



**MEMORIA DEMOSTRATIVA DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PROGRAMADOS CON INDICACIÓN DE LOS PREVISTOS Y ALCANZADOS Y SU COSTE EN EL EJERCICIO 2015**

Conforme a lo requerido por parte de la Dirección General de Hacienda y Presupuestos, se desarrolla la Memoria del ejercicio 2015 en lo referente a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

## **1.- INTRODUCCIÓN.**

El Consejo de Gobierno, en sesión de 24 de julio de 2015, BOME extraordinario número 29 de 24 de julio de 2015, aprobó el Decreto de atribución de competencias a las Consejerías de la Ciudad. Dicho Decreto fue modificado por Acuerdo del Consejo de Gobierno con fecha 31 de julio de 2015, BOME extraordinario número 30 de 05 de agosto de 2015.

### **1.1.- COMPETENCIAS:**

Corresponderá a esta Consejería de la Ciudad Autónoma la propuesta y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las siguientes materias:

#### **1.1.1. ÁREA DE HACIENDA Y PRESUPUESTOS:**

- a) Representación ante la Comisión Sectorial del Juego.
- b) Autorizaciones en materia de Juegos y Apuestas.
- c) Iniciar expedientes de créditos extraordinarios y suplementos de créditos.
- d) Aprobar expedientes de ampliación de crédito que afecten a la Ciudad Autónoma y Organismos de la misma.
- e) Aprobar transferencias de crédito entre aplicaciones presupuestarias que pertenezcan al mismo Área de gasto o entre aplicaciones presupuestarias del Capítulo 1.
- f) Ordenar retenciones de crédito correspondientes a las aplicaciones que se prevé minorar.
- g) Aprobar expedientes de generación de crédito.
- h) Aprobar la incorporación de remanentes de crédito.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- i) Iniciar expedientes de bajas por anulación de créditos.
- j) Autorizar gastos de la fase Presupuestaria A. Disponer gastos de la fase Presupuestaria D. Reconocer obligaciones de la fase Presupuestaria O. Ordenar pagos de la fase Presupuestaria P. De conformidad con lo previsto en la Disposición Final Segunda de las Bases de Ejecución del presupuesto para el año 2011, la modificación de la estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, operada mediante Decreto Presidencial núm. 7 de 11 de julio de 2011, conlleva la atribución al Consejero de Economía y hacienda de las competencias anteriores, como competencias propias, no delegadas, en virtud de lo previsto en los artículos 7.1, 7.4 y 10, todos ellos del Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad, modificando y adaptando con ello, sin necesidad de acuerdo plenario, las previsiones que pudieran ser discordantes de las citadas Bases de Ejecución, y posibilitando la delegación en el Viceconsejero/a de Hacienda, en su caso.
- k) Autorizar anticipos de Caja y pagos a justificar.
- l) Organización de las Áreas tributarias, recaudatorias y fiscalizadoras de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- m) Estudio y elaboración de Ordenanzas en materia tributaria.
- n) Organización, impulsión y desarrollo de la inspección de los tributos de competencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- ñ) Representación ante el Consejo Sectorial de Política Fiscal y Financiera y demás órganos colegiados del Ministerio de Economía y Hacienda y de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.
- o) Gestión, impulsión, administración e inspección de la gestión de los recursos, según señala el artículo 36 del Estatuto de Autonomía de Melilla.
- p) Aprobar los padrones de Tributos de cobro periódico.
- q) Resolver devoluciones de ingresos, expedientes sancionadores y recursos en materia de su área.
- r) Visados de certificados de la Consejería.
- s) Confección del proyecto de Presupuesto General de la Ciudad Autónoma, siendo competente el Consejo de Gobierno de la Ciudad para su elaboración y ejecución, y la Asamblea para su examen, enmienda, aprobación y control, de conformidad con el artículo 40 del Estatuto de Autonomía de Melilla.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

t) Cancelación de avales bancarios, anulación de recibos de IPSI e ingresos en general, concesión de aplazamiento y fraccionamientos de deudas por liquidación de ingresos.

u) Rendición de los estados y cuentas de la Ciudad Autónoma, de conformidad con el artículo 212 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las haciendas Locales, sometiéndose al Pleno de la Asamblea.

v) Aprobación del Plan de Disposición de Fondos.

w) En general, corresponderá al Consejero todas las atribuciones relativas al desarrollo de la gestión económica, de conformidad con el Presupuesto aprobado por la Asamblea de Melilla, y todas aquellas atribuciones que en materia presupuestaria, de gestión tributaria y de ingresos de derecho público correspondan a los Alcaldes en el Régimen Local Común, de conformidad con el artículo 7.1 del Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad, que determina que los Consejeros son los titulares de la competencia de resolución en los asuntos de su Departamento que no estén atribuidos a la Asamblea ni al Consejo de Gobierno, ejercitando dichas competencias como propias, no delegadas, ex Arts. 7.3 y 7.4 del referido Reglamento, y artículos 6, 20 y 18 in fine del Estatuto de Autonomía de Melilla.

x) Las referencias contenidas en la Ordenanza General de Inspección de Tributos de la Ciudad Autónoma a la Consejería de Economía y Hacienda, se entenderán hechas a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, de conformidad con la Disposición Adicional 2.<sup>a</sup> del referido texto reglamentario.

Asimismo, las referencias contenidas a la Dirección General de Hacienda – Intervención se entenderán hechas al Viceconsejero/a de Hacienda, de existir éste, o la Dirección General que se determine, de conformidad con la Disposición Adicional 3.<sup>a</sup> del mismo texto.

## **1.1.2. ÁREA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:**

Aplicación, preparación y ejecución de la política del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla en materia de organización administrativa, administración del personal de la Ciudad, procedimientos e inspección de servicios y coordinación administrativa entre las diferentes Consejerías.

### **1.1.2.1- ATRIBUCIONES GENÉRICAS DE LA CONSEJERÍA.**

- Suscribir Convenios de Colaboración y Cooperación en materia de su competencia.
- Canalizar las demandas ciudadanas y de los empleados públicos en materias atribuidas a esta Consejería.
- La fiscalización e inspección de los Servicios de la Ciudad Autónoma.



- Tramitación de los expedientes relativos a retribuciones, indemnizaciones, incompatibilidades y similares de los Diputados Locales y miembros no electos del Gobierno.

### **1.1.2.2.- ATRIBUCIONES EN MATERIA DE FUNCIÓN PÚBLICA.**

- Establecer las directrices conforme a las cuales ejercerán sus competencias en materia de personal los distintos órganos de la Ciudad.
- Las facultades de gestión, impulsión, administración e inspección respecto de todos los asuntos relacionados con los recursos humanos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- La imposición de sanciones por faltas graves o muy graves a los funcionarios de habilitación estatal, siempre que no suponga la destitución del cargo ni la separación del servicio de los citados funcionarios.
- Propuesta de sanción que conlleva la separación del servicio de los funcionarios y propuesta para la ratificación del despido del personal laboral, que resolverá el Consejo de Gobierno.
- Adscripción y destino del personal de la Ciudad Autónoma.
- Formar y tramitar el anteproyecto de las Plantillas de personal, Relación de Puestos de Trabajo y oferta Pública de Empleo.
- Efectuar la propuesta de Bases de las pruebas para la selección del personal funcionario de carrera y laboral, laboral indefinido y para los concursos de provisión de puestos de trabajo, que resolverá el Consejo de Gobierno.
- Aprobación de las Bases para la selección del personal funcionario, interino y contratados temporales en régimen de derecho laboral.
- Resolver convocatorias derivadas de la Oferta anual de empleo público, incluida la resolución sobre admisión o exclusión de aspirantes, nombramiento de la composición de los Tribunales Calificadores y nombrar funcionarios de carrera a los que superen los correspondientes procesos selectivos a propuesta del Tribunal.
- Contratar y despedir al personal laboral.
- Ordenar la instrucción de expedientes disciplinarios, apercibir y suspender preventivamente a toda clase de personal, salvo las competencias atribuidas a la Consejería de Seguridad Ciudadana.
- Premiar y sancionar a todo el personal, salvo la situación anterior.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- La declaración de situaciones administrativas, así como la jubilación de todo el personal y la prolongación de permanencia en el servicio activo de los funcionarios públicos en la forma prevista legalmente.
- La toma de posesión de funcionarios en propiedad, interinos y personal eventual.
- Afiliación contrato seguro colectivo personal.
- Aprobación del plan de vacaciones y sus modificaciones. Concesión de licencias y permisos.
- Reingresos del personal.
- Concesión de gratificaciones por servicios extraordinarios dentro de los límites aprobados por el Consejo de Gobierno.
- Asignación individual del Complemento de Productividad, con sujeción a los criterios que, en su caso, tenga establecidos el Consejo de Gobierno.
- Reconocimiento de trienios.
- Tramitación de expedientes para la designación del personal funcionario eventual de empleo.
- Abono de premios reconocidos por el Acuerdo Marco y Convenio Colectivo.
- Tramitación y propuesta de los expedientes sobre la situación administrativa de los miembros del Gobierno y restantes atribuciones señaladas en el párrafo 4.º del Punto 1.1 referido a las Atribuciones Genéricas de la Consejería (Punto 1.1 “Atribuciones en materia de Función Pública”).
- La tramitación de expedientes de designación de Directores Generales y Secretarios Técnicos.
- Regencia y personal subalterno de la Ciudad.

### **1.1.2.3.- ATRIBUCIONES EN MATERIA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

- Establecer las directrices conforme a las cuales ejercerá sus competencias la Ciudad Autónoma en materia de procedimientos e inspección de servicios, las relaciones con el administrado, la coordinación administrativa y la modernización de la Administración.
- La organización, evaluación, análisis y racionalización de las estructuras organizativas de la Ciudad Autónoma de Melilla.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- Propondrá las disposiciones generales de carácter organizativo de la Ciudad Autónoma de Melilla, en colaboración con el Servicio de Desarrollo Autonómico.
- Coordinación administrativa interna de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Promoverá la adecuación estructural y funcional de las estructuras administrativas de la Ciudad Autónoma, en coordinación con el Servicio de Desarrollo Autonómico.
- La formulación y gestión de programas y propuestas para la mejora y la implantación de la calidad en los sistemas de gestión pública. Estudiará la implantación de modelos de gestión de calidad y premios de calidad.
- El estudio, preparación y propuestas de medidas para el desarrollo, aplicación y coordinación entre Consejerías y de aplicación de los principios generales del procedimiento, de la actividad administrativa y normativa, y programas de simplificación administrativa y normalización de procedimientos, en coordinación con el Servicio de Desarrollo Autonómico.
- Seguimiento y análisis de la actividad normativa, así como la realización de trabajos de edición y difusión, documentación, información jurídica y administrativa en materia de organización de servicios.
- Análisis e informe de proyectos de disposiciones generales, en sus aspectos organizativos, de otras Consejerías que se le sometán.
- Cartas de Derechos de los ciudadanos.
- Determinar la creación, composición y objetivos de la Comisión Técnica de Administraciones Públicas.
- Tramitar los expedientes de cuestiones de competencias que se susciten entre Consejerías.
- La planificación, desarrollo y ejecución de la Política de Formación de los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Control y autorización de la asistencia del personal de la Ciudad Autónoma de Melilla a cursos de formación.
- Oficinas de Registro y Atención al Ciudadano.
- Estadística y Territorio.
- Gestión de Población y Empadronamiento.



## 1.2. UNIDADES ADMINISTRATIVAS:

Asimismo, el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 7 de agosto de 2015, (BOME número 5260 de fecha 14 de agosto de 2015) determinó las unidades administrativas de la Consejería. Las unidades administrativas de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas son las siguientes:

### 1.2.A Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

La Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, con dependencia directa del Consejero, con las siguientes funciones:

- a) Colaborar con el Interventor General, a petición de éste y sin perjuicio de sus funciones reservadas, en el análisis jurídico y propuestas de informe en la fiscalización previa de expedientes de contratos, subvenciones y convenios; el análisis jurídico de consultas e informes en materias de su competencia; así como desarrollar las actuaciones de carácter jurídico que inste la Intervención General.
- b) A petición del Interventor General, le corresponde colaborar con éste en la propuesta de unificación de criterios y ordenación normativa en materia de subvenciones, entre ellas la coordinación de la planificación estratégica de subvenciones.
- c) El estudio y coordinación de la tramitación de los proyectos de disposiciones normativas en materias propias de la Consejería y, en su caso, la elaboración de los mismos, así como el informe de dichas disposiciones generales, cuando lo ordene el Consejero.
- d) La tramitación y elaboración de propuestas de resolución de los recursos administrativos que deban ser resueltos por el Consejero o los Viceconsejeros, y de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial en materias de competencia de la Consejería, cuando así lo disponga el Consejero, sin perjuicio de las funciones de la Secretaria Técnica.
- e) La evaluación final, antes de elevarlas al órgano decisor, de las resoluciones administrativas a adoptar por el titular de la Consejería y la instrucción de procedimientos cuando así lo ordene el Consejero.
- f) La coordinación y fijación de criterios relativos a la normalización y adaptación de procedimientos correspondientes al ejercicio de las competencias de la Consejería, sin perjuicio de las funciones que tiene atribuidas la Dirección General de Administraciones Públicas.
- g) Tendrá a su cargo el informe verbal o escrito de los asuntos que requieran dictamen en derecho, así como la emisión de los informes jurídicos que sean solicitados en ambos casos por el



Consejero, sin perjuicio de las funciones de asesoramiento preceptivo que corresponden a la Secretaría Técnica u otros órganos de la Ciudad.

h) Le corresponderá asimismo las restantes atribuciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa y las de despacho ordinario del artículo 13.4 del Reglamento del Gobierno y de la Administración, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.

La creación de la presente Dirección General no supondrá incremento del gasto público, financiándose con las dotaciones de personal y medios materiales existentes.

### **1.2.B Dirección General de Gestión Tributaria**

La “Dirección General de Gestión Tributaria”, con las funciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa en relación con los Servicios siguientes: La coordinación y dirección de Recaudación, sin perjuicio de las funciones reservadas al Tesorero; la dirección de los Servicios del IPSI Operaciones Interiores y Otros Derechos Económicos; las atribuciones en materia de inspección tributaria previstas para el Director General de Hacienda-Intervención en la Ordenanza General de Inspección de Tributos de la Ciudad Autónoma de Melilla y la Gestión Administrativa del Juego, así como las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.

### **1.2.C Dirección General de Hacienda y Presupuestos**

La “Dirección General de Hacienda y Presupuestos”, con las funciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa respecto al personal y medios del área de Hacienda y Presupuestos, a tenor de lo dispuesto en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 24 de julio de 2015 sobre distribución de competencias ( BOME extraordinario número 29 de 24 de julio de 2015), modificado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31 de julio de 2015 (BOME Extra 30 de 5 agosto de 2015) en relación con los Servicios y atribuciones siguientes: Preparación y elaboración del anteproyecto de Presupuestos de la Ciudad de conformidad con las instrucciones de la Presidencia y Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas; seguimiento, análisis, control y evaluación de la ejecución del Presupuesto así como la formulación de medidas correctoras; preparación de expedientes de modificación de créditos; seguimiento, análisis de información de la situación económica-financiera en relación con las obligaciones dispuestas por la Ley General Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera así como el cumplimiento del suministro de información en general; gestión, estudio y propuesta de financiación de operaciones financieras; seguimiento y gestión de los Fondos de Compensación Interterritorial en la Ciudad; actuaciones y asesoramiento relacionados con el sistema de financiación autonómica y local, y en



definitiva, todas aquellas funciones de gestión del Área de Hacienda que no correspondan a la Intervención de la Ciudad.

Asimismo le corresponderá las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.

### **1.2.D Dirección General de IPSI**

La “Dirección General de IPSI”, en su modalidad de importación y gravámenes complementarios, con las funciones previstas en el artículo 4 del reglamento de Organización Administrativa, en el Área de Hacienda, y las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.

### **1.2.E Dirección General de Administraciones Públicas**

La “Dirección General de Administraciones Públicas” con las funciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa, Punto 8. 1.3 en relación con las “atribuciones en materia de Administraciones Públicas” previstas en el Acuerdo de Atribución de competencias, y las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.

### **1.2.F Dirección General de Función Pública**

La “Dirección General de Función Pública” con las funciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa, Punto 8.1.2 en relación con las “atribuciones en materia de Función Pública” previstas en el Acuerdo de Atribución de competencias, y las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.

### **1.2.1. CREACIÓN DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

A) Se crea la “**Oficina Presupuestaria de la Ciudad Autónoma de Melilla**”. La Oficina Presupuestaria, incardinada en la Dirección General de Hacienda y Presupuestos, será la encargada de proporcionar el apoyo técnico necesario para la formación de los proyectos de presupuestos y sus correspondientes modificaciones; la planificación económica y de las inversiones, además de todas aquellas labores de asistencia y asesoramiento en materia económico-presupuestaria que se precisen, evitando como norma general intervenir en los procedimientos a nivel operativo, que corresponderán en cada caso a la Intervención, a la Tesorería, a la Viceconsejería de Hacienda, o a los órganos administrativos competentes.



