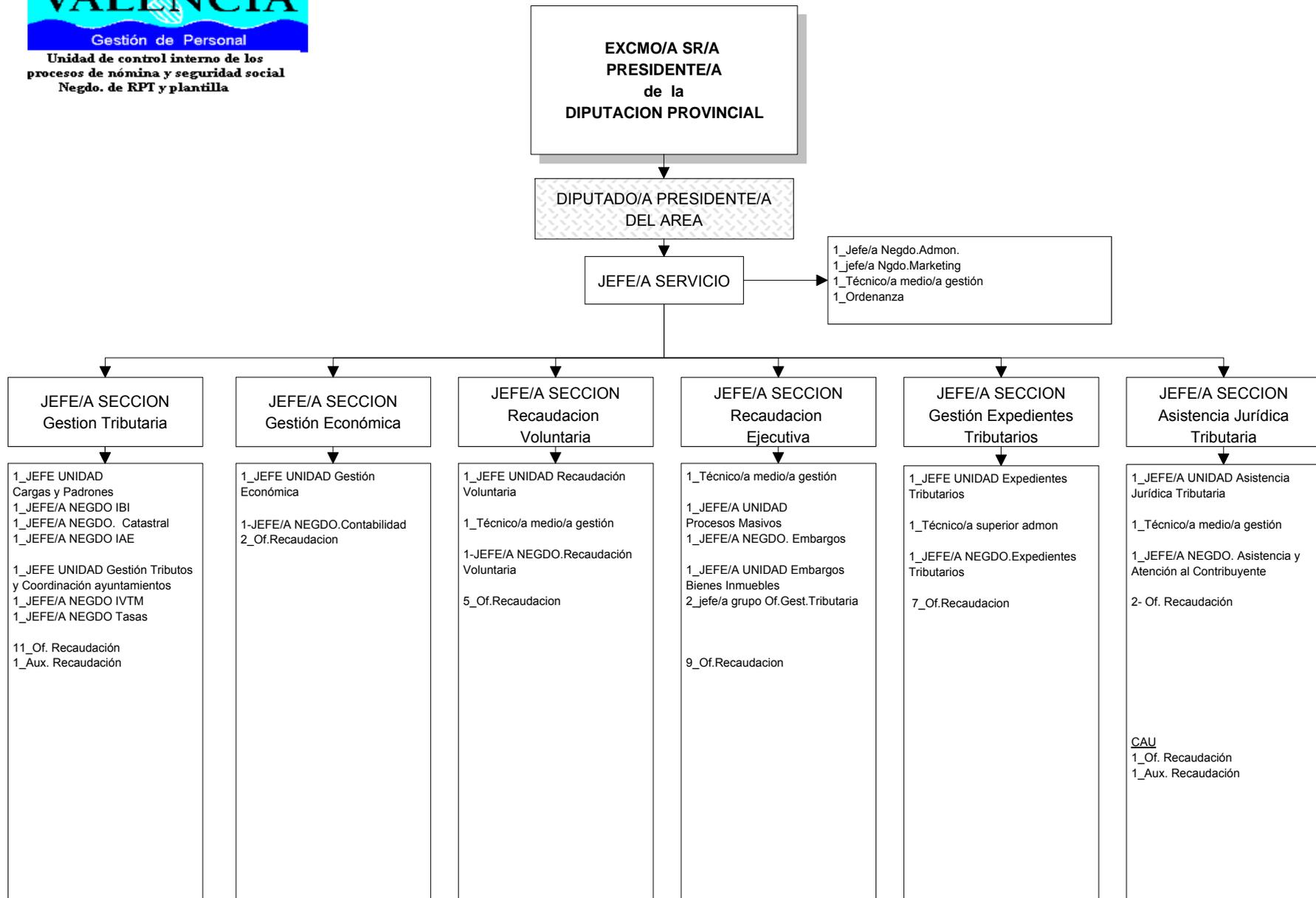
**AREA DE HACIENDA**  
**GESTION TRIBUTARIA**





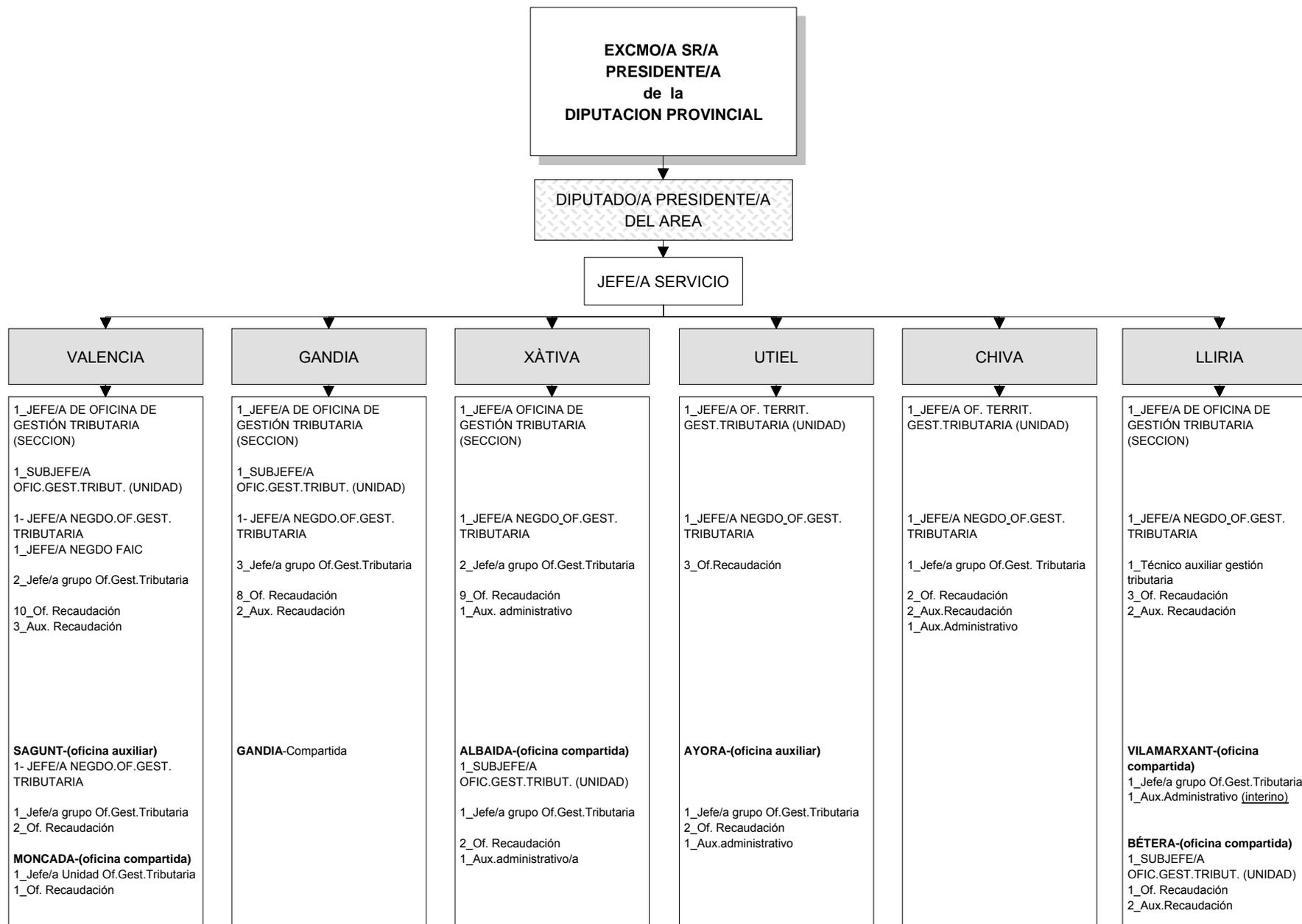
**AREA DE ECONOMIA Y HACIENDA**  
**GESTION TRIBUTARIA -1-**  
**Oficinas Centrales**