En concreto, las funciones a desempeñar por dicha oficina se especifican en los siguientes apartados:

a) La elaboración del marco general de presupuestación para cada ejercicio; el establecimiento de las técnicas presupuestarias a utilizar para la elaboración de los Presupuestos Generales de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como la definición y mantenimiento de la estructura presupuestaria.

b) La elaboración del Anteproyecto de Presupuestos Generales de la Ciudad Autónoma de Melilla, dentro de un marco de estabilidad presupuestaria, a partir de las previsiones de los ingresos y las dotaciones propuestas por los centros gestores, incluyendo la documentación que le acompaña.

c) El análisis, el seguimiento de la evolución y ejecución de los ingresos y gastos de los Presupuestos Generales de la Ciudad Autónoma de Melilla, evaluando el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, sin perjuicio de las funciones de control interno de los gastos e ingresos que corresponden a la Intervención General o a la Tesorería en todo caso, de conformidad con la normativa de aplicación.

d) La coordinación y asesoramiento en materia presupuestaria a los centros gestores de las diferentes Consejerías, así como de las unidades administrativas asimiladas de los organismos autónomos y otros entes dependientes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

e) El análisis de la procedencia y oportunidad de las modificaciones de los presupuestos de la Ciudad Autónoma de Melilla y sus entidades públicas dependientes, en los términos previstos en la normativa de aplicación; el informe de sus consecuencias presupuestarias y de su financiación.

f) Atender las consultas que en relación con los presupuestos y su estado de ejecución o liquidación y respecto de los ingresos y gastos públicos que le formulen los órganos competentes ejecutivos o de la Asamblea. La Oficina Presupuestaria se limitará a recabar datos, sin que en ningún caso se puedan solicitar informes o valoraciones sobre los mismos. Para tal fin deberá aprobarse el procedimiento a seguir de las mencionadas consultas que se formulen.

g) La colaboración en la cumplimentación de los estados informativos a remitir al Ministerio de Hacienda sobre la estabilidad presupuestaria a través de la Oficina Virtual de Coordinación Autonómica y Local y las Entidades Locales, correspondiendo a la Intervención General como órgano responsable su convalidación y remisión.

h) La solicitud a los centros gestores de gastos y a los demás órganos administrativos de cuanta información pudiera resultar necesaria para el adecuado ejercicio de las funciones comprendidas en los apartados anteriores.



i) Todas las funciones descritas se referirán exclusivamente a materias relacionadas con los presupuestos quedando excluidas las referidas a financiación local o autonómica, a cualquier tarea operativa de contabilización en los presupuestos y a las funciones propias de la Intervención General y de la Tesorería de la Ciudad Autónoma de Melilla.

La creación de la precitada Unidad, adscrita a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, no supondrá coste presupuestario alguno para su puesta en marcha y funcionamiento, constituyéndose con los empleados públicos de la Ciudad que se adscriban, ello de conformidad con el artículo 11 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por último destacar, que existe lo siguiente:

a) **Interventor General**, con las funciones previstas en el Régimen Local de control y la fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria, contabilidad, tal y como señala el artículo 4 y 6 del real Decreto 1174/1987 de 18 de septiembre. Podrá atribuírsele funciones complementarias. No obstante, no podrá realizar funciones que sean incompatibles con las de control y fiscalización de la gestión económico-financiera.

b) **Área de controles ex post de segundo nivel de los Fondos EIE**. En materia de las operaciones cofinanciadas por los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos (Fondos EIE), la competencia para los controles ex post de segundo nivel corresponderá al área interna específica “Área de controles ex post de segundo nivel de los Fondos EIE”, de manera que se garantice el cumplimiento del principio de separación de funciones entre los organismos competentes para el control ex post, en garantía de lo prevenido al efecto en el artículo 58 del reglamento (CE) núm. 1083/2006 del Consejo y en el artículo 72 del Reglamento (UE) núm. 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de manera que las mismas personas no lleven a cabo y/o coordinen ambas tareas.

c) **Tesorero**, con las funciones previstas en el Régimen Local, entre ellas las de Recaudación de conformidad con el artículo 5 del Real Decreto 1174/1987 de 18 de septiembre. Igualmente podrá atribuírsele funciones complementarias, siempre que sean compatibles con sus funciones reservadas.

d) **Secretaría Técnica de Hacienda y Presupuestos**, con las funciones señaladas en el artículo 2.º del Reglamento de Organización Administrativa (BOME núm. Extraord. núm. 13 de 7 de mayo de 1999).



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

e) **Secretaría Técnica de Administraciones Públicas**, con las funciones señaladas en el artículo 2.º del Reglamento de Organización Administrativa (BOME núm. Extraord. núm. 13 de 7 de mayo de 1999).

Sobre la base de dichas competencias, la presente Memoria se estructurará en función de los objetivos y actuaciones desarrolladas en el ejercicio 2015 desde cada una de las seis Direcciones Generales existentes en la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.



**MEMORIA DEMOSTRATIVA DEL GRADO EN QUE SE HAN CUMPLIDO LOS  
OBJETIVOS PROGRAMADOS CON INDICACIÓN DE LOS PREVISTOS Y  
ALCANZADOS DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y  
ASISTENCIA JURÍDICA**

**MEMORIA CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2015**

**ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

La Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica se crea mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 7 de agosto de 2015, relativo a determinación de las Unidades Administrativas Básicas.

Así, el Consejo de Gobierno, en sesión ejecutiva ordinaria celebrada el 7 de agosto de 2015, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo: “PUNTO QUINTO.- DETERMINACIÓN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.-ACG528.20150807, publicándose en el BOME núm. 5260 de 14 de agosto de 2015.

La “Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica” de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, con dependencia directa del Consejero, ostenta las siguientes funciones:

- a) Colaborar con el Interventor General, a petición de éste y sin perjuicio de sus funciones reservadas, en el análisis jurídico y propuestas de informe en la fiscalización previa de expedientes de contratos, subvenciones y convenios; el análisis jurídico de consultas e informes en materias de su competencia; así como desarrollar las actuaciones de carácter jurídico que inste la Intervención General.
- b) A petición del Interventor General, le corresponde colaborar con éste en la propuesta de unificación de criterios y ordenación normativa en materia de subvenciones, entre ellas la coordinación de la planificación estratégica de subvenciones.
- c) El estudio y coordinación de la tramitación de los proyectos de disposiciones normativas en materias propias de la Consejería y, en su caso, la elaboración de los mismos, así como el informe de dichas disposiciones generales, cuando lo ordene el Consejero.
- d) La tramitación y elaboración de propuestas de resolución de los recursos administrativos que deban ser resueltos por el Consejero o los Viceconsejeros, y de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial en materias de competencia de la Consejería, cuando así lo disponga el Consejero, sin perjuicio de las funciones de la Secretaria Técnica.



- e) La evaluación final, antes de elevarlas al órgano decisor, de las resoluciones administrativas a adoptar por el titular de la Consejería y la instrucción de procedimientos cuando así lo ordene el Consejero.
- f) La coordinación y fijación de criterios relativos a la normalización y adaptación de procedimientos correspondientes al ejercicio de las competencias de la Consejería, sin perjuicio de las funciones que tiene atribuidas la Dirección General de Administraciones Públicas.
- g) Tendrá a su cargo el informe verbal o escrito de los asuntos que requieran dictamen en derecho, así como la emisión de los informes jurídicos que sean solicitados en ambos casos por el Consejero, sin perjuicio de las funciones de asesoramiento preceptivo que corresponden a la Secretaría Técnica u otros órganos de la Ciudad.
- h) Le corresponderá asimismo las restantes atribuciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa y las de despacho ordinario del artículo 13.4 del Reglamento del Gobierno y de la Administración, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.

#### REDACCIÓN INFORMES DE REPARO 2015

| NÚMS EXPEDIENTES | ÓRGANO                              | NÚM- FACTURAS | CUANTÍA GLOBAL |
|------------------|-------------------------------------|---------------|----------------|
| 15               | Ciudad Autónoma                     | 118           | 867.515        |
| 1                | Patronato de Turismo                | 9             | 41.252, 92     |
| 5                | Fundación Melilla Monumental/ Museo | 42            | 119.660, 14    |

#### REDACCIÓN INFORMES JURÍDICOS

|   | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|------------|---------|-----------|-----------|
| Informes jurídicos                                | 7          | 10      | 15        | 14        |
| Informes/ Propuestas                              | 8          | 14      | 11        | 3         |
| Escritos/ comunicaciones                          | 5          | 12      | 8         | 12        |
| Colaboración en redacción disposiciones generales |            |         |           | 3         |



Nota: Disposiciones de carácter general. Se ha participado en la redacción de tres borradores de disposiciones generales: Reglamento de Transparencia; Reglamento del Gobierno y la Administración de la Ciudad y Bases de Ejecución del Presupuesto 2016.

### OBJETIVOS DE GESTIÓN:

1. Organizar el Servicio de Fiscalización Previa de Contratos, Subvenciones, y Ayudas.
2. Colaborar en el análisis jurídico y propuestas de informe en la fiscalización previa de expedientes de contratos, subvenciones y convenios, así como en el análisis jurídico de consultas e informes en materias de su competencia.
3. Unificación de criterios y ordenación normativa en materia de subvenciones.
4. Estudio y coordinación de la tramitación de los proyectos de disposiciones normativas en materias propias de la Consejería.

| INDICADOR   | OBJETIVOS  | RESULTADOS  |
|---|--|---|
| Núm. de expedientes sometidos a fiscalización previa  | Cumplimiento de la participación obligatoria de la Intervención.<br><br>Organización del Servicio de Fiscalización | - Conseguido, Realizado   |
| Núm de Informes jurídicos.<br><br>Participación en la elaboración de disposiciones de carácter general<br>- Nuevas Bases de Ejecución<br>- Nuevo Reglamento del Gobierno y la Administración<br>- Reglamento de Transparencia | Unificación criterios y ordenación normativa en materia de subvenciones  | - Conseguido, Realizado<br><br>( en tramitación parlamentaria en el año 2016) |



#### **ACTUACIONES PREVISTAS Y NO REALIZADAS**

1. Elaboración de un nuevo Plan Estratégico de Subvenciones.

Nota. El cambio en la estructura organizativa de la Ciudad derivada del nuevo proceso electoral local de mayo de 2015, dispuesta mediante Decreto del Consejo de Gobierno de fecha 31 de julio de 2015 ( BOME extraord. núm. 30 de 5 de agosto de 2015), sobre distribución de competencias entre las Consejerías, así como el Decreto de Determinación de las Unidades Administrativas Básicas de la Consejería ( BOME núm. 5260 de 14 de agosto de 2015), así como el inicio en septiembre de la tramitación de los nuevos presupuestos de 2016, hicieron aconsejable plantear este objetivo para el año 2016, más aún cuando el Plan Estratégico ( publicado el 2 de mayo de 2014) continúa vigente, y ha venido siendo modificado puntualmente en el año 2015 por las Consejerías.

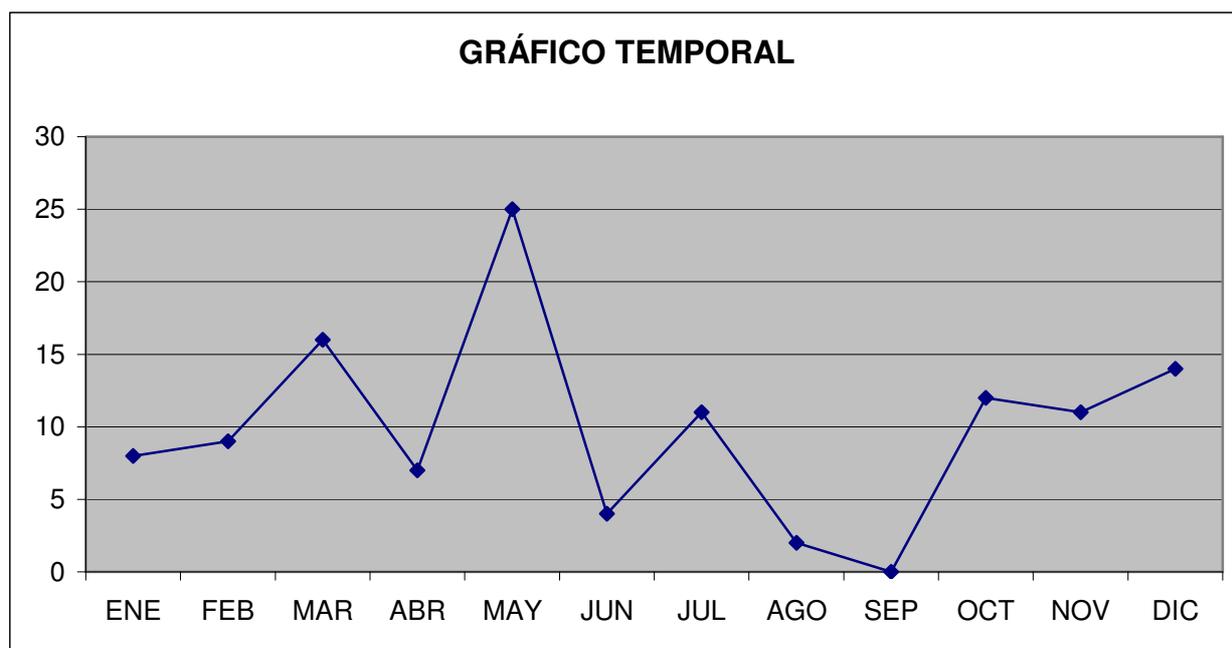
2. Puesta en marcha de la Coordinación y participación de la Ciudad en la Base de Datos Nacional de Subvenciones. Ha tenido lugar a mediados del año 2016.



**DATOS ESTADÍSTICOS DE GESTIÓN**

**INFORMES FISCALIZACIÓN PREVIA DE EXPTE. DE CONTRATACIÓN (SUJETOS AL TRLCSP) EJERCIO 2015.**

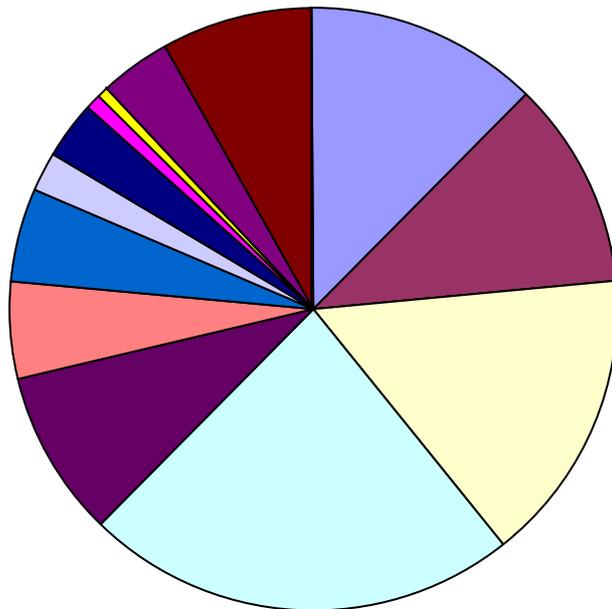
|                               | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| <b>FOMENTO</b>                | 5   | 1   | 2   | 2   | 2   |     | 1   |     |     | 1   | 2   | 1   | 17    |
| <b>MEDIO AMBIENTE</b>         |     | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 1   |     |     |     | 2   |     | 15    |
| <b>JUVENTUD Y DEPORTES</b>    |     |     |     | 2   | 3   |     | 2   | 1   |     | 3   | 2   | 8   | 21    |
| <b>EDUCACIÓN Y CCSS</b>       |     | 3   | 1   |     | 14  | 2   | 4   |     |     | 3   | 2   | 2   | 31    |
| <b>BIENESTAR SOCIAL</b>       | 1   | 2   | 2   |     |     |     | 3   |     |     | 3   | 1   |     | 12    |
| <b>SANIDAD Y CONSUMO</b>      |     |     | 5   |     | 2   |     |     |     |     |     |     |     | 7     |
| <b>PRESID. Y PART.CIUD.</b>   | 2   | 1   | 2   |     |     |     |     |     |     |     | 2   |     | 7     |
| <b>SEGURIDAD CIUDADANA</b>    |     |     |     |     | 1   |     |     |     |     | 2   |     |     | 3     |
| <b>CULTURA Y FESTEJOS</b>     |     |     |     | 1   |     |     |     | 1   |     |     |     | 2   | 4     |
| <b>ECONOMÍA Y EMPLEO</b>      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1   | 1     |
| <b>ADMONES. PÚBLICAS</b>      |     |     |     |     | 1   |     |     |     |     |     |     |     | 1     |
| <b>HACIENDA</b>               |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| <b>FUND. MELILLA. MONUM.</b>  |     | 1   | 2   | 1   |     | 1   |     |     |     |     |     |     | 5     |
| <b>PATRONATO DE TURISMO</b>   |     |     | 1   | 2   | 2   | 2   | 3   |     |     | 1   |     |     | 11    |
| <b>INSTITUTO DE LAS CULT.</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| <b>TOTAL</b>                  | 8   | 9   | 16  | 7   | 25  | 4   | 11  | 2   | 0   | 12  | 11  | 14  | 135   |





**INFORMES FISCALIZACIÓN PREVIA DE EXPTES. DE CONTRATACIÓN (SUJETOS AL  
TRLCSF) EJERCIO 2015.**

**DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS**

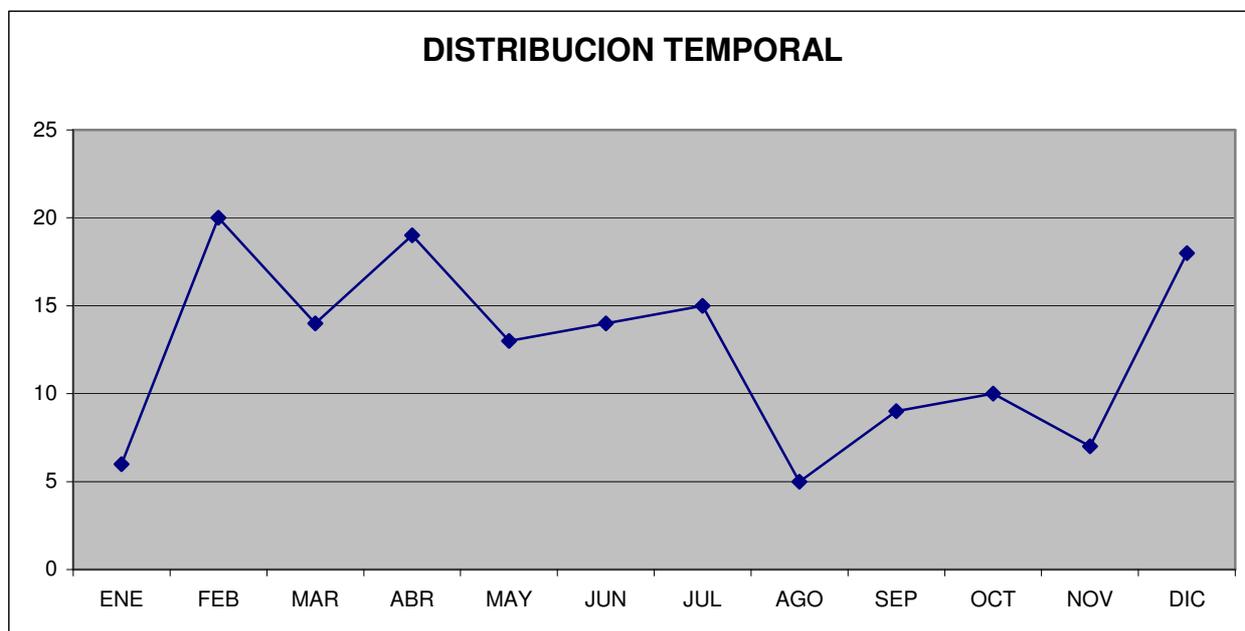


- FOMENTO
- MEDIO AMBIENTE
- JUVENTUD Y DEPORTES
- EDUCACIÓN Y CCSS
- BIENESTAR SOCIAL
- SANIDAD Y CONSUMO
- PRESID. Y PART. CIUD.
- SEGURIDAD CIUDADANA
- CULTURA Y FESTEJOS
- ECONOMÍA Y EMPLEO
- ADMONES. PÚBLICAS
- HACIENDA
- FUND. MELILLA. MONUM.
- PATRONATO DE TURISMO
- INSTITUTO DE LAS CULT.