1-2-2017



D\_700\_1

**AREA DE ECONOMIA Y HACIENDA  
GESTION TRIBUTARIA -2-  
Oficinas Territoriales**

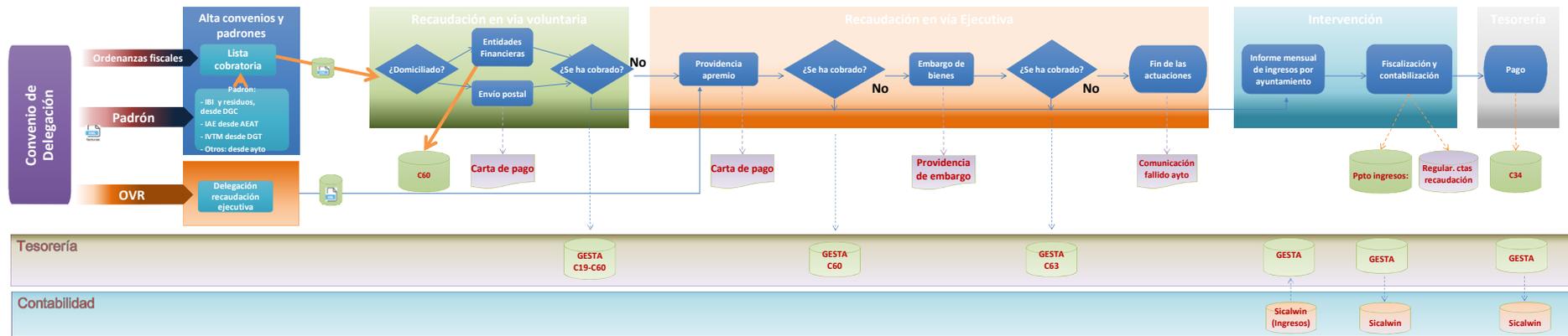


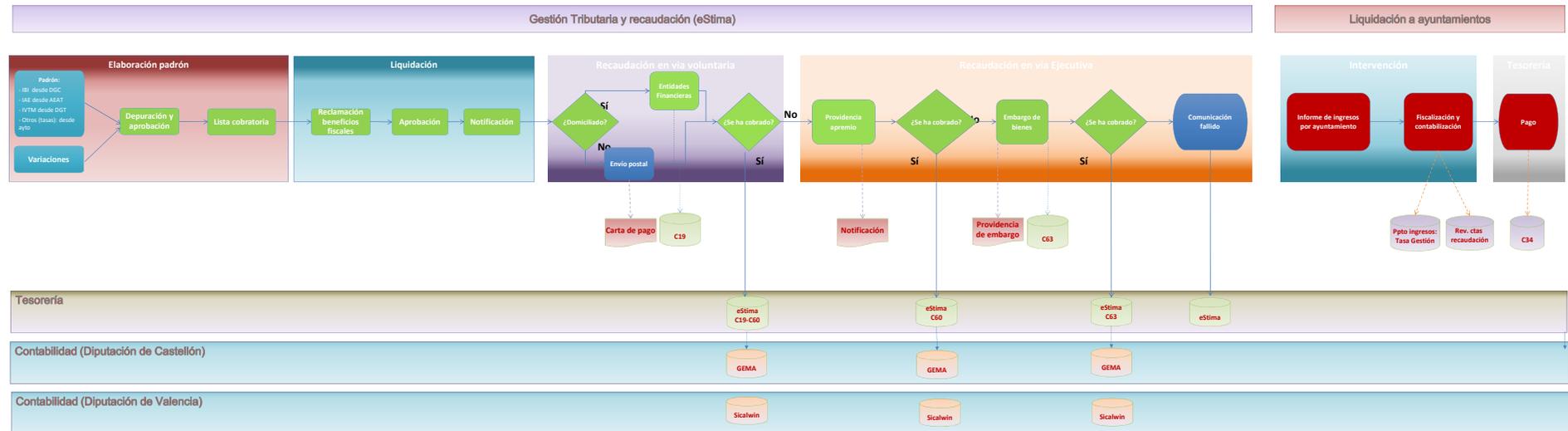


## **ANEXO 6**

### **Diagrama de flujo del proceso de la gestión tributaria**

AUDITORÍA OPERATIVA COOPERACIÓN DIPUTACIONES GESTIÓN TRIBUTARIA - SUMA  
 Mapa detallado del Proceso de gestión del IBI





## TRÁMITE DE ALEGACIONES

Previamente al trámite de alegaciones y conforme a lo previsto en la sección 1220 del *Manual de fiscalización* de esta Sindicatura, el borrador previo del Informe de fiscalización fue puesto en conocimiento de los técnicos de las diputaciones fiscalizadas para que, en su caso, efectuaran las observaciones que estimaran pertinentes.

Posteriormente, en cumplimiento del artículo 16 de la Ley de la Generalitat Valenciana 6/1985, de 11 de mayo, de Sindicatura de Comptes, de acuerdo con la redacción dada por la Ley de la Generalitat Valenciana 16/2017, de 10 de noviembre, y del artículo 55.1.c) del Reglamento de Régimen Interior de la Sindicatura de Comptes, así como del acuerdo del Consell de esta Institución por el que tuvo conocimiento del borrador del Informe de fiscalización correspondiente al ejercicio 2016, el mismo se remitió a los cuentadantes para que, en el plazo concedido, formularan alegaciones.

Dentro del plazo concedido las diputaciones han formulado las alegaciones que han considerado pertinentes.

En relación con el contenido de las alegaciones y su tratamiento, es preciso señalar lo siguiente:

- 1) Todas las alegaciones han sido analizadas detenidamente.
- 2) Las alegaciones admitidas se han incorporado al contenido del Informe.

El texto de las alegaciones formuladas, así como el Informe motivado que se ha emitido sobre las mismas, que han servido de antecedente para su estimación o desestimación por esta Sindicatura se incorporan en los anexos 7 y 8.



## **APROBACIÓN DEL INFORME**

En cumplimiento del artículo 19.j) de la Ley de la Generalitat Valenciana 6/1985, de 11 de mayo, de Sindicatura de Comptes de acuerdo con la redacción dada por la Ley de la Generalitat Valenciana 16/2017, de 10 de noviembre y del artículo 55.1.h) de su Reglamento de Régimen Interior y, de los Programas Anuales de Actuación de 2017 y 2018 de esta Institución, el Consell de la Sindicatura de Comptes, en reunión del día 24 de julio de 2019, aprobó este Informe de fiscalización.