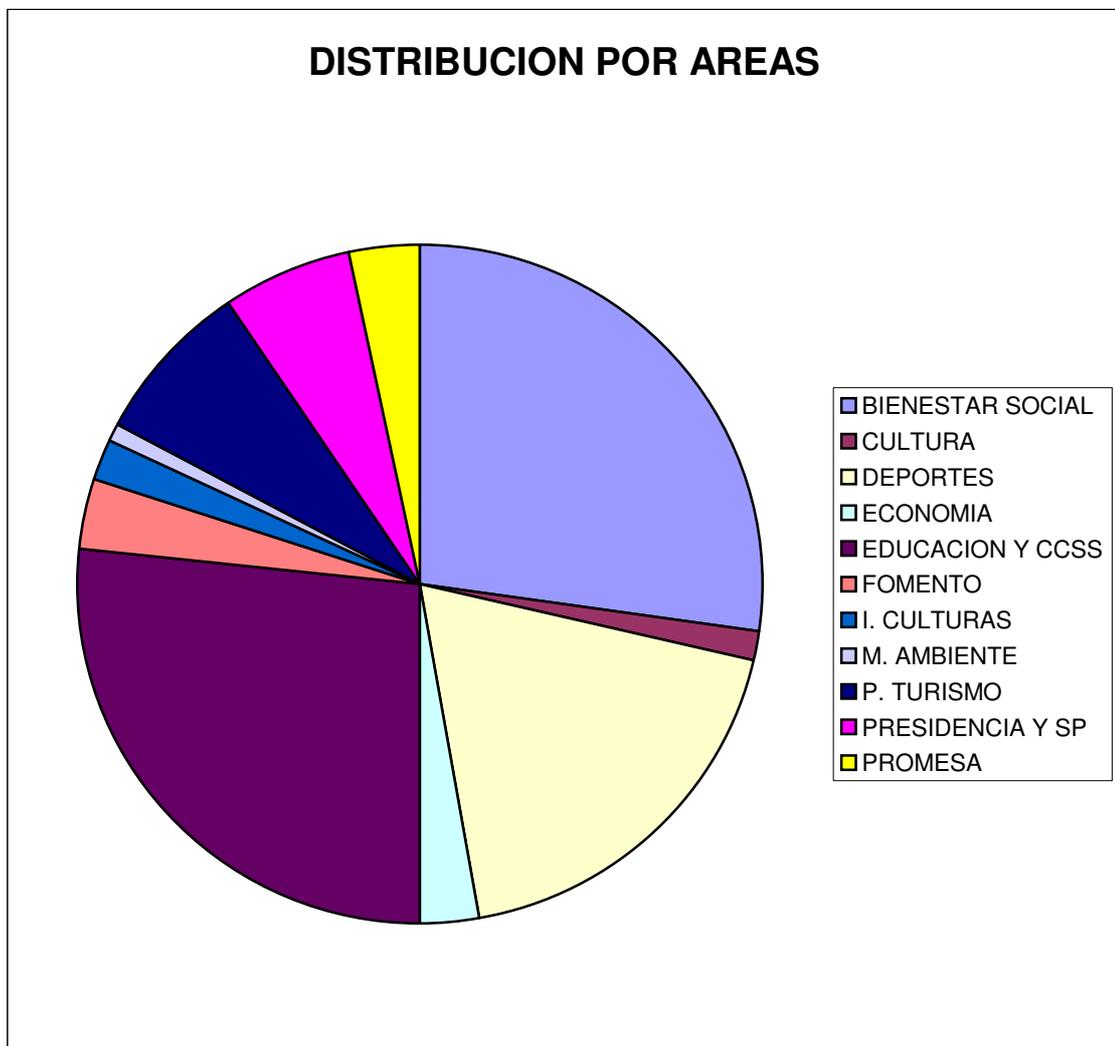
**INFORMES DE FISCALIZACION PREVIA RELATIVOS A SUBVENCIONES, AYUDAS Y CONVENIOS, 2015**

|                         | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| <b>BIENESTAR SOCIAL</b> | 5   | 5   | 14  | 9   | 1   | 2   | 1   |     |     | 2   | 1   | 1   | 41    |
| <b>CULTURA</b>          |     |     |     | 1   | 1   |     |     |     |     |     |     |     | 2     |
| <b>DEPORTES</b>         |     | 11  |     | 3   | 2   | 4   | 2   |     | 3   |     |     | 3   | 28    |
| <b>ECONOMIA</b>         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 4   | 4     |
| <b>EDUCACION Y CCSS</b> |     | 3   |     | 1   | 5   | 6   | 9   | 3   | 2   | 5   | 1   | 5   | 40    |
| <b>FOMENTO</b>          |     |     |     | 1   | 1   | 1   |     | 1   |     |     | 1   |     | 5     |
| <b>I. CULTURAS</b>      |     |     |     | 3   |     |     |     |     |     |     |     |     | 3     |
| <b>M. AMBIENTE</b>      |     | 1   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1     |
| <b>P. TURISMO</b>       |     |     |     | 1   |     |     | 3   |     | 3   |     | 1   | 4   | 12    |
| <b>PRESIDENCIA Y SP</b> | 1   |     |     |     | 3   | 1   |     | 1   |     | 1   | 1   | 1   | 9     |
| <b>PROMESA</b>          |     |     |     |     |     |     |     |     | 1   | 2   | 2   |     | 5     |
| <b>TOTAL</b>            | 6   | 20  | 14  | 19  | 13  | 14  | 15  | 5   | 9   | 10  | 7   | 18  | 150   |





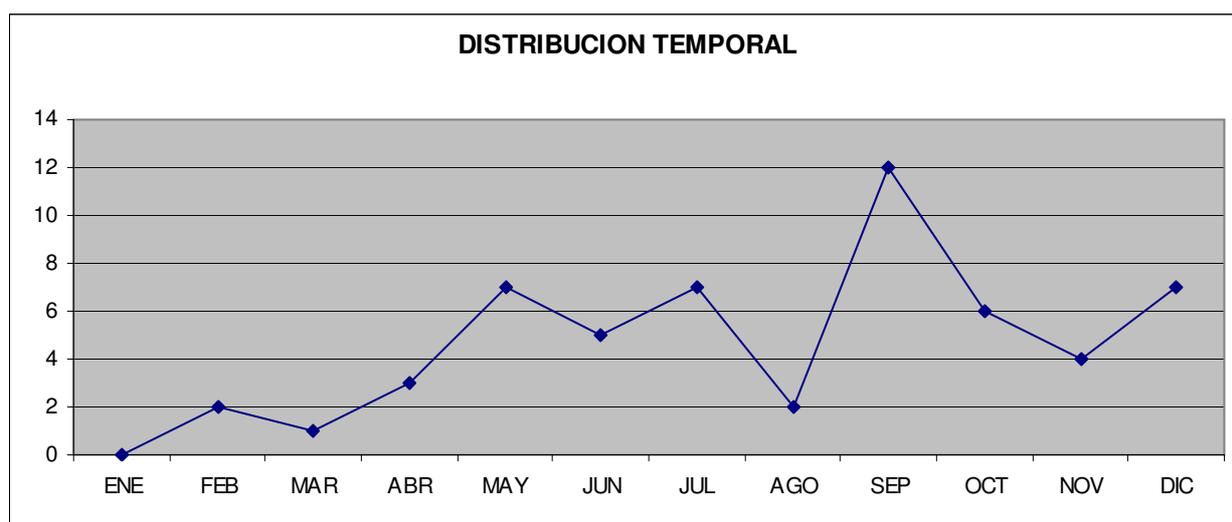
**INFORMES DE FISCALIZACION PREVIA RELATIVOS A SUBVENCIONES, AYUDAS Y CONVENIOS, 2015**





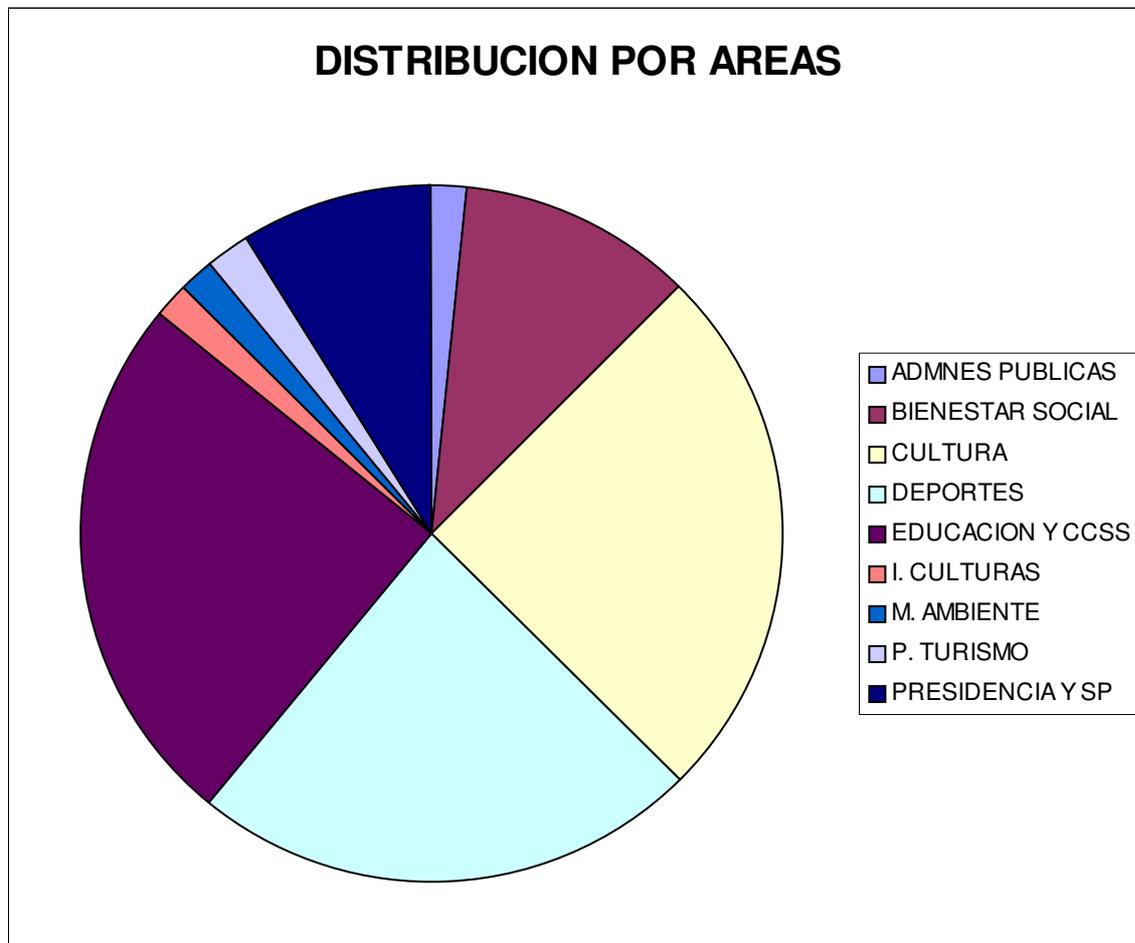
**INFORME SOBRE REPAROS, SUBSANACIÓN O SOLICITUD DE INFORMACIÓN,  
2015**

|                         | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| <b>ADMNES PUBLICAS</b>  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1   |     | 1     |
| <b>BIENESTAR SOCIAL</b> |     | 2   |     | 1   |     |     | 1   |     |     |     | 2   |     | 6     |
| <b>CULTURA</b>          |     |     |     | 1   | 1   | 1   |     | 1   | 10  |     |     |     | 14    |
| <b>DEPORTES</b>         |     |     |     | 1   | 3   | 2   | 4   |     |     |     |     | 3   | 13    |
| <b>EDUCACION Y CCSS</b> |     |     |     |     | 3   | 1   | 1   |     | 1   | 4   |     | 4   | 14    |
| <b>I. CULTURAS</b>      |     |     |     |     |     |     |     |     | 1   |     |     |     | 1     |
| <b>M. AMBIENTE</b>      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1   |     | 1     |
| <b>P. TURISMO</b>       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1   |     | 1     |
| <b>PRESIDENCIA Y SP</b> |     |     |     | 1   |     | 1   | 1   | 1   |     | 1   |     |     | 5     |
| <b>TOTAL</b>            | 0   | 2   | 1   | 3   | 7   | 5   | 7   | 2   | 12  | 6   | 4   | 7   | 56    |





**INFORME SOBRE REPAROS, SUBSANACIÓN O SOLICITUD DE INFORMACIÓN,  
2015**





**- MEMORIA DEMOSTRATIVA DEL GRADO EN QUE SE HAN CUMPLIDO LOS OBJETIVOS PROGRAMADOS CON INDICACIÓN DE LOS PREVISTOS Y ALCANZADOS DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA.**

**ÍNDICE DE LA MEMORIA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA  
EJERCICIO 2015**

- 1) INTRODUCCIÓN.
- 2) LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA.
  - 2.1. La Organización Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
  - 2.2. La estructura organizativa de la Ciudad Autónoma de Melilla.
  - 2.3. La Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.
  - 2.4. El área de Gestión Tributaria.
- 3) ÁREA DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y GESTIÓN TRIBUTARIA.
- 4) ÁREA DE GESTIÓN DEL IPSI OPERACIONES INTERIORES.
- 5) ÁREA DE INSPECCIÓN DE TRIBUTOS.
- 6) PRINCIPALES ACTUACIONES EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA.
  - 6.1. Consolidación de la organización del área de gestión tributaria.
  - 6.2. Producción normativa.
  - 6.3. Principales novedades de la Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla
  - 6.4. Plan de Calidad y Modernización de Gestión Tributaria.
  - 6.5. Calendario fiscal.
  - 6.6. Sistema de Atención al Contribuyente.
  - 6.7. Oficina de Atención al Contribuyente.
  - 6.8. Atención tributaria en la red de Oficinas de Información y Atención Al Ciudadano.
  - 6.9. Sistema de gestión y direccionamiento de ciudadanos.
  - 6.10. Facilitar medios de pago a los contribuyentes (sistema integral de pago).
  - 6.11. Acceso corporativo a datos de naturaleza tributaria a otras áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
  - 6.12. Guía de servicios de gestión tributaria.
  - 6.13. Racionalización, simplificación y normalización de los procedimientos de naturaleza tributaria.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- 6.14. Impulso a la digitalización del área de gestión tributaria.
- 6.15. Depuración de padrones fiscales.
- 6.16. Sistema de Gestión de Calidad en la gestión tributaria.
- 6.17. Aprobación de Carte de Servicios al Contribuyente.
- 6.18. Renovación de la Certificación ISO de Gestión de Calidad 9001.

## 7) INDICADORES ECONÓMICOS Y DE GESTIÓN.

### 7.1. Generales.

- 7.1.1. Registro de documentos del área de Gestión Tributaria.
- 7.1.2. Registro de Resoluciones del área de Gestión Tributaria.
- 7.1.3. Quejas y sugerencias presentadas en el área de Gestión Tributaria.
- 7.1.4. Acceso de otros departamentos a información tributaria. (Eficiencia de gestión).

### 7.2. Oficina de Atención al Contribuyente.

### 7.3. Recaudación y Gestión Tributaria.

### 7.4. Cobros mediante el Sistema Automatizado de Pagos (Cajeros).

### 7.5. IPSI Operaciones Interiores.

### 7.6. Inspección de Tributos.

### 7.7. Resumen total Dirección General de Gestión Tributaria.

## 8) INDICADORES DE CALIDAD (SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE).

### 8.1. Cuestionario para medir la percepción de la satisfacción de los contribuyentes.

### 8.2. Estudio sobre la satisfacción de los contribuyentes de los Servicios de Gestión Tributaria y Recaudación.

### 8.3. Indicadores de seguimiento del Plan de Calidad y Modernización de Gestión Tributaria.



**MEMORIA DE GESTIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA  
EJERCICIO 2015**

## **1) INTRODUCCIÓN.**

Los ingresos son una parte fundamental de una Administración Pública, ya que sin ellos no sería posible la realización de obras públicas, prestar servicios sociales, asistenciales o sanitarios, impulsar la educación, fomentar la creación de empleo, realización de actividades culturales o deportivas, concesión de subvenciones, prestación de servicios comunitarios, etc, por ello, debe ser un área de gran trascendencia para cualquier administración pública.