## **ANEXO 7**

### **Alegaciones de las diputaciones**



## Diputación de Alicante



**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 a 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. Manifiesta 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
<b>VOLUNTARIA (1)</b>	58.811.171,09	65.169.021,72	70.226.137,81
<b>LID (2)</b>	6.379.330,63	6.735.590,46	6.980.765,95
<b>TOTAL</b>	<b>65.190.501,72</b>	<b>71.904.612,18</b>	<b>77.206.903,75</b>
<b>COMP ECONÓMICA 4%</b>	<b>2.607.620,07</b>	<b>2.876.184,49</b>	<b>3.088.276,15</b>
<b>COMP ECONÓMICA 2,5%%</b>	<b>1.629.762,54</b>	<b>1.797.615,30</b>	<b>1.930.172,59</b>
<b>DIFERENCIA</b>	<b>-977.857,53</b>	<b>-1.078.569,18</b>	<b>-1.158.103,56</b>

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
<b>TOTALES</b>	<b>98.758.544</b>	<b>13.381.683</b>	<b>2.912.803</b>			<b>2.783.416</b>

**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
<b>TOTAL con TASA ACTUAL</b>	<b>30.675.000,00</b>

**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.

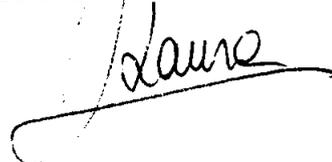
GASTOS	PREVISIÓN 2014
Gastos de Personal	18.957.701,00
Otros Gastos de Gestión	12.799.914,00
Gastos Financieros (No Intereses O.T.)	65.000,00
Transf. Corrientes	850.785,00
Amortización inmovilizado	2.207.316,26
(-) Recuperación de costas	-1.400.000,00
(-) Gastos por Proyectos Externos	-1.486.000,00
(-) Gastos por convenios catastrales	-770.000,00
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>31.224.716,26</b>

**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





## Diputación de Castellón

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

1<sup>a</sup>.- 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).*'

2<sup>a</sup>.- 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

2<sup>a</sup>- 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





## Diputación de Valencia

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

FIRMADO

1.- DIPUTACION - Presidente Diputación

- Antoni F. Gaspar Ramos

05-jul-2019 12:29:16

## **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:
  - 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).
  - 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:

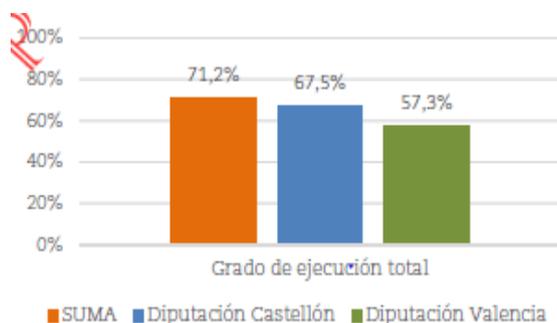
CONSORCIOS Planes Zonales	Núm. Municipios	Núm. recibos del padrón ejercicio 2016
Zonas VI,VII,IX Plan Zonal 4 Área de Gestión V3 (Valencia Interior)	60	174.113
Zonas X,XI,XII AG 1 Plan Zonal 5 Área de Gestión V4 (Ribera i Valldigna)	51	213.135
Zonas X,XI,XII AG 2 Plan Zonal 5 Área de Gestión V5 (SUR)	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 <sup>(1)</sup>	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 <sup>(2)</sup>	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%

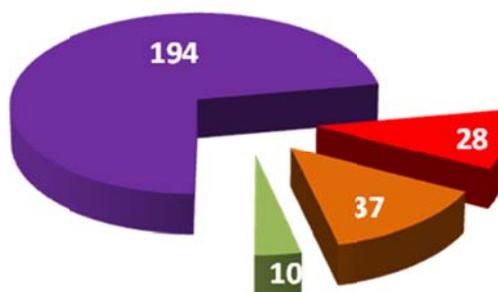
266 Ayuntamientos

3 ELM

<sup>(1)</sup> El Perelló

<sup>(2)</sup> El Mareny

<sup>(2)</sup> 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.



## **ANEXO 8**

### **Informe sobre las alegaciones presentadas**



## **ANÁLISIS DE LAS ALEGACIONES EFECTUADAS POR LAS DIPUTACIONES DE ALICANTE (SUMA), CASTELLÓN Y VALENCIA AL BORRADOR DEL INFORME SOBRE AUDITORÍA OPERATIVA DE LA GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DELEGADA EN LAS DIPUTACIONES DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

Mediante escrito de esta Sindicatura de 5 de junio de 2019 se remitió a las tres diputaciones de la Comunitat Valenciana el borrador del informe de fiscalización, para que efectuase las alegaciones que considerasen oportunas. Dentro de los plazos concedidos se recibieron dichas alegaciones. Respecto a las mismas se señala lo siguiente:

### **A) DIPUTACIÓN DE ALICANTE (SUMA)**

#### **Consideraciones previas**

*Comentarios:*

Suma realiza previamente a las alegaciones diversas consideraciones, especialmente sobre el apéndice 1 “Enfoque metodológico”, en el que pone de manifiesto las diferencias entre las tres entidades provinciales y las limitaciones, como la imposibilidad de determinar el número de recibos del IBI urbana por las Diputaciones de Castellón y Valencia, no facilitar esta última en los saldos iniciales qué parte corresponde a la recaudación voluntaria y qué parte a la ejecutiva y las diferencias en determinar los costes en las tres entidades provinciales. Todas estas limitaciones, que han condicionado el trabajo de fiscalización, se comentan en las distintas alegaciones efectuadas por SUMA.

*Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

#### **Primera alegación**

##### **Capítulo 3, apartado 1, conclusión a), cuadro 2 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

Se acepta la alegación de la fecha del cuadro 2. “Ingresos derivados de la gestión tributaria”, ya que la que debe aparecer del informe económico financiero sobre la tasa es la de 21 de noviembre de 2013, que es la relativa a la ordenanza en vigor en el ejercicio 2016. En el trámite de alegaciones se ha aportado la documentación justificativa.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

## Segunda alegación

### Capítulo 3, apartado 1, conclusión c) del borrador del Informe

#### Comentarios:

SUMA considera que el tamaño de los ayuntamientos no es un factor fundamental que incida en la obtención de ingresos, pues se trata de una tasa de carácter porcentual en las tres entidades. Asimismo, señala que los comentarios de los cuadros 4 y 61, y del gráfico 1, que relacionan los ingresos obtenidos con el tamaño de los ayuntamientos gestionados es un hecho directamente relacionado con el carácter proporcional de la tasa, en relación con el volumen de recaudación.

Esta Sindicatura estima que el tamaño de los ayuntamientos es un factor fundamental que incide en la obtención del volumen de ingresos, precisamente en el sentido que indica SUMA: por el carácter proporcional de la tasa, en relación con el volumen de recaudación. Por ello, a mayor tamaño de los ayuntamientos gestionados, lógicamente mayor será el volumen de ingresos.

SUMA indica que la tasa aplicable exclusivamente sobre importes recaudados, incluye los servicios delegados de gestión tributaria, por los que las otras dos entidades aplican una tarifa adicional. Esta circunstancia se ha incluido en el Informe.

También propone modificar el título de los cuadros 4, 5 y 62, a los meros efectos de una mejor comprensión, haciendo mención a que dichos ingresos lo son por la tasa de recaudación de IBI voluntaria. Esta alegación se acepta y ha sido recogida en el Informe.

SUMA sugiere señalar tras el cuadro 5, que sí dispone del número de contribuyentes, en relación al IBI. En el informe se ha puntualizado que son las Diputaciones de Castellón y Valencia las que no disponen de ese dato.

SUMA indica 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). La utilización de este parámetro ha venido impuesta por la limitación expuesta reiteradamente en el Informe, sobre la falta de información del número de contribuyentes o recibos por parte de las Diputaciones de Castellón y Valencia.

#### Consecuencias en el Informe:

Modificar el Informe en los términos indicados.

## **Tercera alegación**

### **Capítulo 3, apartado 1, conclusión d), cuadro 6 del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

SUMA manifiesta que, dado el elevado volumen de anticipos que concede a los ayuntamientos de la provincia de Alicante, debe acudir al mercado financiero para concertar una operación especial de tesorería y hace constar que para el ejercicio 2016 los tipos se situaron en la horquilla 0,24%-0,31%, resultando un tipo medio del 0,25%.

El tipo del 0,09% que figura en el Informe es el tipo medio que se obtiene (en base a los datos facilitados por SUMA) de dividir, para cada municipio, el importe de los intereses entre el importe de los anticipos concedidos, tal y como se recoge en el anexo 3 del Informe. Se incluye en el cuadro 6 del informe como se calcula el tipo de interés.

#### *Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

## **Cuarta alegación**

### **1ª Parte**

### **Capítulo 3, apartado 1, conclusión e), párrafo 4 y apéndice 3, apartado 1.1, subapartado B, párrafo 4 del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

SUMA alega que el importe correspondiente a los gastos de patrocinio deportivo no debe excluirse del coste del organismo, por considerarlos necesarios para la prestación del servicio de recaudación. En este sentido y para intentar homogeneizar los costes de las tres entidades, se mantiene la eliminación de los mismos, por ser unos gastos que no tienen las demás entidades y estar claramente diferenciados.

También alega que los patrocinios deportivos son realmente gastos de publicidad, por considerarse necesarios para la prestación del servicio de recaudación y, no subvenciones. Al no ser el objeto de la presente auditoría la revisión del contrato de patrocinio para determinar la naturaleza del mismo, se elimina la referencia a que ésta podría ser más propia de una subvención.

#### *Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

## 2ª Parte

### Capítulo 3, apartado 1, conclusión e), párrafo 5 del borrador del Informe

#### Comentarios:

En relación con la conclusión relativa a los convenios con tres entidades de fuera de la Comunitat Valenciana, SUMA alega que no comparte que la cesión de uso del aplicativo Gesta pueda considerarse una “prestación propia de un contrato de prestación de servicios de software” ya que los convenios tienen el fin de compartir el modelo de gestión facilitando la utilización conjunta de medios públicos. En el ánimo de estos convenios está la adecuación a la Ley 40/2015, de 1 de octubre y la reutilización de aplicaciones entre administraciones públicas.

De acuerdo con los argumentos de SUMA, la repercusión de los costes indirectos no puede considerarse un beneficio para SUMA, pues precisamente el artículo 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.

Aunque el fin de los convenios sea la colaboración entre administraciones públicas, entendemos tal y como se indica en el borrador de Informe, que las prestaciones y las contraprestaciones económicas acordadas en los convenios tienen un componente importante de prestación de servicios (servicios muy similares a los prestados por empresas privadas a otras administraciones en el mercado) y, por tanto, no se ajustan a lo dispuesto en el artículo 157.1 de la LRJSP.

La guía elaborada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas *Guía para la prestación de aplicaciones en modo servicio*, a la que hace referencia SUMA en una alegación posterior relacionada, señala que cuando la prestación de la aplicación en modo servicio vaya más allá de la mera puesta a disposición de aplicaciones, software, infraestructuras o plataformas, incorporando, entre otras, actuaciones tales como el soporte de servicio, formación y definición de distintos entornos, podría resultar más adecuado recurrir al uso de un contrato de servicios. A la hora de acordar la formalización de este tipo de contratos, es recomendable determinar su viabilidad jurídica y garantizar que no van a generarse distorsiones de la libre competencia.

#### Consecuencias en el Informe:

Mantener la redacción del Informe.



### 3ª Parte

#### **Capítulo 3, apartado 1, conclusión e), párrafos 8, 9 y 10 del borrador del Informe**

##### *Comentarios:*

En relación a los factores señalados en el Informe que confirman la falta de homogeneidad en los costes de las tres entidades, como son el número de servicios y la calidad del servicio prestado, SUMA indica que redundan en la línea de las alegaciones realizadas por el organismo.

Dada la reiteración de las alegaciones hechas en este sentido, se han incluido dichos factores en las limitaciones indicadas en el capítulo 2 del Informe, sobre objetivos y alcance de la auditoría.

##### *Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

#### **Quinta alegación**

#### **Capítulo 3, apartado 1, conclusión i), cuadro 10 y apéndice 3, apartado 1.2, subapartado B.2, párrafos 4, 5 y 7 del borrador del Informe**

##### *Comentarios:*

SUMA alega que la revocación de la delegación en voluntaria del municipio de Alicante en 2016, no afecta a la disminución del saldo pendiente de cobro entre los periodos 2015 y 2016 pues siguió gestionando dicho saldo. Indica que, esta circunstancia, que se recoge en el Informe tras las alegaciones, sin embargo sí que afectó a los objetivos de incrementar los porcentajes de recaudación en ejecutiva y al de incrementar el número de ayuntamientos con delegación, pues en este último resaltan 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.

##### *Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.



## **Sexta alegación**

### **Capítulo 3, apartado 1, conclusión j), y apéndice 3, apartado 1.3, subapartado A.1, párrafos 3 y 4 del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

SUMA entiende que la carga de trabajo no debería de ser medida relacionando, simplemente y en términos absolutos, el número de oficinas y la población de los ayuntamientos atendidos, dado que consideran 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).

Estos aspectos se recogen repetidas veces a lo largo del Informe y como consecuencia de la alegación, se han añadido en la descripción de las limitaciones a nuestro trabajo, recogidas en el capítulo 2 del Informe: Objetivos y alcance de la auditoría.

#### *Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

## **Séptima alegación**

### **Capítulo 3, apartado 1, conclusión k), párrafo 1 y apéndice 3, apartado 1.3, subapartado A.2, párrafo 4 del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

SUMA aclara que 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. El Informe no indica lo contrario, simplemente pone de relieve el reducido porcentaje de funcionarios en relación con el número total de trabajadores, dado la elevada actividad de inspección y recaudación que desarrolla SUMA.

#### *Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.



## **Octava alegación**

### **Capítulo 3, apartado 1, conclusión l), párrafo 1 y apéndice 3, apartado 1.3, subapartado A.3, párrafo 2 del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

En relación con la antigüedad de los ordenadores, SUMA informa que en cumplimiento de la planificación de renovación de ordenadores establecida, 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.

#### *Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe añadiendo la información referente al ejercicio 2016 en el apéndice 3.

## **Novena alegación**

### **Capítulo 3, apartado 1, conclusión m) y apéndice 3, apartado 1.3, subapartado B, párrafo 5 del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

SUMA señala que está de acuerdo en lo reflejado en el Informe en cuanto al carácter realmente limitado del análisis respecto de la eficiencia, pero insiste en que la ratio no es adecuada, por cuanto no refleja el coste total por contribuyente, servicio prestado y número de conceptos.

En el Informe se insiste nuevamente antes de la obtención de las ratios de eficiencia que este análisis tiene un carácter limitado pues, como se ha indicado en la letra e) de éste, los costes no son homogéneos.