Por otro lado, la gestión de tributos, en sentido amplio del término, debe ser eficiente para el contribuyente, sin que la administración ponga obstáculos para que cumpla con sus obligaciones como ciudadano.

## **2) LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA.**

### **2.1. La Organización Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.**

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 2/1995 de 13 de marzo, que aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla (a partir de ahora EAM), las instituciones que conforman la Ciudad Autónoma de Melilla son:

- La Asamblea.
- El Presidente de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- El Consejo de Gobierno.

El artículo 12 del EAM enumera las atribuciones de la **Asamblea de Melilla**, con la siguiente concreción:

- a) El ejercicio de la potestad normativa atribuida a la ciudad (artículo 12.1 a).
- b) Ejercer la Iniciativa Legislativa (artículo 12.1 b).
- c) La elección del Presidente de la Ciudad de entre los miembros de la Asamblea (artículo 12.1 c).
- d) Impulsar y controlar al Consejo de Gobierno (artículo 12.1 d).
- e) Aprobar los Presupuestos y las cuentas de la Ciudad (artículo 12.1 e)
- f) Aprobar los planes de fomento, ordenación y actuación de interés general para la Ciudad (artículo 12.1 f).
- g) Aprobar su Reglamento (artículo 12.1 g).



- h) Aprobar las normas básicas de organización y funcionamiento de los servicios de la Ciudad (artículo 12.1 h).
- i) Aprobar los convenios y acuerdos de colaboración a celebrar con cualquiera de las Comunidades Autónomas y la Ciudad de Ceuta (artículo 12.1 i).
- j) La determinación y ordenación de los recursos propios de carácter tributario (artículo 12.1 j).
- k) Las demás funciones que les sean atribuidas en el Estatuto o en las Leyes del Estado (artículo 12.1 k).
- l) También la Asamblea ejercerá todas las funciones que establece el artículo 22 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en adelante LBRL, para los Plenos de los Ayuntamientos (artículo 12.2).
- m) Tiene la capacidad para solicitar al Gobierno la adopción de un Proyecto de Ley o remitir a la Mesa del Congreso una Proposición de Ley (artículo 13 del EAM), así como la aprobación, mediante acuerdo de la remisión por la Ciudad de propuestas de modificación de Leyes y Disposiciones generales aplicables a la Ciudad Autónoma de Melilla, al objeto de que se adapten a sus peculiaridades.

Este órgano institucional tiene las siguientes atribuciones específicamente en el ámbito de la gestión tributaria, al amparo de lo dispuesto en los artículos 38 y 39 del EAM:

- La gestión, liquidación, recaudación, inspección y revisión de sus propios tributos corresponderán a la ciudad de Melilla en la forma en que se establezca en la legislación sobre régimen financiero de las Entidades locales. (Artículo 38.1).
- La gestión, liquidación, inspección y revisión de los impuestos del Estado recaudados en el territorio de la ciudad de Melilla corresponderán a la Administración tributaria del Estado, sin perjuicio de la colaboración que pueda establecerse, especialmente cuando así lo exija la naturaleza del tributo. (Artículo 38.2)
- Se regularán necesariamente mediante acuerdo plenario de la Asamblea el establecimiento, modificación, supresión y ordenación de los tributos y de las exenciones y bonificaciones que les afecten. (Artículo 39)

En cuanto a las competencias del **Presidente de la Ciudad Autónoma de Melilla**, además de las que le corresponden como Presidente de la Asamblea, establecidas en el EAM y en el Reglamento de la Asamblea de Melilla, como máxima autoridad del ejecutivo melillense, le corresponde:

- a) Formar parte del Consejo de Gobierno como Presidente.
- b) Dirigir y coordinar al Consejo de Gobierno.
- c) Nombrar y separar a los Consejeros.
- d) Nombrar y separar a los Viceconsejeros, con audiencia del Consejero de quien, en su caso, dependan.
- e) Nombrar a los Vicepresidentes primero y segundo del Consejo de Gobierno.
- f) Nombrar al Director General encargado de la coordinación de los servicios administrativos.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- g) Designar al Secretario del Consejo de Gobierno.
- h) Nombrar a los Secretarios Técnicos de la Presidencia y de cada una de las Consejerías.
- i) Promulgar Decretos del Consejo de Gobierno, con el refrendo del Consejero correspondiente.
- j) Determinar el número de Consejerías.
- k) Delegar temporalmente funciones ejecutivas propias a algunos de sus Consejeros.
- l) Avocar para sí el conocimiento de un asunto o de determinado conjunto de asuntos de competencia de las Consejerías, si circunstancias de índole técnica, económica, social o jurídica lo hicieren conveniente.
- m) Resolver las cuestiones de competencia que se susciten entre las distintas Consejerías, oído el Consejo de Gobierno.
- n) Plantear ante la Asamblea, previa deliberación del Consejo de Gobierno, la Cuestión de confianza sobre su Programa o sobre una declaración de política general.
- o) Resolución de recursos de alzada y potestativos de reposición.
- p) Ostenta también la condición de Alcalde.

El **Consejo de Gobierno**, que está conformado por los Vicepresidentes y Consejeros nombrados por el Presidente de la Ciudad Autónoma de Melilla, tiene, como órgano colegiado y deliberante, las siguientes atribuciones:

- a) Funciones Ejecutivas.
- b) Funciones Administrativas..
- c) Dirección de la política de la Ciudad.
- d) Desarrollar reglamentariamente las normas aprobados por la Asamblea, siempre que ésta lo autorice de forma expresa.
- e) Desarrollar las normas dictadas por la Asamblea sobre organización y funcionamiento de los servicios administrativos de la Ciudad, sin necesidad de autorización.
- f) Elaborar y ejecutar el Presupuesto de la Ciudad.
- g) Determinar mediante Decreto el ámbito competencial concreto de cada una de las Consejerías y Viceconsejerías, así como el número, la denominación y el ámbito funcional de las Unidades administrativas de que se compongan.
- h) Aprobar, por Decreto, la relación de aquellas Unidades que no hayan de integrarse en la organización jerarquizada y que dependerán directamente del Presidente, de los Consejeros o de los Viceconsejeros..
- i) Podrá reglamentar el procedimiento concreto a seguir en cada tipo de actuación administrativa.
- j) Resolución de las reclamaciones previas a la vía civil o laboral.
- k) Ser consultado por el Presidente en la resolución de los conflictos de competencia entre Consejerías.
- l) Designar a los Directores Generales.
- m) Desconcentrar facultades en los Directores Generales.
- n) Resolución de los recursos potestativos de reposición.



- o) Las competencias en materia de personal que le atribuye el Reglamento de la Consejería de Recursos Humanos.
- p) Proponer a la Asamblea la atribución de funciones al Secretario y Vicesecretario de la misma, distintas y complementarias a las previstas en el Reglamento de la Asamblea.
- q) Solicitar dictamen a las Comisiones sobre asuntos de su competencia.
- r) Proponer la constitución de Comisiones Especiales a la Asamblea.
- s) Proponer la celebración de sesiones secretas del Pleno de la Asamblea.
- t) Proponer a la Asamblea el texto de una iniciativa legislativa.
- u) Ser consultado por el Presidente antes de plantear una cuestión de confianza.
- v) Todas aquellas competencias transferidas o delegadas por el Estado que, por virtud del artículo 12.1 del EAM, no estén reservadas a la Asamblea.

## 2.2. La estructura organizativa de la Ciudad Autónoma de Melilla.

En sentido amplio, podemos indicar que la actual estructura de la Ciudad Autónoma de Melilla está determinada en el **Acuerdo del Consejo de Gobierno de distribución de competencias de 24 de julio de 2015, modificado por Acuerdo del mismo órgano de 31 de julio de 2015 (BOME Extraordinario número 30, de 5 de agosto de 2015)**, conformándose en:

- Presidencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Consejo de Gobierno.
- Consejero Adjunto a Presidencia.
- Consejería de Administraciones Públicas.
- Consejería de Bienestar Social y Sanidad.
- Consejería de Cultura y Festejos
- Consejería de Economía y Hacienda.
- Consejería de Educación y Colectivos Sociales.
- Consejería de Fomento, Juventud y Deportes.
- Consejería de Medio Ambiente.
- Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana.
- Consejería de Seguridad Ciudadana.

Si bien, tras las elecciones celebradas en mayo de 2015 se procede a la modificación de la estructura de la organización de la Ciudad Autónoma mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno sobre Distribución de competencias de 24 de julio de 2015, modificado por Acuerdo del mismo órgano de 31 de julio de 2015 (BOME Extraordinario número 30, de 5 de agosto de 2015); que ha sido modificado en varias ocasiones, si bien básicamente mantiene la misma organización:

- Presidencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Consejo de Gobierno.
- Consejería de Bienestar Social.
- Consejería de Cultura y Festejos.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- Consejería de Economía y Empleo.
- Consejería de Educación, Juventud y Deportes.
- Consejería de Fomento.
- Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
- Consejería de Medio Ambiente.
- Consejería de Presidencia y Salud Pública.
- Consejería de Seguridad Ciudadana.

Todas las Consejerías tienen relación con el área de gestión tributaria en mayor o menor medida, ya sea a nivel de efectuar consultas sobre determinados datos tributarios, o como órganos de gestión de determinadas tasas o precios públicos. Podemos destacar, entre otras, las siguientes:

- 1) Presidencia de la Ciudad Autónoma de Melilla:
  - Dirección de la Política económica de la Ciudad.
- 2) Consejo de Gobierno.
  - Aprobación de acuerdos de naturaleza tributaria.
  - Fijación de determinadas tarifas.
- 3) Consejería de Cultura y Festejos:
  - Consultas sobre deudas tributarias.
  - Tasa por expedición de documentos administrativos.
- 4) Consejería de Economía y Empleo
  - Consultas sobre deudas tributarias.
  - Consulta sobre bienes y unidades fiscales.
- 5) Consejería de Bienestar Social.
  - Consultas sobre deudas tributarias.
  - Consulta sobre bienes y unidades fiscales.
- 6) Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.
  - Gestión Tributaria.
  - Atención en materia tributaria a través de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
  - Atención en materia tributaria a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano (010).
  - Tasa por expedición de documentos administrativos.
  - Impulso del Plan de Calidad y Modernización.
  - Control de calidad.
  - Callejero de la ciudad.
- 7) Consejería de Educación, Juventud y Deportes.
  - Consultas sobre deudas tributarias.
  - Consulta sobre bienes y unidades fiscales.
  - Tasa por utilización de instalaciones deportivas.
  - Tasa por expedición de documentos administrativos.
- 8) Consejería de Fomento.
  - Consultas sobre deudas tributarias.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- Consulta sobre bienes y unidades fiscales.
  - Tasas por Licencias Urbanísticas.
  - Tasas por ocupación.
  - Tasa por expedición de documentos administrativos.
  - Acciones sustitutorias.
  - Procedimientos sancionadores, que pueden derivar en procedimientos ejecutivos de apremio.
- 9) Consejería de Medio Ambiente.
- Consultas sobre deudas tributarias.
  - Consulta sobre bienes y unidades fiscales.
  - Tasa por Suministro de Agua Potable.
  - Tasa por recogida de residuos.
  - Tasas por Licencias de Apertura.
  - Tasas por ocupación.
  - Tasas por servicios de Industria.
  - Tasa por expedición de documentos administrativos.
  - Procedimientos sancionadores, que pueden derivar en procedimientos ejecutivos de apremio.
- 10) Consejería de Presidencia y Salud Pública.
- Consultas sobre deudas tributarias.
  - Consulta sobre bienes y unidades fiscales.
  - Tasa por Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla.
  - Tasa por expedición de documentos administrativos.
  - Apoyo informático y tecnológico a gestión tributaria.
  - Tasa de Mercado.
  - Tasa por expedición de documentos administrativos.
  - Procedimientos sancionadores, que pueden derivar en procedimientos ejecutivos de apremio.
- 11) Consejería de Seguridad Ciudadana.
- Consultas sobre deudas tributarias.
  - Consulta sobre bienes y unidades fiscales.
  - Multas de tráfico.
  - Tasa por servicio de extinción de incendios.
  - Tasa por expedición de documentos administrativos.
  - Procedimientos sancionadores, que pueden derivar en procedimientos ejecutivos de apremio.

Como se puede observar hay una necesaria interrelación del área de Gestión Tributaria con la práctica totalidad de Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, de ahí la trascendencia de elaborar un Plan de Calidad y Modernización de Gestión Tributaria, ya que las acciones que se implemente desde el Plan, van a repercutir en mejorar el funcionamiento de los diferentes departamentos, agilizando y simplificando las tramitaciones administrativas.



### **2.3. La Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.**

El Acuerdo del Consejo de Gobierno de distribución de competencias de 24 de julio de 2015, modificado por Acuerdo del mismo órgano de 31 de julio de 2015 (BOME Extraordinario número 30 de 05 de agosto de 2015) atribuye a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas las siguientes competencias:

*“Corresponderá a esta Consejería de la Ciudad Autónoma la propuesta y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las siguientes materias:*

#### **ÁREA DE HACIENDA Y PRESUPUESTOS:**

- a) *Representación ante la Comisión Sectorial del Juego.*
- b) *Autorizaciones en materia de Juegos y Apuestas.*
- c) *Iniciar expedientes de créditos extraordinarios y suplementos de créditos.*
- d) *Aprobar expedientes de ampliación de crédito que afecten a la Ciudad Autónoma y Organismos de la misma.*
- e) *Aprobar transferencias de crédito entre aplicaciones presupuestarias que pertenezcan al mismo Área de gasto o entre aplicaciones presupuestarias del Capítulo 1.*
- f) *Ordenar retenciones de crédito correspondientes a las aplicaciones que se prevé minorar.*
- g) *Aprobar expedientes de generación de crédito.*
- h) *Aprobar la incorporación de remanentes de crédito.*
- i) *Iniciar expedientes de bajas por anulación de créditos.*
- j) *Autorizar gastos de la Fase Presupuestaria A. Disponer gastos de la Fase Presupuestaria D. Reconocer obligaciones de la Fase Presupuestaria O. Ordenar pagos de la Fase Presupuestaria P. De conformidad con lo previsto en la Disposición Final Segunda de las Bases de Ejecución del Presupuesto para el año 2011, la modificación de la estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, operada mediante Decreto Presidencial núm. 7 de 11 de julio de 2011, conlleva la atribución al Consejero de Economía y Hacienda de las competencias anteriores, como competencias propias, no delegadas, en virtud de lo previsto en los artículos 7.1, 7.4 y 10, todos ellos del Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad, modificando y adaptando con ello, sin necesidad de acuerdo plenario, las previsiones que pudieran ser discordantes de las citadas Bases de Ejecución, y posibilitando la delegación en el Viceconsejero/a de Hacienda, en su caso.*
- k) *Autorizar anticipos de Caja y pagos a justificar.*
- l) *Organización de las Áreas tributarias, recaudatorias y fiscalizadoras de la Ciudad Autónoma de Melilla.*
- m) *Estudio y elaboración de Ordenanzas en materia tributaria.*



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- n) *Organización, impulsión y desarrollo de la inspección de los tributos de competencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.*
- o) *Representación ante el Consejo Sectorial de Política Fiscal y Financiera y demás órganos colegiados del Ministerio de Economía y Hacienda y de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.*
- p) *Gestión, impulsión, administración e inspección de la gestión de los recursos, según señala el artículo 36 del Estatuto de Autonomía de Melilla.*
- q) *Aprobar los padrones de Tributos de cobro periódico.*
- r) *Resolver devoluciones de ingresos, expedientes sancionadores y recursos en materia de su área.*
- s) *Visados de certificados de la Consejería de Economía y Hacienda.*
- t) *Confeción del proyecto de Presupuesto General de la Ciudad Autónoma, siendo competente el Consejo de Gobierno de la Ciudad para su elaboración y ejecución, y la Asamblea para su examen, enmienda, aprobación y control, de conformidad con el artículo 40 del Estatuto de Autonomía de Melilla.*
- u) *Cancelación de avales bancarios, anulación de recibos de IPSI e ingresos en general, concesión de aplazamiento y fraccionamientos de deudas por liquidación de ingresos.*
- v) *Rendición de los estados y cuentas de la Ciudad Autónoma, de conformidad con el artículo 212 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, sometiéndose al Pleno de la Asamblea.*
- w) *Aprobación del Plan de Disposición de Fondos.*
- x) *En general, corresponderá al Consejero todas las atribuciones relativas al desarrollo de la gestión económica, de conformidad con el Presupuesto aprobado por la Asamblea de Melilla, y todas aquellas atribuciones que en materia presupuestaria, de gestión tributaria y de ingresos de derecho público correspondan a los Alcaldes en el Régimen Local Común, de conformidad con el artículo 7.1 del Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad, que determina que los Consejeros son los titulares de la competencia de resolución en los asuntos de su Departamento que no estén atribuidos a la Asamblea ni al Consejo de Gobierno, ejercitando dichas competencias como propias, no delegadas, ex arts. 7.3 y 7.4 del referido Reglamento, y artículos 6, 20 y 18 in fine del Estatuto de Autonomía de Melilla.*
- y) *Las referencias contenidas en la Ordenanza General de Inspección de Tributos de la Ciudad Autónoma a la Consejería de Economía y Hacienda, se entenderán hechas a la Consejería de Hacienda y Presupuestos, de conformidad con la Disposición adicional 2ª del referido texto reglamentario. Asimismo, las referencias contenidas a la Dirección General de Hacienda- Intervención se entenderán hechas al Viceconsejero/a de Hacienda, de existir éste, o la Dirección General que se determine, de conformidad con la Disposición Adicional 3ª del mismo texto.”*

### **ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:**

Aplicación, preparación y ejecución de la política del Consejo de Gobierno de la Ciudad



Autónoma de Melilla en materia de organización administrativa, administración del personal de la Ciudad, procedimientos e inspección de servicios y coordinación administrativa entre las diferentes Consejerías.

### **1.1.- ATRIBUCIONES GENÉRICAS DE LA CONSEJERÍA.**

- a) *Suscribir Convenios de Colaboración y Cooperación en materia de su competencia.*
- b) *Canalizar las demandas ciudadanas y de los empleados públicos en materias atribuidas a esta Consejería.*
- c) *La fiscalización e inspección de los Servicios de la Ciudad Autónoma.*
- d) *Tramitación de los expedientes relativos a retribuciones, indemnizaciones, incompatibilidades y similares de los Diputados Locales y miembros no electos del Gobierno.*

### **1.2.- ATRIBUCIONES EN MATERIA DE FUNCIÓN PÚBLICA.**

- a) *Establecer las directrices conforme a las cuales ejercerán sus competencias en materia de personal los distintos órganos de la Ciudad.*
- b) *Las facultades de gestión, impulsión, administración e inspección respecto de todos los asuntos relacionados con los recursos humanos de la Ciudad Autónoma de Melilla.*
- c) *La imposición de sanciones por faltas graves o muy graves a los funcionarios de habilitación estatal, siempre que no suponga la destitución del cargo ni la separación del servicio de los citados funcionarios.*
- d) *Propuesta de sanción que conlleva la separación del servicio de los funcionarios y propuesta para la ratificación del despido del personal laboral, que resolverá el Consejo de Gobierno.*
- e) *Adscripción y destino del personal de la Ciudad Autónoma.*
- f) *Formar y tramitar el anteproyecto de las Plantillas de personal, Relación de Puestos de Trabajo y oferta Pública de Empleo.*
- g) *Efectuar la propuesta de Bases de las pruebas para la selección del personal funcionario de carrera y laboral, laboral indefinido y para los concursos de provisión de puestos de trabajo, que resolverá el Consejo de Gobierno.*
- h) *Aprobación de las Bases para la selección del personal funcionario, interino y contratados temporales en régimen de derecho laboral.*
- i) *Resolver convocatorias derivadas de la Oferta anual de empleo público, incluida la resolución sobre admisión o exclusión de aspirantes, nombramiento de la composición de los Tribunales Calificadores y nombrar funcionarios de carrera a los que superen los correspondientes procesos selectivos a propuesta del Tribunal.*
- j) *Contratar y despedir al personal laboral.*



- k) Ordenar la instrucción de expedientes disciplinarios, apercibir y suspender preventivamente a toda clase de personal, salvo las competencias atribuidas a la Consejería de Seguridad Ciudadana.
- l) Premiar y sancionar a todo el personal, salvo la situación anterior.
- m) La declaración de situaciones administrativas, así como la jubilación de todo el personal y la prolongación de permanencia en el servicio activo de los funcionarios públicos en la forma prevista legalmente.
- n) La toma de posesión de funcionarios en propiedad, interinos y personal eventual.
- o) Afiliación contrato seguro colectivo personal.
- p) Aprobación del plan de vacaciones y sus modificaciones. Concesión de licencias y permisos.
- q) Reingresos del personal.
- r) Concesión de gratificaciones por servicios extraordinarios dentro de los límites aprobados por el Consejo de Gobierno.
- s) Asignación individual del Complemento de Productividad, con sujeción a los criterios que, en su caso, tenga establecidos el Consejo de Gobierno.
- t) Reconocimiento de trienios.
- u) Tramitación de expedientes para la designación del personal funcionario eventual de empleo.
- v) Abono de premios reconocidos por el Acuerdo Marco y Convenio Colectivo.
- w) Tramitación y propuesta de los expedientes sobre la situación administrativa de los miembros del Gobierno y restantes atribuciones señaladas en el párrafo 4.º del Punto 1.1 referido a las Atribuciones Genéricas de la Consejería (Punto 1.1 “Atribuciones en materia de Función Pública”).
- x) La tramitación de expedientes de designación de Directores Generales y Secretarios Técnicos.
- y) Regencia y personal subalterno de la Ciudad.

### **1.3.- ATRIBUCIONES EN MATERIA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

- a) Establecer las directrices conforme a las cuales ejercerá sus competencias la Ciudad Autónoma en materia de procedimientos e inspección de servicios, las relaciones con el administrado, la coordinación administrativa y la modernización de la Administración.
- b) La organización, evaluación, análisis y racionalización de las estructuras organizativas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- c) Propondrá las disposiciones generales de carácter organizativo de la Ciudad Autónoma de Melilla, en colaboración con el Servicio de Desarrollo Autonómico.
- d) Coordinación administrativa interna de la Ciudad Autónoma de Melilla.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

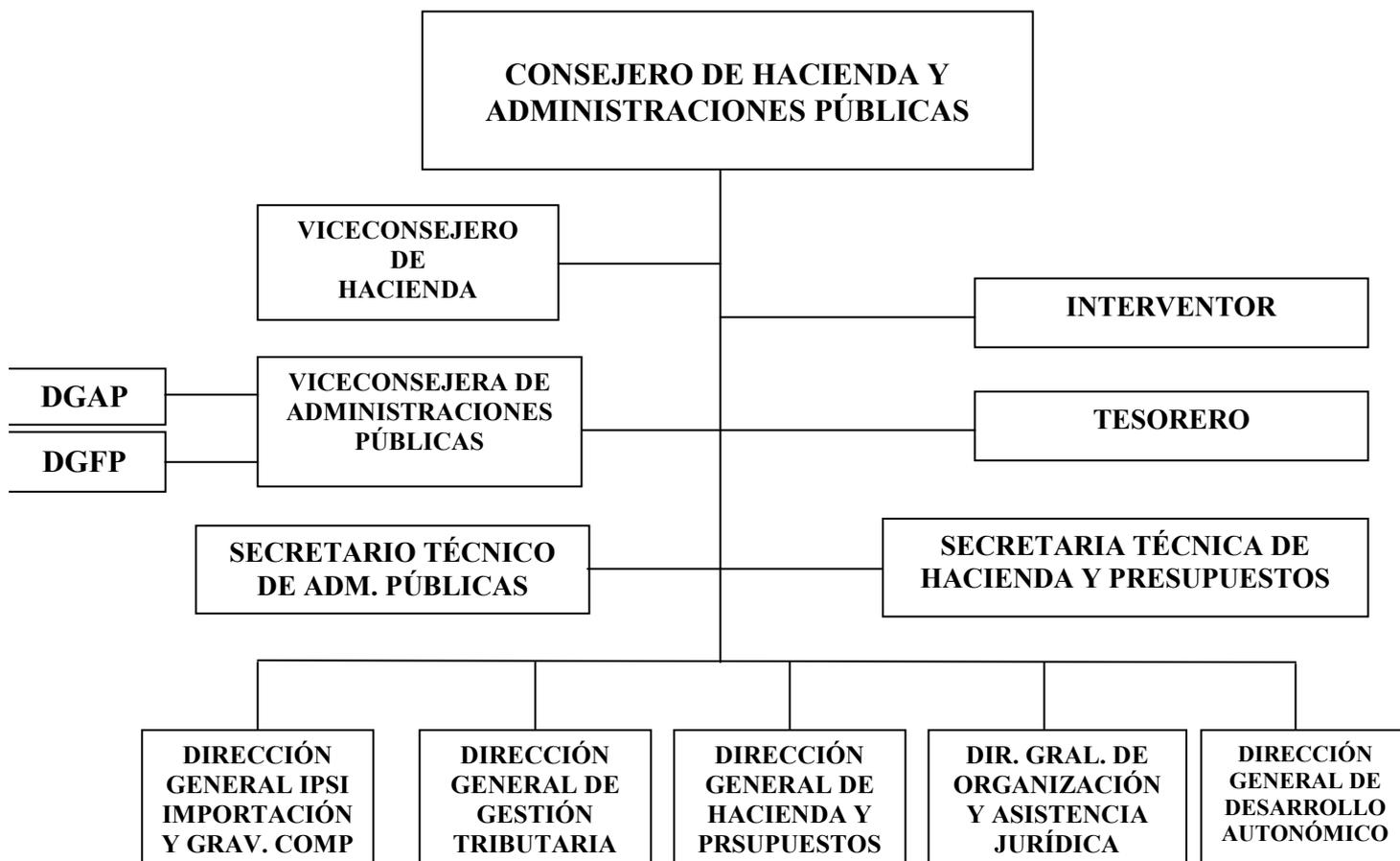
- e) Promoverá la adecuación estructural y funcional de las estructuras administrativas de la Ciudad Autónoma, en coordinación con el Servicio de Desarrollo Autonómico.*
- f) La formulación y gestión de programas y propuestas para la mejora y la implantación de la calidad en los sistemas de gestión pública. Estudiará la implantación de modelos de gestión de calidad y premios de calidad.*
- g) El estudio, preparación y propuestas de medidas para el desarrollo, aplicación y coordinación entre Consejerías y de aplicación de los principios generales del procedimiento, de la actividad administrativa y normativa, y programas de simplificación administrativa y normalización de procedimientos, en coordinación con el Servicio de Desarrollo Autonómico.*
- h) Seguimiento y análisis de la actividad normativa, así como la realización de trabajos de edición y difusión, documentación, información jurídica y administrativa en materia de organización de servicios.*
- i) Análisis e informe de proyectos de disposiciones generales, en sus aspectos organizativos, de otras Consejerías que se le sometan.*
- j) Cartas de Derechos de los ciudadanos.*
- k) Determinar la creación, composición y objetivos de la Comisión Técnica de Administraciones Públicas.*
- l) Tramitar los expedientes de cuestiones de competencias que se susciten entre Consejerías.*
- m) La planificación, desarrollo y ejecución de la Política de Formación de los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.*
- n) Control y autorización de la asistencia del personal de la Ciudad Autónoma de Melilla a cursos de formación.*
- ñ) Oficinas de Registro y Atención al Ciudadano.*
- o) Estadística y Territorio.*
- p) Gestión de Población y Empadronamiento.*

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas tiene atribuciones bastante heterogéneas, abarcando desde función pública,



administraciones públicas, organización y asistencia jurídica, presupuesto, intervención, tesorería y, evidentemente, gestión tributaria.

La Consejería de Hacienda y Presupuesto se estructura orgánicamente de la siguiente forma:



El **Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas**, conforme al artículo décimo del Reglamento del Gobierno y la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, como Jefe de su departamento, tiene asignada las siguientes atribuciones, sin perjuicio de las específicas establecidas en la normativa vigente de aplicación:

- Representar al Departamento de su cargo.
- Dirigir, organizar y establecer las prioridades de su Departamento y de los Organismos autónomos y de las Empresas públicas adscritas al mismo.
- Proponer al Consejo de Gobierno los proyectos de Decreto, tanto de naturaleza reglamentaria como de resolución de concretos asuntos administrativos, todo ello dentro del ámbito de competencia de su Departamento.



- d) Proponer el nombramiento y el cese de los cargos de su Departamento, así como la adscripción y destino del personal.
- e) Resolver los conflictos de atribuciones entre órganos de su Consejería.
- f) Suscitar conflictos de atribuciones con otros Departamentos.
- g) Resolver en última instancia los recursos y reclamaciones administrativas, con excepción de aquellos en que proceda el recurso ordinario ante el Presidente o ante el Consejo.
- h) Formar el anteproyecto de Presupuesto de su Departamento.
- i) Autorizar los gastos propios del Departamento, dentro de los créditos autorizados y de acuerdo con las normas de ejecución del Presupuesto.
- j) Firmar, en nombre de la Ciudad, los contratos relativos a asuntos de su Departamento, siempre que no exceda su cuantía del límite reservado al Presidente.
- k) Ejercer respecto de las competencias transferidas las facultades antes atribuidas a los Departamentos ministeriales centrales y también las asignadas a los Directores Provinciales.

Asimismo, el Consejero de Economía y Hacienda (actual Hacienda y Administraciones Públicas) podrá nombrar a su sustituto para los casos de ausencia, enfermedad o impedimento y, en su caso, el orden de sustitución, de entre los Viceconsejeros de su Departamento.

Por último, el Consejero de Economía y Hacienda (actual Hacienda y Administraciones Públicas) podrá delegar de forma expresa en sus Directores Generales facultades de producción de actos administrativos en materia de despacho ordinario.

El **Viceconsejero de Hacienda**, desempeña su cargo con el alcance que se le confiere la delegación efectuada por el Consejero de Economía y Hacienda con fecha 29 de agosto de 2011 publicada en el BOME número 4847 de 30 de agosto de 2001:

- Autorizaciones en materia de Juegos y Apuestas.
- Iniciar expedientes de créditos extraordinarios y suplementos de créditos.
- Aprobar expedientes de ampliación de crédito que afecten a la Ciudad Autónoma y Organismos de la misma.
- Aprobar transferencias de crédito entre aplicaciones presupuestarias que pertenezcan al mismo Área de gasto o entre aplicaciones presupuestarias del Capítulo 1.
- Ordenar retenciones de crédito correspondientes a las aplicaciones que se prevé minorar.
- Aprobar expedientes de generación de crédito.
- Aprobar la incorporación de remanentes de crédito.
- Iniciar los expedientes de aprobación de las bajas por anulación de créditos.
- Autorizar gastos de la Fase Presupuestaria A. Disponer gastos de la Fase Presupuestaria D. Reconocer obligaciones de la Fase Presupuestaria O. Ordenar pagos de la Fase Presupuestaria P.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- Autorizar anticipos de Caja y pagos a justificar.
- Gestión y organización de las Áreas tributarias, recaudatorias y fiscalizadoras de la Ciudad Autónoma de Melilla, sin perjuicio de las directrices establecidas por el Consejero.
- Estudio y elaboración de Ordenanzas en materia tributaria, sin perjuicio de la facultad de propuesta de disposiciones administrativas de carácter general a la Asamblea o al Consejo de Gobierno de los proyectos de Decreto de naturaleza reglamentaria, así como de la resolución de concretos asuntos administrativos que sean competencia del Consejero (art. 10 c) del Reglamento del Gobierno y de la Administración).
- Organización, impulsión y desarrollo de la inspección de los tributos de competencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Gestión, impulsión, administración e inspección de los recursos, según señala el artículo 36 del Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Aprobar los padrones de Tributos de cobro periódico.
- Resolver devoluciones de ingresos, rectificación de errores materiales en el ámbito de tributos locales, tramitación de expedientes sancionadores - a excepción de la potestad sancionadora en la forma prevista en la dispositiva 1º de la presente Orden - y resolución de recursos de reposición contra los actos de aplicación y efectividad de tributos y restantes ingresos de derecho público, de conformidad con el artículo 14 del Real Decreto Legislativo 2/2004, sin perjuicio de la competencia del Pleno de la Asamblea de conformidad con el artículo 110 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Visados de certificados de la Viceconsejería de Hacienda.
- Confección del proyecto de Presupuesto General de la Ciudad Autónoma siguiendo las instrucciones formuladas por el Consejero, siendo competente el Consejo de Gobierno de la Ciudad para su elaboración y ejecución, y la Asamblea para su examen, enmienda, aprobación y control, de conformidad con el artículo 40 del Estatuto de Autonomía de Melilla. Cancelación de avales bancarios, anulación de recibos de IPSI e ingresos en general, concesión de aplazamiento y fraccionamientos de deudas por liquidación de ingresos.
- Rendición de los estados y cuentas de la Ciudad Autónoma, de conformidad con el artículo 212 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, sometiéndose al Pleno de la Asamblea.
- Aprobación del Plan de Disposición de Fondos.
- En general, corresponderá al Viceconsejero de Hacienda, por delegación del Consejero de Economía y Hacienda, todas las atribuciones relativas al desarrollo de la gestión económica, de conformidad con el Presupuesto aprobado por la Asamblea de Melilla, y todas aquellas atribuciones que en materia presupuestaria, de gestión tributaria y de ingresos de derecho público correspondan a los Alcaldes en el Régimen Local Común, de conformidad con el artículo 7.1 del Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad, que determina que los Consejeros son los titulares de la competencia de resolución en los asuntos de su Departamento que no estén atribuidos a la Asamblea ni al Consejo de Gobierno, ejercitando dichas competencias como propias, no delegadas, ex arts. 7.3 y 7.4



del referido Reglamento, y artículos 6, 20 y 18 in fine del Estatuto de Autonomía de Melilla.

- La representación ante el Consejo Sectorial de Política Fiscal y Financiera y demás órganos colegiados del Ministerio de Hacienda y de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, así como la representación ante la Comisión Sectorial del Juego continuarán en el ámbito competencial del Consejero, de conformidad con el artículo 5 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio de las delegaciones puntuales que pudiera hacer el Consejero en los supuestos de ausencia reglamentaria, de conformidad con la reglamentación interna de los aludidos órganos.
- Las facultades de gestión, impulsión, administración e inspección respecto de todos los asuntos incluidos en su ámbito material de competencias que aquí se delegan, así como la de propuesta a este Consejero cuando carezca de poder de resolución. Queda expresamente excluido de la delegación las facultades de sanción, que corresponderán al Consejero o a los Directores Generales de la Consejería, según determine la norma especial de aplicación, en su caso; la facultad de resolución de recursos y reclamaciones administrativas (art. 10 g) del Reglamento del Gobierno y de la Administración), con excepción de los recursos de reposición en la esfera tributaria, que corresponderá su conocimiento y resolución al órgano que lo hubiere dictado (artículo 14 del Real Decreto 2/2004).
- Se delega en la Viceconsejería de Hacienda, Contratación y Patrimonio, y en la Viceconsejería de Turismo la tramitación y resolución de los contratos menores que afecten a su ámbito competencial, de conformidad con lo señalado en el artículo 1º del Reglamento de Organización Administrativa (BOME núm. 13 Extraordinario de 7 de mayo de 1999).
- Dicha tramitación respetará en todo caso las limitaciones establecidas por la Ley de Contratos del Sector Público y demás normas de aplicación.
- Se delega en los Viceconsejeros la autorización de los gastos propios de su Área de delegación, con respeto a los créditos presupuestarios autorizados, a las normas de ejecución del Presupuesto y los límites establecidos en la Ley de Contratos del sector Público (artículo 10 apartado i) del Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad).