#### *Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

## Décima alegación

### Capítulo 3, apartado 1, conclusión n) del borrador del Informe

#### Comentarios:

En este apartado se mide la eficiencia del servicio desde el punto vista del ayuntamiento, es decir, se valora si es eficiente la gestión realizada por cada una de las tres entidades, en función del rendimiento obtenido por los ayuntamientos que han delegado el servicio. En esta conclusión, el Informe está relacionando la ratio de eficiencia del servicio para el ayuntamiento con el grado de eficacia (SUMA gestiona el 71,2% del importe delegado para gestionar, Castellón el 67,5% y Valencia un 57,3%) y la economía, pues consideramos que la valoración de la misma debe interpretarse conjuntamente.

SUMA considera que la valoración de la eficiencia se ha hecho sin tener en cuenta una serie de factores relacionados con la cantidad y calidad del servicio prestado, circunstancia que queda reflejada en el apéndice 3, apartado 1.3 del borrador del Informe y como consecuencia de la alegación se ha recogido también en el apartado de conclusiones. Si bien volvemos a reiterar que el mayor número de conceptos tributarios no afecta a las ratios calculadas en el apartado referido.

#### Consecuencias en el Informe:

Modificar el Informe en los términos indicados.

## Undécima alegación

### Capítulo 3, apartado 2, conclusión c), párrafos 3 y 5 del borrador del Informe

#### Comentarios:

SUMA aporta información adicional referente a la renovación del certificado de calidad, sobre la realización de una auditoría de seguimiento del certificado en vigor y la realización de una encuesta de calidad, durante el ejercicio 2018. A este respecto cabe recordar que el Informe refleja la situación en el ejercicio 2016 y los datos aportados entendemos que redundan sobre lo ya indicado en el Informe. No obstante, se puede incluir en el Informe una referencia a lo aportado por SUMA en alegaciones sobre la renovación del certificado de calidad.

#### Consecuencias en el Informe:

Modificar el Informe en los términos indicados.

## Duodécima alegación

### Capítulo 3, apartado 2, conclusión d), párrafo 1 y apéndice 4, apartado 2.2, subapartado B.1.1 del borrador del Informe

#### Comentarios:

SUMA insiste en la inadecuación del parámetro número medio de habitantes MDI (referido a la población), a los efectos de establecer ratios comparativas, si bien su uso ha venido impuesto por la limitación expuesta reiteradamente en el Informe sobre la falta de información del número de contribuyentes o recibos por parte de las Diputaciones de Castellón y Valencia.

Aclara 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. Si bien esta circunstancia ya queda recogida en el Informe en el apéndice 3, apartado 1.3, subapartado A. 2, párrafo 7, consideramos adecuado volver a indicarla en este apartado.

Manifiesta además que cualquier trámite ante este Organismo, puede ser realizado en cualquiera de sus oficinas, afirmación ya indicada en el apéndice 3, apartado 2.2, subapartado B.1.1 “Oficinas”, punto d) párrafo 1 y que por tanto no consideramos necesario repetir.

#### Consecuencias en el Informe:

Modificar el Informe en los términos indicados en el segundo párrafo anterior.

## Decimotercera alegación

### Capítulo 3, apartado 2, conclusión f) y apéndice 4 apartado 2.2 subapartado B.2 “Atención telefónica”, párrafos 4 y 8 del borrador del Informe

#### Comentarios:

El criterio que se ha utilizado para poder establecer comparaciones entre las tres entidades para valorar la atención telefónica ha sido el de “Habitantes atendidos por cada puesto de primer nivel”, si bien SUMA considera que este criterio induce a confusión. Esta Sindicatura entiende que el criterio adecuado hubiera sido el de llamadas atendidas, pero como ya se indica en el Informe, SUMA es la única de las tres entidades que registra las llamadas atendidas y esta limitación ha supuesto que dicha información no haya podido ser valorada ni comparada con las otras diputaciones.

*Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

#### **Decimocuarta alegación**

##### **Capítulo 3, apartado 2, conclusión h) y apéndice 4, apartado 2.2, subapartado B.4 “Canales alternativos” del borrador del Informe**

*Comentarios:*

SUMA señala que, además de los canales alternativos indicados, 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. El Informe recoge la información facilitada por SUMA, referente al ejercicio 2016.

*Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

#### **Decimoquinta alegación**

##### **Capítulo 3, apartado 2, conclusión j), párrafo 4 y apéndice 4, apartado 2.2, subapartado C.2 “Medios de pago” párrafo 13 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

SUMA indica que no aplica ningún tipo de bonificación en los pagos por domiciliación porque en 2016 ningún ayuntamiento de la provincia de Alicante había aprobado dicha bonificación en sus ordenanzas fiscales.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

#### **Decimosexta alegación**

##### **Capítulo 3, apartado 3, conclusión e), párrafo 2 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

La alegación se refiere a la cesión del software de SUMA Gesta, de acuerdo con lo previsto en los artículos 157 y 158 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Se reiteran los mismos argumentos que en la alegación quinta anterior.

*Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

### **Decimoséptima alegación**

#### **Capítulo 3, apartado 3, conclusión f), cuadro 29 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

En relación con la recomendación de establecer procedimientos que garanticen la segregación de funciones en el departamento de sistemas de información, SUMA alega que ha aprobado en mayo de 2019 un procedimiento, que se adjunta, que complementa la asignación de funciones en el departamento de sistemas y garantiza la segregación de funciones entre desarrollo, mantenimiento, sistemas y producción.

En relación con esta alegación, hemos verificado el procedimiento aprobado y comprobado que, aunque no es un cambio organizativo, efectivamente supone un mayor control en materia de segregación de funciones en tareas clave como la puesta en funcionamiento de las aplicaciones y sistemas.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

### **Decimoctava alegación**

#### **Capítulo 3, apartado 3, conclusión g), cuadro 30 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

En relación con la existencia de un procedimiento de gestión de cambios, SUMA alega que ha aprobado un procedimiento, que se adjunta, que regula la gestión de cambios y la configuración segura de los sistemas de información.

En relación con esta alegación, hemos verificado el procedimiento aprobado y comprobado efectivamente, supone un mayor control en los procesos de gestión del cambio en el área de sistemas de información y contempla la segregación de funciones.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

## **Decimonovena alegación**

### **Capítulo 3, apartado 3, conclusión h), cuadro 31 del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

En relación con la indicación en el cuadro 31 del borrador de Informe en el que figura como inefectivo el control relativo a la clasificación de activos en función de su importancia para la organización, SUMA alega que utiliza una herramienta/aplicación para la gestión de activos y aporta una relación de activos y evidencia de la aplicación utilizada con un análisis de riesgos.

En relación con esta alegación cabe señalar que la utilización de la herramienta de gestión de activos es, en sí misma, un instrumento para mejorar el control sobre los mismos. Sin embargo, la relación de activos aportada en la alegación no incluye una valoración de la importancia de cada activo para la organización.

#### *Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

## **Vigésima alegación**

### **Capítulo 3, apartado 3, conclusión i), cuadro 32 del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

Se alega en relación con la indicación en el cuadro 32 del borrador de Informe, en el que figura como inefectivo el control relativo a la existencia de documentación y procedimientos para la configuración de la seguridad de la red de sistemas de información. Se indica que sí que se dispone de documentación, aunque no se aporta en la alegación. También se indica que los procedimientos elaborados en relación con este punto están pendientes de aprobación.

Dado que no se aporta la documentación y todavía no se han aprobado los procedimientos se propone mantener la redacción del borrador de Informe.