#### **2.4. El área de Gestión Tributaria.**

El Acuerdo del Consejo de Gobierno de distribución de competencias especifica las siguientes atribuciones referidas al área de Gestión Tributaria:

- Organización de las Áreas tributarias, recaudatorias y fiscalizadoras de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Estudio y elaboración de Ordenanzas en materia tributaria.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- Organización, impulsión y desarrollo de la inspección de los tributos de competencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Representación ante el Consejo Sectorial de Política Fiscal y Financiera y demás órganos colegiados del Ministerio de Economía y Hacienda y de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.
- Gestión, impulsión, administración e inspección de la gestión de los recursos, según señala el artículo 36 del Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Aprobar los padrones de Tributos de cobro periódico.
- Resolver devoluciones de ingresos, expedientes sancionadores y recursos en materia de su área.
- Representación ante la Comisión Sectorial del Juego.
- Autorizaciones en materia de Juegos y Apuestas

En cuanto a la organización administrativa actual del área de gestión tributaria se estructura de la siguiente manera:

- Dirección General de Gestión Tributaria.
- Servicio de Inspección Tributaria.
- Servicio de Recaudación y Gestión Tributaria.
  - o Negociado de Recaudación y Gestión Tributaria.
  - o Negociado de Rentas.
- Oficina de IPSI.
- Negociado de Juego



sa Victoria, nº 21

Tfno.: 952 97 62 41

Fax.: 952 97 62 42

5 2 0 0 4 M E L I L L A



Además de esta estructura jerarquizada señalada anteriormente, el área de Gestión Tributaria necesita para su funcionamiento asistencia de órganos no jerarquizados, pudiendo destacar:

- Intervención General de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Tesorero de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Secretaría Técnica de la Consejería de Hacienda y Presupuestos.
- Asesoría Jurídica de la Ciudad Autónoma de Melilla.

#### **A) Funciones de la Dirección General de Gestión Tributaria.**

Las funciones de la Dirección General de Gestión Tributaria son:

- a) La gestión y administración de todos los medios personales y materiales adscritos a la Dirección General.
- b) La asistencia al Consejero en las materias propias de la Dirección General.
- c) Elaborar el anteproyecto de presupuesto relativo a la Dirección General.
- d) El seguimiento de la ejecución del presupuesto de la Consejería.
- e) Establecer el régimen interno de las oficinas de ellos dependientes.
- f) Velar por la organización, simplificación y racionalización de la actividad administrativa de la Dirección General, en coordinación con la Secretaría Técnica, proponiendo las modificaciones encaminadas a mejorar y perfeccionar los Servicios.
- g) Elaborar la propuesta de licencias, vacaciones y permisos del personal adscrito a su Dirección General, de acuerdo con las necesidades del Servicio.
- h) Vigilar y fiscalizar todas las dependencias a su cargo, ejercer la Jefatura inmediata del personal adscrito a la Dirección y proponer su destino dentro de la misma.
- i) Impulsar y preparar la estructura orgánica de la Consejería, así como su modificación y reforma. J) Elaborará las plantillas orgánicas y puestos de trabajo de todas las unidades.
- k) Dirigir, impulsar y controlar el procedimiento recaudatorio y de gestión de los tributos municipales y del IPSI Operaciones Interiores, así como de la Inspección de Tributos..
- l) Coordinación en el ámbito tributario en materia de gestión de los tributos de los que es competente.
- m) Instar a los servicios de la Ciudad Autónoma la colaboración necesaria para el correcto desarrollo de la gestión tributaria del IPSI Importación.
- n) Se le atribuye las atribuciones establecidas en las legislación al Recaudador.
- ñ) Así como las que se establezcan en las Ordenanzas Fiscales de la Ciudad Autónoma de Melilla, en los Reglamentos de Gobierno y Administración; y de Organización Administrativa, y demás normativa vigente de aplicación.



### **B) Funciones del área de Recaudación y Gestión Tributaria.**

Las funciones del área de Recaudación y Gestión Tributaria son:

- a) Impulsar y controlar el procedimiento recaudatorio en sus dos fases de período voluntario y ejecutivo.
- b) Impulsar y controlar el procedimiento de gestión tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- c) Coordinación del área tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- d) Se incardinan los Negociados de Recaudación y Gestión Tributarias; y de Rentas y Exacciones.

### **C) Funciones del área de IPSI Producción y Servicios.**

- a) Impulsar y controlar el procedimiento de gestión del IPSI Producción y Servicios, y del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalías).
- b) Coordinación del área tributaria en materia de gestión del IPSI Producción y Servicios.
- c) Instar a los servicios de la Ciudad Autónoma la colaboración necesaria para el correcto desarrollo de la gestión recaudatoria.
- d) Se incardinan los Negociados de Recaudación y Gestión Tributarias; y de Rentas y Exacciones.

### **D) Funciones del área de Juegos.**

- a) Impulsar y controlar el procedimiento de autorizaciones de juego.
- b) Coordinación del área gestión del juego.
- c) Relaciones administrativa en materia de juego .
- d) Se incardinan los Negociados de Recaudación y Gestión Tributarias; y de Rentas y Exacciones.

### **E) Funciones de la Inspección de Tributos de la Ciudad Autónoma de Melilla.**

- a) Impulsar y controlar las actuaciones inspectoras en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b) Coordinación en al ámbito tributario en materia de inspección de tributos.
- c) Instar a los servicios de la Ciudad Autónoma la colaboración necesaria para el correcto desarrollo de la inspección tributaria.

### **F) Funciones del Interventor General.**

Las funciones del Interventor General son las que se establezcan en la Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla, y demás normativa vigente de aplicación, pudiendo destacar:



- a) Fiscalizar y toma de razón de los hechos o actos que supongan modificación en los derechos reconocidos y en los ingresos recaudados por la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b) Dirigir la Contabilidad de la Ciudad Autónoma y organizarla de tal modo que, entre otros fines previstos en el R.D.L. 2/2004, cumpla aportar información sobre el estado de recaudación y la situación individualizada de los derechos y los deudores.
- c) Todas aquellas funciones que, según, el Reglamento General de Recaudación, corresponden a la Intervención Delegada de Hacienda.

### **G) Funciones del Tesorero.**

Las funciones del Tesorero se son las que se establezcan en la Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla, y demás normativa vigente de aplicación, pudiendo destacar:

- a) Dirección de la Tesorería de la Ciudad Autónoma.
- b) Todas aquellas funciones que la legislación atribuya a Tesorería.

### **H) Funciones de la Secretaría Técnica de Economía y Hacienda.**

Las funciones de la Secretaría Técnica de Economía y Hacienda son las establecidas en el artículo 2 del Reglamento de Organización Administrativa de la Ciudad Autónoma de Melilla, en la Ordenanza Fiscal General y demás normativa de aplicación, pudiendo destacar:

#### 1- La Función de fe pública.- Comprenderá:

- La autenticación de los actos del Consejero, Viceconsejeros y Directores Generales, así como de los actos de la Presidencia que, por razón de la materia, correspondan a cada una de las Consejerías, y su incorporación al Registro de resoluciones.
- Anotar en los expedientes, bajo firma, las resoluciones y acuerdos que recaigan.
- Autorizar, con las garantías y responsabilidades inherentes, las actas de todas las licitaciones, los contratos y documentos administrativos análogos de la Consejería.
- Disponer que en la vitrina y tablón de anuncios se fijen los que sean preceptivos, certificándose su resultado si fuera preciso.

#### 2- El asesoramiento legal preceptivo.- Comprende:

- La emisión de informes previos en aquellos supuestos en que así lo ordene el Consejero. Tales informes deberán señalar la legislación en cada caso aplicable y la adecuación a la misma de las decisiones a adoptar.
- La emisión de informes previos, siempre que así lo establezca un precepto legal o reglamentario.
- Acompañar al Consejero en los actos de firma de escrituras y, si así lo demandare, en la asistencia a reuniones y visitas a autoridades a efectos de asesoramiento legal.



3- Cualesquiera otras que les atribuyan los reglamentos internos de cada Consejería, y la Ordenanza Fiscal General.

4- Los Secretarios Técnicos podrán recibir, además las delegaciones que el Secretario General de la Asamblea tenga a bien conferirles.

5.- Asimismo, a través de Reglamentos tales como el de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062, de 20 de febrero de 2004) o el regulador de los Registros de entrada y salida de documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla. (BOME extraordinario número 18 de 22 de diciembre de 2004), se han incorporado funciones a la figura del Secretario Técnico.

#### **I) Funciones de la Asesoría Jurídica de la Ciudad Autónoma de Melilla.**

A la Asesoría Jurídica de la Ciudad Autónoma de Melilla le corresponderá las funciones atribuidas al Servicio Jurídico del Estado, con especial referencia a los siguientes supuestos:

- a) Informe previo a la adopción de acuerdo de derivación y declaración de responsabilidad.
- b) Emitir informes previos en cuestiones sobre conflictos jurisdiccionales.
- c) Representación de la Ciudad Autónoma de Melilla ante los Órganos Judiciales en los procedimientos concursales y otros de ejecución.
- d) Emitir informe preceptivo, en el plazo de cinco días, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 26 del Reglamento Hipotecario.
- e) Informe previo, en el plazo de quince días, a la resolución de tercerías por parte del Consejero de Economía y Hacienda.
- f) Las demás funciones que le corresponda de acuerdo con la presente Ordenanza y demás normativa de aplicación.

### **3) ÁREA DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y GESTIÓN TRIBUTARIA.**

Desde el área de Recaudación y Gestión Tributaria se abarcan los procesos de atención, información, comunicación, gestión y recaudación en periodo voluntario y ejecutivo relacionados con el Servicio de Recaudación y Gestión Tributaria en lo competente al Negociado de Rentas y Exacciones por un lado y al Negociado de Recaudación y Gestión Tributaria por otro, que se ubican dentro de la Oficina Especializada de Recaudación (OER), que a su vez coordina y controla a la Oficina de Atención al Contribuyente (OAC).

Los ingresos son una parte fundamental de una Administración Pública, ya que sin ellos no sería posible la realización de obras públicas, la prestación de servicios sociales, asistenciales o sanitarios, el impulso de la educación, el fomento del empleo, la realización de actividades culturales o deportivas, la concesión de subvenciones o la prestación de servicios comunitarios.



Por otro lado, la gestión de tributos, en sentido amplio del término, debe ser eficiente para el contribuyente, sin que la administración ponga obstáculos para el cumplimiento de las obligaciones de la ciudadanía.

En esta área se incardinan los procesos relacionados con el área de gestión y recaudación tributaria de la Dirección General de Gestión Tributaria, entendiéndose que dicha área es uno de los servicios donde el contribuyente se relaciona de manera más directa con la Administración Pública, recibiendo comunicaciones relacionadas con su liquidación, solicitando información o medios para el pago, solicitando exenciones, bonificaciones, aplazamientos, etc.

Los tributos gestionados por el área de Gestión Tributaria y Recaudación incluyen tanto Impuestos (Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, Impuesto sobre Actividades Económicas e Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación, en la modalidad de Régimen de Viajeros y Paquetes Postales), como Tasas (Tales como: Distribución y depuración de agua potable; Recogida domiciliaria de basuras; Ocupación de Vías Urbanas: Entrada de Vehículos, Terrazas y Veladores, Plataformas, etc; Mercados; Alquileres; Explotación de Servicios; Quiscos; Licencias Urbanísticas; Licencias de apertura; Expedición de documentos administrativos; etc), también se recaudan: multas, sanciones, Reintegros, etc.

En cuanto al emplazamiento en el que se desarrolla la gestión de tributos, podemos distinguir entre las siguientes oficinas:

#### **Oficina especializada de recaudación (OER).**

Ubicada físicamente en las dependencias de la Dirección General de Gestión Tributaria, en el despacho marcado con el cartel “OFICINA ESPECIALIZADA DE RECAUDACIÓN”, es la encargada de la planificación, emisión y respuesta técnica en la gestión y recaudación de los tributos que le competen a la Dirección General. De ella derivan las funciones y responsabilidades delegadas a la Oficina de Atención al Contribuyente (OAC) que se gestiona con la colaboración de una entidad privada que se ajusta al “*Pliego de Condiciones Técnicas, Jurídicas y Económico-Administrativas a regir en la contratación de colaboración con la Ciudad Autónoma de Melilla para la Gestión Tributaria, la Recaudación Voluntaria y la Recaudación Ejecutiva de los Tributos y Otros Ingresos*”.

En cualquier caso, la OER es competente para cualquier actuación de carácter material, técnica y de preparación que implique el ejercicio de autoridad para dictar actos administrativos, reservándose dichas funciones expresamente a los órganos y funcionarios competentes dentro de esta oficina.

La OER está coordinada directamente por el Director General, del que dependen los responsables técnicos de dos jefaturas:



- Jefatura de Negociado de Recaudación y Gestión Tributaria.
- Jefatura de Negociado de Renta y Exacciones.

La gestión de la información tributaria se lleva a cabo a través de la aplicación informática donde se registra toda la información a modo de fichas de los contribuyentes y de sus obligaciones tributarias. A través de esta herramienta informática se gestiona todo tipo de actuaciones tributarias, de envío de remesas al cobro, de aplicación de bonificaciones y exenciones, etc.

### **Fase de planificación tributaria.**

La planificación de cobro de tributos en fase voluntaria se realiza en la OER. Viene definida en función de la naturaleza impuesto o tasa por la “*Legislación tributaria*”, bien sean leyes tributarias u ordenanzas fiscales y se recoge en el “*Calendario Fiscal*” aprobado por al Consejería de Economía y Hacienda que se publica anualmente en el “Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla”.

El control de la emisión de las remesas de recibo se realiza en la Jefatura de Negociado, de acuerdo con el Calendario Fiscal aprobado, realizando un seguimiento de los siguientes aspectos:

- **TRIBUTO:** Denominación del impuesto o tasa.
- **EJERCICIO:** Año al que corresponde el tributo.
- **PERIODO:** Es el espacio temporal que abarca el hecho imponible del tributo, que puede ser anual, trimestral o mensual.
- **INICIO:** Fecha de inicio del periodo voluntario de pago.
- **FIN:** Fecha de finalización del periodo voluntario de pago.
- **DOMICILIACIONES:** Fecha en la que se remiten las domiciliaciones de recibos a las entidades bancarias. (En esta fecha no se efectúa el cobro de dichos tributos, sino que se efectuará en la fecha denominada “**COBRO DOMICILIACIONES**”).

En dicho registro de control también se incluirá la siguiente información, que no deberá ser objeto de publicación en el BOME:

- **CARGA:** Fecha de la carga, que deberá ser de forma genérica, al menos, 30 días antes del inicio del periodo voluntario (INICIO). En el caso de los padrones de devengo mensual, la carga se deberá efectuar, al menos, 10 días antes de la inicio del periodo voluntario (INICIO) de los mismos.
- **PROVISIONAL:** Fecha de la aprobación provisional, que deberá ser de forma genérica, al menos, 25 días antes del inicio del periodo voluntario (INICIO). En el caso de los padrones de devengo mensual, dadas sus características, no se efectúa su aprobación provisional.
- **DEFINITIVO:** Fecha de la aprobación definitiva, que deberá ser de forma genérica, al menos, 5 días antes del inicio del periodo voluntario (INICIO).
- **PASEJE:** Fecha del pase a ejecutiva, que deberá ser al día siguiente del fecha de finalización del periodo voluntario (FIN).



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- **COBRO DOMICILIACIONES:** Fecha de cobro de los recibos que se encuentren domiciliados su pago, que se efectuará, como regla general, y como máximo, a los 65 días de la fecha “DOMICILIACIONES”
- **PASEJE DOMICILIACIONES:** Fecha del pase a ejecutiva de los recibos que se encuentren domiciliados, y se producido una devolución por parte de la entidad bancaria. Se efectuará el mismo día que el “COBRO DOMICILIACIONES”.

La planificación de tributos en fase ejecutiva está marcada por la “Legislación Tributaria” una vez superada la fecha de pago en periodo voluntario y dependiendo de criterios de oportunidad de gestión por la disponibilidad de bienes del obligado tributario, pudiendo comprender las siguientes fases (que pueden no ejecutarse de forma sucesiva):

- Notificación de providencia de apremio
- Embargo de cuentas corrientes
- Embargo de devoluciones tributarias
- Seguimiento de grandes expedientes
- Otras actuaciones en ejecutiva (embargo de bienes, otras notificaciones, compensaciones, etc.)

En cuanto a la confección de padrones en periodo voluntario, se debe indicar que el organismo responsable de la gestión administrativa de cada tributo es el encargado de enviar periódicamente los datos para su inclusión en el padrón de la Dirección General de Gestión Tributaria con la información actualizada del objeto y obligado tributario. Dicha información puede ser remitida en formato electrónico o en documentos físicos en base a los cuales se confecciona el padrón.

En caso de ser formato electrónico dicho registro es tratado por el departamento informático para cargarlo en la aplicación informática. En el caso de que la remisión sea en formato de documento físico se recibe en la OER para su mecanización en la aplicación informática, tarea que ejecuta la Jefatura de Negociado o la persona en la que deleguen a tal efecto.