#### *Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

## **Vigesimoprimera alegación**

### **Capítulo 3, apartado 3, conclusión m), cuadro 35 del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

Se alega, en relación con la indicación en el cuadro 35 del borrador de Informe, en el que figura como inefectivo el control relativo a separación de funciones y revisión en la aprobación de aplazamientos y fraccionamientos, que se ha aprobado un procedimiento de actuación administrativa automatizada, de los previstos en el artículo 41 de la LRJSP.

También se alega en relación con los aplazamientos y fraccionamientos superiores a 6.000 euros que existe segregación de funciones porque existe una fase de propuesta y otra de aprobación por personas diferentes.

En relación con esta alegación, debemos señalar que la implantación de este tipo de procedimientos, si se hace con las garantías adecuadas previstas en la normativa, permiten garantizar la seguridad en la tramitación. Sin embargo, este procedimiento no ha sido objeto de revisión ni se encontraba implantado en la fecha en que se realizaron las pruebas de los controles.

Respecto a los aplazamientos y fraccionamientos superiores a 6.000 euros, se ha de señalar que, aunque existe fase de propuesta y aprobación, en las pruebas realizadas se verificó que la aplicación permitía que una sola persona pudiera ejecutar todas las fases.

#### *Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

## **Vigesimosegunda alegación**

### **Capítulo 4, recomendación general a) y apéndice 2, apartado 3, subapartado b), párrafo 15 del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

En relación a la conveniencia de implantar los procedimientos necesarios para reducir el coste originado por la demora en la devolución de los ingresos indebidos, SUMA informa que, tal y como figura en la carta de compromisos del Organismo, procede a la devolución de las cantidades indebidamente ingresadas en menos de 15 días, en el 80,0% de los casos, y concretamente en menos de cinco días, en el 55,0% de los casos.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

### **Vigesimotercera alegación**

#### **Capítulo 4, recomendación general h) del borrador del Informe**

*Comentarios:*

En relación al fomento de la domiciliación, como medio de pago, SUMA señala, que 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.

Se trata de una recomendación genérica para las tres entidades que cada una deberá aplicar desde la situación en que se encuentre.

*Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

### **Vigesimocuarta alegación**

#### **Apéndice 2, apartado 1 c), cuadro 39 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

SUMA señala que los datos incluidos en el cuadro 39 referentes a las delegaciones de la gestión tributaria y catastral/censal en el IBI e IAE se deben incrementar en un municipio y el de IVTM minorar también en un municipio.

En el caso del IVTM sí que coincide la alegación con el documento de las delegaciones facilitado por SUMA durante el trabajo y lo modificamos en dichos términos.

En el caso del IBI y del IAE la documentación aportada inicialmente por SUMA coincide con los datos del Informe y, dado que no se ha aportado información adicional, se mantiene la redacción del Informe.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

## **Vigesimoquinta alegación**

### **Apéndice 2, apartado 3 a) del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

SUMA alega que la deuda tributaria superior a cuatro años no es inusual, y que la mera antigüedad de la misma no constituye ni debe de constituir por sí solo una debilidad en el control. En este sentido, el Informe no indica en ningún momento que esta circunstancia sea una debilidad de control interno. Al no ser objeto de la presente auditoría la revisión de la cobrabilidad de los importes pendientes de cobro (deterioro de créditos), el Informe únicamente pretende resaltar que dichos importes con una antigüedad superior a cuatro años pueden ser susceptibles de prescripción.

SUMA señala que la Diputación de Alicante, en ejercicio del control interno y dentro del plan de control financiero, les realizó una auditoría de cumplimiento que incorporaba pruebas sobre los controles internos y la posible prescripción de derechos de recursos de otros entes. En este sentido manifiesta que de este trabajo de auditoría, realizado por una empresa externa en el ejercicio 2016, no se formuló salvedad alguna, ni se detectaron debilidades en el control interno establecido por este Organismo.

#### *Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe en cuanto a la primera parte y modificar el Informe en los términos señalados en la segunda.

## **Vigesimosexta alegación**

### **Apéndice 4, apartado 2.2, subapartado B.1.1, cuadros 97 y 98 del borrador del Informe**

#### *Comentarios:*

SUMA señala que en Xixona y Monóvar no dispone de instalaciones donde se ubique una oficina, y que el servicio que 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. Esta aclaración se incluye en el Informe.

#### *Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.



## **B) DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN**

### **Primera alegación**

#### **Apéndice 4, apartado 2.1, subapartado A.3, cuadro 93 y apéndice 4, apartado 2.2, subapartado C.2, párrafo 4 del borrador del Informe**

##### *Comentarios:*

Esta alegación hace referencia a dos cuestiones. En la primera, indican que el cuadro 93 "Relación de liquidaciones de notificación individual" ha de incluir las sanciones administrativas en ejecutiva, alegación que se acepta.

La segunda se refiere al dato que aparece en el Informe sobre 23 entidades colaboradoras, y señalan que el dato correcto es de 6 entidades colaboradoras, tanto en el año 2016 como en la actualidad, por lo que se acepta la alegación.

##### *Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

### **Segunda alegación**

#### **Apéndice 5, apartado 3.3, subapartado B.3, párrafo 24 del borrador del Informe**

##### *Comentarios:*

Esta alegación se refiere, de forma errónea, a una observación realizada a la Diputación de Valencia sobre la no aprobación formal de la cuenta anual, circunstancia que no afecta a la Diputación de Castellón. De hecho, en el apéndice 2, apartado 2, párrafo 3 del borrador del Informe, se recoge la información sobre la aprobación formal de la cuenta anual en los términos indicados por la Diputación de Castellón.

##### *Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del borrador del Informe.

## **Tercera alegación**

### **1ª Parte**

**Capítulo 3, apartado 1, conclusión o) cuadro 16 y conclusión p) cuadro 17 y párrafo 2 y apéndice 3, apartado 1.4, subapartado B, cuadro 90 y párrafos 4, 5 y 6 del borrador del Informe.**

*Comentarios:*

La Diputación de Castellón señala que en el cuadro 16 “Resumen de la actividad inspectora”, indicamos que el personal del área de inspección está constituido por tres funcionarios. Sin embargo, señalan que 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% 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% de su trabajo. En resumen, 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)”.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados sobre el personal inspector.

### **2ª Parte**

**Apéndice 3, apartado 1.4, subapartado A, párrafo 6 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

En alegaciones la Diputación de Castellón indica que la actividad inspectora depende mucho de los municipios y de las actividades que se comprueben, así como del grado de cumplimiento de las empresas inspeccionadas. Señalan que el dato referente a la actividad inspectora del ejercicio 2016 es el más bajo desde el año 2001, y que durante ese periodo de 17 años la media obtenida ha sido de 644.995 euros liquidados por año, llegando a un máximo de 2.155.493 euros liquidados en 2007. Se recogerán estos datos en el Informe.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.



### **3ª Parte**

#### **Apéndice 3, apartado 1.4, subapartado C, párrafo 3 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

La Diputación de Castellón manifiesta que su plan de inspección no es más que la suma de las peticiones de los ayuntamientos, señalando que sería conveniente darle forma para su aprobación por el Órgano provincial correspondiente. Esta aclaración se recoge en el Informe.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el informe en los términos indicados.

### **Cuarta alegación**

#### **1ª Parte**

#### **Capítulo 3, apartado 3 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

Se hace una alegación genérica a las observaciones sobre controles generales de seguridad de la información (páginas 39 a 45 y apéndice 5, páginas 161 a 164 del borrador de Informe), que se comunicaron a la Sindicatura de Comptes en una fase previa de la tramitación del Informe. En relación con estos puntos, las modificaciones oportunas ya fueron incorporadas al borrador de Informe.

*Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

### **2ª Parte**

#### **Capítulo 3, apartado 3, conclusión sobre los controles de aplicación I), cuadro 34 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

Se alega respecto a la indicación en el cuadro 34 que marca como no efectivo el control de la aplicación para la modificación de los datos maestros de tributos y segregación de funciones.

Aunque efectivamente existen revisiones manuales sobre las modificaciones de los datos maestros realizadas en la aplicación, estimamos conveniente reforzar los controles automáticos en la aplicación que siempre son más efectivos.



*Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

## **Quinta alegación**

### **Capítulo 4, recomendación general g) del borrador del Informe**

*Comentarios:*

Se alega en relación con la recomendación de implantación de mecanismos de registro de las atenciones prestadas por tipo de consulta, tiempo de espera y duración de la atención prestada, ya que se indica que 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.

Sin embargo, no se han aportado durante el trabajo de campo los datos de las mediciones realizadas, ni tampoco se aportan como la documentación anexa a las alegaciones.

*Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.



## **C) DIPUTACIÓN DE VALENCIA**

### **Alegación previa**

*Comentarios:*

La Diputación señala que en el Informe de fiscalización no se ha tenido en cuenta los siguientes hechos:

- 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.

No se comparte la alegación porque en el Informe figuran los datos más relevantes sobre la situación de la Diputación, en concreto, en el apéndice 2 “Análisis de entorno”.

*Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

### **Primera alegación**

#### **Capítulo 1, gráfico del apartado de eficacia del borrador del Informe**

*Comentarios:*

La 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 también deberían tener reflejo en el apartado 1 “Datos clave y hechos relevantes”, cuando se realiza la comparativa recogida en el gráfico que mide el grado de ejecución total en la gestión. En consecuencia, se recoge el apartado de datos clave la falta de medios de esta Entidad provincial.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

## Segunda alegación

### Capítulo 2, párrafo 8 del borrador del Informe

#### Comentarios:

La Diputación entiende que utilizar el MDI para poder comparar los datos de las tres entidades provoca que los resultados no expresen la realidad existente en la Diputación de Valencia. En este sentido cabe recordar que la utilización de este concepto ha venido impuesta porque tanto la Diputación alegante como la de Castellón, no han podido facilitar el número de recibos, los valores o las referencias catastrales asociados a las cifras de ingresos correspondientes a la recaudación voluntaria del IBI.

La Diputación de Valencia indica que quedan fuera del alcance de la auditoría 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. En este sentido el Informe reitera que el número de servicios prestados, así como la cantidad de conceptos tributarios delegados y la cantidad de gestiones que se pueden realizar respecto de cada concepto tributario, difiere significativamente entre las tres entidades. Aunque en lo referente a la TTRU, no entendemos que exista dicha diferencia pues, por ejemplo, Castellón también gestiona dicha tasa.

Ambos aspectos quedan reflejados como limitaciones a nuestro trabajo en el apartado 2 del Informe “Objetivos y alcance de la auditoría” y repetidas veces a lo largo del Informe.

En cualquier auditoría operativa que compara la gestión de una actividad entre varias entidades, nunca se da la circunstancia de que todas ellas sean homogéneas y por ello el trabajo del auditor persigue buscar elementos para poder establecer comparaciones homogéneas en base a la información obtenida sobre las entidades.

En este caso la limitación impuesta por la falta del dato correspondiente al número de recibos, valores o referencias catastrales, ha provocado que se utilice el ayuntamiento MDI y el ayuntamiento tipo, siendo conscientes de que el dato de la población en ningún momento va a arrojar los resultados exactos que inicialmente se pretendían, aunque sí una aproximación razonable.

#### Consecuencias en el Informe:

Mantener la redacción del Informe.



### **Tercera alegación**

#### **Capítulo 3, apartado 1, conclusión b), párrafo 4 y apéndice 3, apartado 1.1, subapartado A.1, párrafo 10 del borrador del Informe**

##### *Comentarios:*

En relación a la observación que hace el Informe sobre que en el ejercicio 2016 los ingresos en la Diputación de Valencia han superado los gastos en 1.816.786 euros, esta indica que en el ejercicio 2017 entra en vigor una nueva ordenanza fiscal (BOP nº 9 de 13 de enero de 2017) que reduce la tasa por la prestación del servicio de gestión y recaudación tributaria. Esta circunstancia ya está recogida en el Informe en el mismo párrafo citado por la alegación.

##### *Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

### **Cuarta alegación**

#### **Capítulo 3, apartado 1, conclusión d), párrafo 8 y capítulo 4, recomendación general h) del borrador del Informe**

##### *Comentarios:*

La Diputación de Valencia alega que la ordenanza fiscal vigente en el ejercicio 2016 también regula el tipo de interés que se aplica a los anticipos. La mencionada ordenanza fue revisada durante nuestro trabajo de campo, pero esta Sindicatura entiende que la referencia recogida en la misma (“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”) es una regulación genérica y no suficiente del tipo de interés aplicado a los anticipos.

La Diputación también informa de que el tipo aplicado en 2016 fue el 0,33% (indicado por la Intervención provincial, en base a la Resolución de prudencia financiera publicada en el BOE 16 de septiembre de 2016).

##### *Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

## Quinta alegación

### Capítulo 3, apartado 2, conclusión b) y apéndice 4, apartado 2.1, subapartado B, párrafo uno del borrador del Informe

#### Comentarios:

La Diputación alega que pueden existir otros motivos (económicos, competenciales y financieros) además del criterio seguido por la Sindicatura para valorar la calidad del servicio consistente en considerar que cuando un municipio, con capacidad para llevar a cabo la gestión y recaudación, delega en la Diputación se entiende que lo hace porque valora que el servicio que ésta le va a prestar es mejor o de igual calidad que el que podría prestar el propio ayuntamiento. En el Informe se han incluido los motivos alegados por la Diputación y matizado que las conclusiones de calidad se han basado en el criterio indicado por la Sindicatura.

#### Consecuencias en el Informe:

Modificar el Informe en los términos indicados.

## Sexta alegación

### Capítulo 3, apartado 2, conclusión i) párrafo uno del borrador del Informe

#### Comentarios:

La Diputación de Valencia alega que sí que tiene planes personalizados de pago, ya que entiende que todos los fraccionamientos que se conceden lo son porque el contribuyente decide en cuántos plazos o qué cantidad quiere pagar al mes, pero siempre respetando los límites establecidos en la ordenanza general.

Cuando el Informe indica que SUMA dispone de planes personalizados de pago está haciendo referencia a que dicho organismo cuenta con un sistema especial que permite realizar ingresos a cuenta de los recibos puestos al cobro en los siguientes períodos voluntarios de pago, y que realiza cargos en la cuenta del contribuyente por la cantidad y plazos fijados por el mismo. Los aplazamientos y fraccionamientos son conceptos diferentes.

#### Consecuencias en el Informe:

Modificar el Informe para hacer constar que los planes personalizados son distintos de los aplazamientos y fraccionamientos.

## Séptima alegación

### Capítulo 3, apartado 3, párrafo dos del borrador del Informe

#### Comentarios:

Se alega que el sistema SIGTR (Estima) es el principal activo TIC que da soporte a la gestión tributaria y de recaudación, que ha sido contratado como servicio en la nube, modo SaaS, y que ha pasado auditorías de seguridad que garantizan su adecuado funcionamiento.