La información se registra en la denominada “*Unidad Fiscal*”, que es la ficha en forma de registro electrónico en la que se relacionan los objetos tributarios de cada contribuyente con todas las especificaciones, modificaciones y variaciones puestas en conocimiento de la Dirección General de Gestión Tributaria y en la que se identifican al menos los campos:

3. SUJETO PASIVO ACTUAL
4. TIPO DE INGRESO
5. SITUACIÓN (en caso de existir)
6. REFERENCIA
7. OBJETO/S TRIBUTARIO/S



8. OTRA INFORMACIÓN (domiciliación, representante, cálculo, historia, otros titulares, recibos, etc.)

Una vez actualizadas las Unidades Fiscales, se procede a crear una remesa (Cargo), que es un conjunto de recibos originados a través de la unidad fiscal (Padrón).

A esta REMESA se le realizan las siguientes actuaciones:

- DEFINICIÓN DE LA REMESA.
- SIMULACIONES.
- EMISIONES.
- APROBACIÓN.

Una vez efectuada dichas operaciones, la Jefatura de Negociado, en base al calendario fiscal, realiza la aprobación provisional del padrón (en los casos que sea necesario) que se realiza mediante la siguiente documentación:

1. Emisión de un informe técnico de la Dirección General con el importe del padrón que se va a efectuar.
2. Resolución de la Viceconsejería.
3. Traslado a la oficina para su publicación en el BOME.

La Jefatura de Negociado se encarga de llevar a cabo el traslado al BOME, previa firma de los documentos por los responsables, publicándose la aprobación provisional. Trascurrido el periodo legal y habiendo dado respuesta a las posibles alegaciones, se llega a la aprobación definitiva del padrón, que abre otro proceso idéntico al de la aprobación provisional, pero con el carácter de definitivo y con idéntica documentación, finalizando con la publicación en el BOME del “Anuncio de Cobranza” firmado por el Director General.

El Anuncio de Cobranza es un recordatorio del calendario fiscal, con la justificación pertinente en el caso de que haya sido sometido a alguna modificación con respecto al previsto. Tras el anuncio de cobranza la Jefatura de Negociado mecaniza el estado del padrón en fase de cobro voluntario, poniendo en conocimiento del BOME, de las entidades bancarias y de los medios de comunicación la apertura del plazo voluntario de pago de los recibos emitidos.

### **Fase de gestión tributaria**

Debido a que los tributos varían en función de la legislación y situación personal del obligado tributario, existe una fase de gestión en la que se llevan a cabo las modificaciones de las Unidades Fiscales con las variaciones pertinentes puestas en conocimiento de la Dirección General de Gestión Tributaria, bien por solicitud expresa del contribuyente (rogada), o bien de oficio, por sentencia judicial, resolución administrativa u otras razones.



Esta fase es continua y en ella se llevan a cabo tareas tales como anulaciones, modificaciones, concesión de exenciones, bonificaciones y domiciliaciones bancarias que se registran en la aplicación informática (concretamente en las unidades fiscales).

La recepción y tramitación de la información que proporciona el contribuyente a estos efectos es la que se recibe principalmente por la OAC, que salvo en los supuestos contemplados en los que se deriva a la OER, se encarga de gestionarlos tal y como se explica mas adelante.

En la unidad fiscal se graba cualquier variación, en cuanto al objeto tributario o la situación del obligado tributario, que pueden quedar registradas de manera provisional o definitiva en función de su naturaleza, pero no tendrá efecto sobre los recibos hasta que son aprobados para cada padrón.

#### **Fase de recaudación voluntaria.**

Los tipos de exacciones que se pueden recaudar son:

- **Padrón:** tal y como se describe en la fase anterior
- **Liquidación por ingreso directo:** en caso de que el órgano que administra el objeto tributario detecta modificaciones de las condiciones, unidades o situaciones que configuran la unidad fiscal, bien sea por inspecciones realizadas, por abono de liquidaciones no comunicadas en plazo o por cualquiera de las situaciones contempladas en la ley o las ordenanzas fiscales, lo comunica a la OER para su registro por las mismas vías que lo hace con el padrón. Cuando se dan este tipo de cargas, la OAC y OER se encarga de revisar si ha habido modificaciones en el objeto/obligado tributario para aplicarlo en la unidad fiscal y en el recibo a cobrar.
- **Autoliquidación del sujeto pasivo:** cuando el obligado tributario de manera voluntaria comunica situaciones que están gravadas mediante los formularios oportunos para su abono, mecanizándose así mismo en la aplicación informática.

Tras la publicación de la aprobación definitiva y la mecanización en la aplicación, aparece la “Remesa al cobro” de las unidades fiscales correspondientes al tributo/tasa de acuerdo con la legislación tributaria o las ordenanzas fiscales correspondientes en la fecha prevista en el calendario fiscal. En la emisión de la remesa podemos distinguir entre:

- **Recibos domiciliados:** se genera una remesa por personal de la Dirección General de Gestión Tributaria mediante el filtrado de las unidades fiscales con la solicitud de domiciliación expresada por el contribuyente en la aplicación, generándose un archivo estandarizado en función del tipo de cuaderno del Consejo Superior Bancario, que se envía a las entidades bancarias para su cobro. El resultado es un archivo electrónico estándar denominado “*Cuaderno c19*”.



- **Recibos no domiciliados:** Se realiza un envío masivo a los obligados tributarios de los recibos que no se encuentran domiciliados. Esta tarea no está ordenada por la legislación tributaria, pero facilita la puesta en conocimiento de los obligados tributarios de los recibos al cobro. Del envío se encarga una empresa habilitada para el reparto de correspondencia y notificaciones.

Una vez superado el plazo estipulado por la normativa, las entidades bancarias ingresan el dinero recaudado (ya sea a través de domiciliaciones bancarias del cuaderno c19, por pagos en ventanilla de la entidad bancaria (c60), transferencia, pago telemático, Sistema Automatizado de Pago o cualquier otra modalidad de pago) y comunican mediante ficheros adaptados a la norma del cuaderno superior bancario correspondiente los impagados por devoluciones de domiciliaciones bancarias a la OER.

Las entidades bancarias incluyen en dicho cuaderno la información de todos los recibos cuya gestión se ha efectuado mediante entidad bancaria, cobrados o no, emitidos para cada remesa. Esta información pasa a formar parte de la unidad fiscal una vez hecha la carga en la aplicación informática, momento en el que la Jefatura de Negociado, en base al calendario fiscal y a los vencimientos y plazos marcados por la legislación, filtra y marca en la aplicación para el pase a ejecutiva de todos aquellos tributos no cobrados en plazo, entrando así en la siguiente fase.

### Fase de recaudación ejecutiva

En la OER se tramitan los recibos pendientes de cobro una vez superada la fecha límite de pago marcado en el calendario fiscal, que puede venir por distintas vías:

1. **Por agotar la vía voluntaria de los tributos propios:** aquellos contribuyentes que no hayan abonado los recibos a los que se encuentren obligados en periodo voluntario, una vez transcurridos los periodos previstos en la ley o las ordenanzas fiscales, pasan mediante un filtro y la generación del listado en la aplicación a esta nueva fase, que ejecuta la Jefatura de Negociado mediante una operación en la aplicación informática que supone el pase a ejecutiva de dichos recibos.
2. **Por derivación de la oficina de IPSI (operaciones interiores y de importación), Inspecciones y Sanciones:** aquellas recibos, liquidaciones, autoliquidaciones, inspecciones, sanciones u otro tipo de ingreso que no son gestionados ni recaudados en periodo voluntario directamente por la OER o la OAC, son remitidos por los correspondientes órganos de gestión correspondiente a la OER para su cobro por vía de apremio (periodo ejecutivo), esta información se puede recibir por vía electrónica o documental.
3. **Por multas de tráfico:** la Policía Local, que usa la misma plataforma que la Dirección General de Gestión Tributaria, envía la relación de remesas de multas en ejecutiva que



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

mediante la misma operativa en la aplicación informática es mecanizada por la Jefatura de Negociado emitiéndose la remesa de pago.

Independientemente de la forma de inclusión de deudas pendientes de cobro en periodo ejecutivo, tal como se ha señalado en los párrafos anteriores, en cualquier caso, se efectúa una *“Relación Certificada de Deudores”*, que es firmada por el Tesorero y el Interventor.

Esta fase de recaudación ejecutiva, se denomina *“Periodo Ejecutivo”*, que tal como se ha señalado anteriormente comienza cuando no se ha procedido el pago en periodo voluntario de pago, a partir de ese momento, los recibos (en sentido amplio del término) se pueden pagar, pero con los recargos legalmente establecidos, que hasta que se produzca la notificación de la providencia de apremio es del 5 %, por lo que hay una continuidad permanente en la posibilidad de pago de cualquier deuda tributaria.

Una vez que la deuda se encuentra en periodo ejecutivo, se procede a emitir la *“Notificación de la Providencia de Apremio”* de todos aquellos recibos pasados a ejecutiva, y que no se hubieran abonado en periodo ejecutivo antes de esta actuación. Esta notificación no se realiza de manera individualizada para cada recibo en el momento que ha superado el periodo voluntario de pago, sino que la Jefatura de Negociado espera a que se acumulen durante un periodo de tiempo (máximo de 12 meses) o en función del volumen de recibos o de las necesidades organizativas del servicio, para filtrar y ordenar la notificación.

Se procede a filtrar y registrar en la aplicación informática los recibos que han pasado a ejecutiva para crear el *“Listado de Notificación de Providencia de Apremio”*, procediéndose posteriormente a su emisión.

La comunicación de la providencia de apremio puede ser aceptada o rechazada por el obligado tributario. En cualquier caso la entidad encargada de comunicarlo remite el *“Acuse de recibo”* con la aceptación o rechazo. Los rechazados se envían con una periodicidad de tres meses a la oficina del boletín oficial para su publicación.

Superado este trámite se entiende se ha producido el título ejecutivo, que dota del derecho para exigir el cumplimiento forzado del recibo en cuestión, abriendo un nuevo plazo para el cobro en ejecutiva.

Una vez notificada la Providencia de Apremio, de acuerdo con lo expuesto anteriormente, se procederá a la *“Gestión en periodo ejecutivo”*, pudiendo distinguir entre las siguientes actuaciones:

- **Gestión ejecutiva masiva:** la que se lleva a cabo con la masa general de recibos tributarios pasados a ejecutiva.



- **Gestión ejecutiva de grandes expedientes:** recibos que en función del montante, la oportunidad de cobro, la posibilidad de elusión de la obligación tributaria o por otros datos recabados por la OER, han de ser tratados de una manera individualizada con un seguimiento específico por la Dirección General o la Jefatura de Negociado.

### Fase de embargo

Superado el periodo comunicado para el abono del recibo emitido en fase ejecutiva, entramos en la fase de embargo.

La Jefatura de Negociado filtra y marca los recibos vencidos en periodo ejecutivo no abonados, creando “*Relaciones en Ejecutiva*”. Previamente a los contribuyentes inmersos en esta fase para acumular en el expediente en ejecutiva todos aquellos recibos tributarios que hayan superado la fecha límite para un determinado contribuyente.

Al cerrar la relación de ejecutiva con tipo de relación “Embargo de cuentas corrientes”, los expedientes pasan al embargo de cuentas corrientes mecanizados con las siguientes fases:

- **FASE 1:** solicitud de la información de cuentas bancarias de los obligados tributarios a las entidades bancarias mediante la generación de un “*Fichero Electrónico de Solicitud de Información*”.
- **FASE 2:** las entidades responden a la solicitud y remiten electrónicamente la información solicitada.
- **FASE 3:** envío de la orden de retención a las entidades bancarias por el importe incluido en la “Relación en Ejecutiva” para cada obligado tributario. En esta fase el expediente queda bloqueado y el contribuyente no puede liquidarlo.
- **FASE 4:** la entidad bancaria responde con el importe que finalmente ha podido retener.
- **FASE 5:** la Dirección General de Gestión Tributaria, en los casos que proceda, realiza el levantamiento de embargo y lo comunica a las entidades bancarias
- **FASE 6:** se hace efectivo el cobro mediante transferencia de la entidad bancaria.

La FASE 3 se puede repetir tantas veces como sea necesario, dentro del periodo de un año desde que la entidad bancaria remite los datos, operación que se tiene que realizar para cada cuenta bancaria comunicada.

Cuando el responsable de la Jefatura de Negociado agota la última posibilidad de embargo de cuentas bancarias, realiza una depuración del expediente con las cantidades cobradas y pasa a realizar, en los expedientes que se estime oportuno, el embargo de las devoluciones tributarias a las que tiene derecho el contribuyente, filtrando y emitiendo una “*Relación de embargo de devoluciones tributarias*”. En este caso el plazo es mucho más corto (un mes) teniendo que volver a solicitarlo al organismo pertinente vencido el mismo.



Dicha operativa puede repetirse hasta que se consigue el cobro de la deuda tributaria o prescribe la obligación en su caso, pudiendo utilizarse mecanismos, tales como el embargo de sueldos y salarios, bienes muebles, bienes inmuebles, etc.

### **Oficina de atención al contribuyente (OAC).**

Es la oficina encargada de la atención integral al contribuyente y donde se obtiene y mecaniza la información sobre las variaciones de las situaciones personales de los contribuyentes que provocan las variaciones en el cálculo de cada tributo.

El personal de la OAC tiene acceso a la aplicación informática y mecaniza en las unidades fiscales las distintas situaciones que pueden darse tal y como se describe a continuación.

### **Prestación del servicio.**

La prestación del servicio se ordena mediante un gestor de direccionamiento de ciudadanos. Diariamente, al comenzar cada jornada laboral, el empleado de recepción que accede en primer lugar a las dependencias de la Dirección General de Gestión Tributaria conecta el gestor de cola.

Además, cada puesto de trabajo de la OAC es responsable de conectar el mando de control del gestor de cola individual en su puesto de atención al contribuyente.

El Director General, o la persona en quien delegue (Responsables del Negociado o de la coordinación de la OAC) establece, diariamente las prioridades de las tareas a realizar, activando el número de puestos de atención que considere en base a las necesidades en la ejecución de tareas.

Hay una tipología única para el acceso al OAC, que ordena la llegada de los contribuyentes en función de la hora de solicitud de turno. Todos los puestos de trabajo atienden poniendo el modo disponible en la aplicación informática y en las pantallas informativas se le da acceso al contribuyente en base a esa disponibilidad, siendo el gestor de cola el que asigna de forma automática un número solicitado a los puestos de trabajo.

En cualquier caso el Puesto de Trabajo revisa el “número” comprobando que éste se ajusta al orden cronológico respecto al atendido de forma inmediatamente anterior.

El Puesto de Trabajo solicita el “*Documento acreditativo*” que puede ser DNI, PASAPORTE o una AUTORIZACIÓN que acredite al contribuyente sobre el que se va a prestar el servicio.



Los servicios que prestan en OAC son de toda índole, siendo la persona Responsable del servicio a la que los puestos pueden consultar en caso de detectar algún tipo de gestión que pueda ser derivada a la OER en base a su experiencia y a los criterios de:

- Complejidad técnica.
- Importe monetario de la gestión.
- Otras especificaciones organizativas.

Una vez comprobado el “Documento acreditativo” del contribuyente, el Puesto de Trabajo accede al programa informático, donde puede consultar la información necesaria y el proceso solicitado.

Las gestiones pueden ser de toda índole, desde la simple presentación por registro de documentación a la solicitud de cartas de pago, exenciones, etc. En cualquier caso se le proporciona la información solicitada al contribuyente, si es necesario por escrito.

Si el contribuyente cumple con todos los requisitos documentales exigidos para cada procedimiento según marca la legislación competente, el Puesto de Trabajo recoge dicha documentación y la registra en la aplicación, dejando el expediente físico en su archivo diario para derivarlo al departamento correspondiente.

Si un expediente está incompleto se actúa de dos formas:

- Se informa al contribuyente para que aporte toda la documentación necesaria.
- Se recoge el expediente y con posterioridad se le notifica al contribuyente mediante cualquiera de los cauces procedentes la documentación que falta para completar el expediente.

Una vez que el expediente está completo se registra en la aplicación del Registro General y se deja en los archivadores de los que dispone cada Puesto de Trabajo para su entrega.

Una vez se ha resuelto el expediente en el órgano correspondiente se devuelven a la OAC para su mecanización en la unidad fiscal y la comunicación al contribuyente, archivándose el expediente en el “*Archivo General de órdenes y resoluciones*”.

#### **4) ÁREA DE GESTIÓN DEL IPSI OPERACIONES INTERIORES.**

Desde el área de IPSI Operaciones Interiores y otros derechos económicos se abarcan los procesos de atención, información, comunicación, gestión y recaudación en periodo voluntario relacionados con el Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación, en su modalidad de Operaciones Interiores, así como el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Esta área, perteneciente a la Dirección General de Gestión Tributaria, efectúa los servicios de recaudación voluntaria, en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (I.I.V.T.N.U.), y muy especialmente en el Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación,(I.P.S.I.) en sus modalidad de Operaciones Interiores se realizan las siguientes actuaciones:

- En la gestión operativa (información, asistencia, comprobaciones, cobros, etc.)
- En el control de ingresos (contraído, datas, autoliquidaciones, etc.)
- En los procesos de fiscalización (muestreos, análisis estadístico, etc.).

Desde esta área se realizan funciones y trabajos necesarios para efectuar la cobranza de estos impuestos, pudiendo destacar:

- **Atención al contribuyente.**
- Asistencia a los contribuyentes para la generación de **autoliquidaciones asistidas con cartas de pago** de éstos tributos (CSB 60), en sus diferentes modalidades:
  - IPSI 412, Autoliquidaciones ocasionales
  - IPSI 420, Autoliquidación trimestral
  - IPSI 420, Autoliquidación mensual
  - IPSI 421, Autoliquidación producción y elaboración
  - IPSI 413; 1ª transmisión de inmuebles
  - IIVTNU
- **Control de todos los cobros**, con carga y control de los ficheros bancarios CSB 60 de cobros e importación en el sistema de control
- **Grabación y consulta de los cobros** en registros informáticos.
- Rendición de cuentas de su gestión al Órgano competente.( CSB60 soporte rendición de cuentas ) del IPSI 412, 420, 421 y 413 y de IIVTNU; .colaborando en la confección de facturas datas, por bancos, con informes de incidencias,...
- **Coordinación con las Entidades Financieras** Colaboradoras de la CAM



- Colaboración en la tramitación y cobro de los **expedientes de comprobación fiscal limitada**, con emisión de comunicaciones de inicio con propuesta de autoliquidación provisional, resolución con autoliquidación definitiva..., con emisión de cartas de pago control de cobros, pase a ejecutiva en su caso...
- Asistencia en la tramitación y cobro de los expedientes de **fraccionamientos y aplazamientos**, con emisión de cartas de pago,..., control de cobros, pase a ejecutiva en su caso...
- Resolución de **recursos** en esta materia.
- Colaboración en la tramitación de los expedientes de **pase a ejecutiva**.