También se comenta que no queda claro cuando las incidencias señaladas corresponden al sistema SIGTR o a los sistemas gestionados por la Diputación de Valencia.

Por último, se alega que llama la atención que en la Diputación de Castellón no se ha tenido en cuenta en la auditoría el sistema contable de recaudación.

En relación con estas alegaciones, debemos señalar que en el apartado 3, segundo párrafo en la página 39 del borrador de Informe, se indica 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” por lo que consideramos que no puede haber confusión respecto a qué sistemas se refieren las incidencias. Respecto al sistema SIGTR sólo se han revisado los controles que debe ejercer la Diputación sobre la contratación realizada o aquellos otros que recaen en la responsabilidad de gestión de la Diputación.

En relación con la revisión de los sistemas de información de la Diputación de Castellón hay que indicar que sí han sido objeto de revisión los sistemas que se utilizan para contabilizar los ingresos y la recaudación.

#### Consecuencias en el Informe:

Mantener la redacción del Informe.

## Octava alegación

### Capítulo 3, apartado 3, conclusión c), cuadro 26 del borrador del Informe

#### Comentarios:

En relación con el control sobre nombramiento de un delegado de protección de datos (DPD), la Diputación de Valencia alega que en el periodo objeto de auditoría, 2016, no estaba vigente la obligación legal de nombrar a un DPD y que existía un comité de seguridad desde 2013 que realizaba las funciones de revisión de cumplimiento de la normativa.

En relación con este punto, hemos de indicar que, aunque la obligación de

nombramiento del DPD entró en vigor en mayo de 2018 (cuando comenzó a ser exigible el RGPD), en la fecha que se realizaron las verificaciones la normativa ya era plenamente exigible, lo que no se puede ignorar a efectos de la revisión de la Sindicatura para realizar las observaciones oportunas. Los controles TIC revisados se refieren en todos los casos a los existentes a la fecha de la revisión, y no tendría sentido hacer recomendaciones sobre controles que ya no se aplican o si ya existen nuevos controles en funcionamiento.

*Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.

## **Novena alegación**

### **Capítulo 3, apartado 3, conclusión d), cuadro 27 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

En relación con las observaciones realizadas en el borrador sobre incumplimientos relacionados con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), la Diputación de Valencia alega indicando que el sistema SIGTR ha pasado dos auditorías para verificar los requisitos de seguridad exigidos en el pliego y que desde septiembre de 2018 está certificado como un sistema de categoría alta a efectos del ENS.

Además, se indica que la Diputación de Valencia dispone de políticas de seguridad de la información aprobadas desde 2013, aunque necesitan ser actualizadas.

En relación con estas alegaciones, debemos señalar que estos hechos han sido tenidos en cuenta en la revisión realizada y no modifican las observaciones contenidas en el borrador de Informe.

*Consecuencias en el Informe:*

Mantener la redacción del Informe.



## Décima alegación

### Capítulo 3, apartado 3, conclusión e), cuadro 28 del borrador del Informe

#### Comentarios:

La Diputación de Valencia alega que el sistema 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.

En relación con esta alegación hay que indicar que, aunque el sistema SIGTR pueda cumplir con el ENI, cosa que no hemos verificado, sí que hemos verificado que la Diputación de Valencia no genera los expedientes de gestión tributaria de acuerdo con las exigencias del ENI.

#### Consecuencias en el Informe:

Mantener la redacción del Informe.

## Undécima alegación

### Apéndice 3, apartado 1.2, subapartado B.2, cuadro 72 del borrador del Informe

#### Comentarios:

El Informe indica que en los ejercicios 2015 y 2016 han bajado un 2,4% las domiciliaciones de IBI urbana de la Diputación de Valencia, y la entidad alega que ello se debe a la migración producida a la aplicación informática Estima en 2015. Hemos incluido dicha explicación en el Informe.

También indican que, aunque hayan perdido domiciliaciones con la migración, en base a la información recogida en el cuadro 25 tienen el porcentaje más elevado de domiciliaciones y también el porcentaje más elevado de cobro de las mismas.

#### Consecuencias en el Informe:

Modificar el Informe en los términos indicados.



## **Duodécima alegación**

### **Apéndice 4, apartado 2.2, subapartado C.2, párrafo 14 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

La Diputación señala que el Informe contiene un error, pues las liquidaciones no se domicilian. También aportan información sobre los plazos de la domiciliación del IBI. Se ha modificado la redacción adaptándola al periodo de cargo de los recibos domiciliados de todos los tributos.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

## **Decimotercera alegación**

### **1ª Cuestión alegada**

### **Capítulo 4, recomendación general a) y apéndice 2, apartado 3, subapartado b), párrafo 14 del borrador del Informe**

*Comentarios:*

La Diputación de Valencia en esta alegación señala que el plazo de demora en la resolución de los expedientes de devolución de ingresos se ha reducido considerablemente respecto al 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, mientras que en el ejercicio 2016 este plazo era de unos cuatro meses.

*Consecuencias en el Informe:*

Modificar el Informe en los términos indicados.

## 2ª Cuestión alegada

### Capítulo 4, Recomendación sobre controles de aplicación q) del borrador del Informe

#### Comentarios:

En relación con la recomendación de 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, la Diputación de Valencia alega: a) que es una recomendación genérica, b) que existe un procedimiento reglado que requiere dos firmas para la validación, c) que existe segregación de funciones y d) que se ha solicitado al servicio de informática la revisión de los permisos en la aplicación.

En relación con esta alegación señalamos que, en varios supuestos, los procedimientos reglados utilizados y/o aprobados no se corresponden con las capacidades de los usuarios en la aplicación. Algunos de los controles se ejercían manualmente fuera de la aplicación. En nuestras recomendaciones consideramos que los controles automáticos en la aplicación, si están adecuadamente diseñados, son más confiables que los manuales. La Diputación de Valencia va a proceder, según señala en la alegación, a revisar los permisos en la aplicación.

#### Consecuencias en el Informe:

Mantener la redacción del Informe.

## 3ª Cuestión alegada

### Capítulo 4, Recomendación sobre controles de aplicación r) del borrador del Informe

#### Comentarios:

La alegación se refiere a la recomendación de implantación, en el procedimiento de tramitación de las bajas de tributos, de una doble fase de propuesta y aprobación, que implemente segregación de funciones. Se alega que se ha tomado en consideración la recomendación y se encuentran implantados los controles desde diciembre de 2018. Se han ajustado los permisos de los usuarios al principio de mínimos privilegios. Se aporta diversa documentación para documentar la alegación.

#### Consecuencias en el Informe:

Modificar el Informe en los términos indicados.



#### 4ª Cuestión alegada

#### Capítulo 4, Recomendación sobre controles de aplicación s) del borrador del Informe

##### Comentarios:

En relación con la recomendación de incorporar un control de autorización sobre las propuestas de reposición a voluntaria de recibos, la Diputación de Valencia alega que la estructura de oficinas no facilita la implantación de este control, que retrasaría o imposibilitaría la realización del trámite en el momento que se solicita por el ciudadano. Se pretende agilizar al máximo la gestión. Se ha planificado la implantación de un control a posteriori.

En relación con esta alegación consideramos que la reposición a voluntaria es una transacción crítica en el proceso de gestión tributaria, como se indica en la propia alegación, por lo que los controles deben ser altamente efectivos. Un control preventivo (autorización, segregación de funciones) siempre es mejor que uno correctivo (revisión a posteriori).

##### Consecuencias en el Informe:

Mantener la redacción del Informe.