Esta área de gestión dispone de un software para la prestación del Servicio, así la herramientas informáticas que permite la recaudación voluntaria del IPSI, con dos versiones: gabinete y web ([www.melillatributos.com](http://www.melillatributos.com)).

Así coexisten un sistema web de gestión y cobro de autoliquidaciones de IPSI e IIVTNU, ([www.melillatributos.com](http://www.melillatributos.com)), como con una aplicación de gabinete de gestión de expedientes con un módulo especial de recaudación voluntaria y pase a ejecutiva.

Dentro del Portal [www.melillatributos.com](http://www.melillatributos.com) de la Consejería de Economía y Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla, se permite a los contribuyentes obtener y abonar cartas de pago de éstos tributos a través de un asistente que les va a ir facilitando la labor al personal que gestiona dichos tributos, como usuarios autorizados, disponen de una zona privada donde pueden realizar, entre otras, las funciones de gestión de cobro de las autoliquidaciones previamente generadas.

La gestión centralizada de los datos introducidos asegura su integridad y su seguridad, ya que el almacenamiento y las copias de seguridad son supervisados por los administradores del portal web, haciendo que los usuarios autorizados puedan recuperar los datos introducidos sin preocuparse de posibles pérdidas en sus propios equipos.

Además del módulo web de gestión y cobro de autoliquidaciones de IPSI e IIVTNU, existe también una aplicación de gabinete de gestión y cobro de autoliquidaciones de IPSI e IIVTNU que permite un mejor control de la recaudación voluntaria de los expedientes tributarios de IPSI e IIVTNU.

## **5) ÁREA DE INSPECCIÓN DE TRIBUTOS.**

Corresponde a la Inspección de Tributos, órgano administrativo incardinado en la Consejería de Economía y Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla y adscrito a la Dirección General de Gestión Tributaria, el desarrollo de las actuaciones administrativas dirigidas a:



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- La investigación de los supuestos de hecho de las obligaciones tributarias para el descubrimiento de los que sean ignorados por la Administración.
- La comprobación de la veracidad y exactitud de las declaraciones presentadas por los obligados tributarios.
- La realización de actuaciones de obtención de información relacionadas con la aplicación de los tributos, de acuerdo con lo establecido en los artículos 93 y 94 de la Ley 58/2003, General Tributaria.
- La comprobación del valor de derechos, rentas, productos, bienes, patrimonios, empresas y demás elementos, cuando sea necesaria para la determinación de las obligaciones tributarias, siendo de aplicación lo dispuesto en los artículos 134 y 135 de la Ley 58/2003, General Tributaria.
- La comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidos para la obtención de beneficios o incentivos fiscales y devoluciones tributarias, así como para la aplicación de regímenes tributarios especiales.
- La información a los obligados tributarios con motivo de las actuaciones inspectoras sobre sus derechos y obligaciones tributarias y la forma en que deben cumplir estas últimas.
- La práctica de las liquidaciones tributarias resultantes de sus actuaciones de comprobación e investigación.
- La realización de actuaciones de comprobación limitada, conforme a lo establecido en los artículos 136 a 140 de la Ley 58/2003, General Tributaria.
- El asesoramiento e informe a órganos de la Administración pública.
- Las demás que se establezcan en otras disposiciones o se le encomienden por las autoridades competentes.

El marco jurídico regulador de la actividad desarrollada por la Inspección de Tributos de la Ciudad Autónoma de Melilla lo constituye las siguientes normas:



- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Ley 8/1991, de 25 de marzo, por la que se aprueba el arbitrio sobre la producción y la importación en las ciudades de Ceuta y Melilla.
- Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario.
- Ordenanza General de Inspección de Tributos de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 5048 de 2 de agosto de 2013).

La estructura organizativa de la Inspección de Tributos de la Ciudad Autónoma de Melilla, se refleja en el siguiente cuadro:

| Plantilla Inspección<br>Tributaria | Clase       | Grupo | Dotación |
|------------------------------------|-------------|-------|----------|
| Jefe de Inspección de Tributos     | Funcionario | A1    | 1        |
| Subinspector de Tributos           | Funcionario | A2    | 1        |
| Agente Tributario                  | Funcionario | C2    | 3        |



## 2.- Planificación de las actuaciones.

La creación y puesta en marcha de la Inspección en el año 2008 supuso fundamentalmente un importante avance en la creación de una estructura de control de los incumplimientos tributarios hasta entonces inexistente en la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Desde 2008 han sido aprobados anualmente los Planes de Inspección, instrumento fundamental de planificación de las actuaciones de investigación y comprobación tributaria a desarrollar por la Inspección de Tributos en cada ejercicio, que encuentran su fundamento legal en el artículo 116 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

En desarrollo de estos planes se han reforzado considerablemente las actuaciones de control tributario, tanto extensivo como selectivo. La actividad de control se orienta fundamentalmente a investigar los hechos imposables no declarados por los contribuyentes y también a comprobar la veracidad y calidad de lo que éstos han declarado. En el contexto económico actual, el control de los incumplimientos tributarios y la lucha contra el fraude fiscal constituye una de las líneas de actuación básica de la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El eje central del Plan de Inspección del ejercicio 2015, es el Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación, se insiste en aquellas actuaciones que vienen constituyendo la base de las actividades de control en ejercicios anteriores, por referirse a conductas o hechos imposables que requieren de un seguimiento continuado y por la relevancia que las mismas suponen de cara a la represión del fraude fiscal. El elevado número de actuaciones de control realizadas tiene como finalidad esencial conseguir como efecto inducido un incremento del número de regularizaciones voluntarias, creando, mediante la persistencia temporal en los objetivos, una verdadera sensación de riesgo en la elusión fiscal.

Asimismo, la Inspección de Tributos se configura como órgano administrativo responsable de la tramitación de los procedimientos sancionadores en materia tributaria, estableciéndose



mecanismos de coordinación con los órganos de gestión de la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla para la comunicación de aquellos expedientes en los que existen indicios de la comisión de infracciones tributarias.

En la ejecución del Plan de Inspección, la colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria resulta de una importancia capital, el acceso a las bases de datos de la Agencia Tributaria así como el suministro de información realizado a través del Consejo Territorial de Dirección para la Gestión Tributaria de Melilla, ha sido fundamental para el buen desarrollo de las actuaciones de control previstas.

### 3.- Resultados Inspección Tributaria.

En el año 2015, los resultados obtenidos en el Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación, eje central del plan aprobado, han sido satisfactorios. El sector más afectado por las actuaciones de control ha sido el concerniente a los servicios.

El siguiente cuadro refleja los resultados, relativos al número de actuaciones, en relación con los datos de años anteriores.

| Actuaciones realizadas | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------|------|------|------|
| Comprobación           | 164  | 186  | 43   |
| Inspección             | 5    | 9    | 31   |
| Sancionador            | 150  | 265  | 163  |
| Total                  | 319  | 460  | 237  |



Como puede apreciarse, en este año se ha reducido el número total de actuaciones respecto al ejercicio anterior, si bien aumentaron el número de actuaciones de comprobación e investigación sobre contribuyentes con mayor volumen de facturación y más complejos de inspeccionar.

En cuanto a las actuaciones de obtención de información realizadas conforme a lo dispuesto en los artículos 93 y 94 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, se reflejan en el siguiente cuadro:

| Actuaciones de obtención de información | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|
| Requerimientos                          | 42   | 29   | 22   |

El siguiente cuadro refleja los resultados económicos derivados de liquidaciones y sanciones tributarias, en relación con los datos de años anteriores.

| Derechos contraídos | Resultados 2013 | Resultados 2014 | Resultados 2015 | Variación 2015/2013 | Variación 2015/2014 |
|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------|---------------------|
| Derechos contraídos | 1.854.410,76 €  | 643.449,16 €    | 647.449,81 €    | -65,09%             | 0,62%               |

Como puede observarse, en el ejercicio 2015 se han incrementado ligeramente los derechos económicos obtenidos en comparación con los resultados de 2014.

Otro aspecto importante que debe tenerse en consideración, y cuyos resultados no han sido cuantificados en el presente informe, son los ingresos por autoliquidaciones extemporáneas,



ingresos que no pueden atribuirse directamente a la realización de una actuación de control pero que, sin embargo, son consecuencia de actuaciones desarrolladas por la Inspección.

**Por último, en el siguiente cuadro se muestra las actuaciones realizadas por la Inspección de Tributos en el ejercicio 2015 desglosada por conceptos.**

| Actuaciones realizadas        | 2015       |
|-------------------------------|------------|
| IPSI (Operaciones Interiores) | 200        |
| IPSI (Importación)            | 4          |
| IIVTNU                        | 55         |
| <b>Total</b>                  | <b>259</b> |

## **6) PRINCIPALES ACTUACIONES EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA.**

### **6.1. CONSOLIDACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA.**

Durante el ejercicio de 2015 se ha consolidado la reestructuración del organigrama del área de gestión tributaria, haciéndola más eficiente. Este proceso, que se inició en el ejercicio 2013, es complejo, ya que supone un profundo cambio cultural en la gestión administrativa.

El organigrama propuesto en el ejercicio 2014 está operativo en el ejercicio 2015, si bien todavía se están estableciendo el funcionamiento de determinados servicios dentro de la Oficina Especializada de Recaudación, como son “registro y digitalización”, ya que se está implantando el Proyecto de Digitalización.

La estructura organizativa de la Dirección General de Gestión Tributaria es la siguiente forma:



## **6.2 PRODUCCIÓN NORMATIVA.**

Durante el ejercicio 2015 se han procedido a aprobar los siguientes textos normativos:

- Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Asimismo, entraron en vigor determinadas modificaciones de los textos aprobados a finales del ejercicio 2014, pudiendo destacar los siguientes: (Vigencia desde el 01 de enero de 2015)

- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
- Ordenanza reguladora de la Tasa por ocupación de terrenos de uso público con mesas o sillas y con plataformas con finalidad lucrativa.



## **PRINCIPALES NOVEDADES EN LA ORDENANZA FISCAL GENERAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.**

La justificación la aprobación de una nueva Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla, se debe fundamentalmente a los siguientes motivos:

- a) Adaptación de la Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla a la realidad organizativa del área de Economía y Hacienda.
- b) Facilitar la tramitación de expedientes administrativos tributarios a los ciudadanos.
- c) Agilizar y simplificar la tramitación de los expedientes administrativos tributarios.
- d) Fomentar el uso de las nuevas tecnologías en las relaciones con los administrados en el ámbito tributario.
- e) Incrementar la seguridad jurídica en de los administrados en sus relaciones en el ámbito tributario de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- f) Impulsar nuevos medios de pago para los ciudadanos.
- g) Facilitar el pago a los ciudadanos, ofreciendo facilidades para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- h) Desarrollar lo previsto en la Ley General Tributaria en aquellos aspectos referentes a los procedimientos tributarios de gestión y recaudación, llevados a cabo por esta Ciudad Autónoma de Melilla.
- i) Regular aquellos aspectos comunes a diversas Ordenanzas fiscales, evitando así su reiteración.
- j) Regular las materias que precisan de concreción o desarrollo por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- k) Informar a los ciudadanos de las normas vigentes así como de los derechos y garantías de los contribuyentes, cuyo conocimiento puede resultar de general interés en orden al correcto conocimiento y cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- l) Informar a los ciudadanos de los medios electrónicos que pueden utilizar para realizar consultas y trámites relativos a procedimientos de gestión de ingresos de derecho público de esta Administración.

El objetivo de la nueva Ordenanza Fiscal General de recaudación, consiste fundamentalmente en adaptar las disposiciones del Reglamento General de Recaudación, que es la disposición normativa en vigor que regula los procedimientos recaudatorios de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, a su régimen de organización y funcionamiento, de acuerdo con la habilitación conferida en la Ley Orgánica 2/1995 de 13 de marzo que aprueba el Estatuto de Autonomía de la Ciudad de Melilla, el reglamento de la Asamblea de la Ciudad de Melilla, el Reglamento de Gobierno y Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, por el artículo 12



del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, así como por las demás disposiciones vigentes de aplicación.

Con respecto al ámbito de aplicación la nueva Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla se aplicará en los procedimientos de recaudación de los tributos y los demás ingresos de Derecho público cuya titularidad corresponda a la Ciudad Autónoma de Melilla y sus organismos autónomos dependientes.

La nueva Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla, adapta fundamentalmente a esta administración las disposiciones establecidas en la Ley General Tributaria, Reglamento de Recaudación, y las demás disposiciones de naturaleza tributaria, ajustándose a la realidad orgánico-administrativo de esta institución.

En la nueva ordenanza fiscal se ha efectuado cambios en la estructura respecto a la ordenanza anterior derogada en orden a mejorar la sistemática de sus preceptos y a adaptarlo a la Ley General Tributaria y demás disposiciones normativa de carácter tributario.

La nueva Ordenanza Fiscal General constituye un refuerzo en la búsqueda de las situaciones de equilibrio entre la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla y la de los contribuyentes, con la finalidad de favorecer un mejor cumplimiento de las obligaciones fiscales de estos.

La obligación general de contribuir por parte de los ciudadanos, al sostenimiento de los gastos públicos, previsto en el texto constitucional, debe articularse sobre la base de facilitar a estos el cumplimiento de esos deberes, y para ello en esta Ordenanza, se arbitran distintas medidas para que el cumplimiento de los deberes fiscales se realice de la forma menos gravosa para los ciudadanos.

La flexibilidad que haya de tenerse con aquellos contribuyentes que tengan una conciencia fiscal para el cumplimiento de sus obligaciones, debe ser también la referencia, para actuar esta administración contra aquellos ciudadanos que incumplan sus obligaciones fiscales, por un mínimo principio de solidaridad y de justicia en el reparto de la carga tributaria.

La presente Ordenanza general de recaudación pretende, por una parte, de acuerdo con el espíritu de la Ley General Tributaria, reforzar los derechos de estos y su participación en los procedimientos recaudatorios y, por otra, y con esta misma finalidad, a reforzar las obligaciones de la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla, tanto en pos de conseguir una mayor celeridad en sus resoluciones, como de completar las garantías existentes en los diferentes procedimientos.

La nueva Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla está integrada 225 artículos divididos en nueve títulos, así como tres disposiciones adicionales, dos disposiciones



derogatorias y una disposición final. Asimismo, se introduce un índice de su articulado cuyo objetivo es facilitar la utilización de la norma mediante una rápida localización y ubicación sistemática de sus artículos.

El **Título I** regula las “**Disposiciones generales**” (artículos 1 a 5), contiene el carácter de la Ordenanza Fiscal General, el ámbito de aplicación, el ámbito temporal de las normas tributarias, la interpretación, así como la racionalización, simplificación y normalización de procedimientos de naturaleza tributaria.

El **Título II**, bajo el epígrafe de “**Organización y competencias**” (artículos 6 a 17), regula la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como las funciones de los distintos órganos incardinados en la misma.

El **Título III** se denomina “**Derechos, garantías y obligaciones de los obligados tributarios**” (artículos 18 y 19), incluyendo los derechos y garantías de los obligados tributarios, así como las obligaciones de los sujetos pasivos.

El **Título IV** se intitula “**Los tributos**” (artículos 20 a 93), se divide en 12 Capítulos:

**CAPÍTULO I: “Los tributos locales”** (artículos 20 a 23), regulando el concepto, fines y clases de tributos, así como los principios de ordenación del sistema tributario.

**CAPÍTULO II: “La relación jurídico-tributaria”** (artículos 24 y 25), regulando la relación jurídico-tributaria, y la indisponibilidad del crédito tributario.

**CAPÍTULO III: “La obligación tributaria principal”** (artículos 26 a 29), regulando la obligación tributaria principal, el hecho imponible, el devengo y la exigibilidad del tributo, y el régimen jurídico administrativo de las exenciones y de los beneficios fiscales.

**CAPÍTULO IV: “Las obligaciones tributarias accesorias”** (artículos 30 a 33), regulando las Obligaciones tributarias accesorias, los intereses de demoras y los distintos tipos de recargos.

**CAPÍTULO V: “Las obligaciones tributarias formales”** (artículo 34).

**CAPÍTULO VI: “Obligados tributarios”** (artículos 35 a 58), se divide en 6 Secciones:

**SECCIÓN 1ª. CLASES DE OBLIGADOS TRIBUTARIOS** (artículos 35 a 37).

**SECCIÓN 2ª. SUCESORES** (artículos 38 y 39).

**SECCIÓN 3ª. RESPONSABLES TRIBUTARIOS** (artículos 40 a 44).

**SECCIÓN 4ª. LA CAPACIDAD DE OBRAR** (artículos 45 a 48).

**SECCIÓN 5ª. EL DOMICILIO FISCAL** (artículo 49).



**SECCIÓN 6ª. ELEMENTOS DE CUANTIFICACIÓN DE LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA** (artículos 50 a 58).

**CAPITULO VII: “La deuda tributaria”** (artículos 59 y 60), regulando los aspectos de la deuda tributaria y la extinción de la misma.

**CAPITULO VIII: “El pago”** (artículos 61 a 75), regulando diferentes cuestiones relacionadas con el pago, introduciendo nuevos medios y formas de pago, impulsando el pago telemático, la regulación de la domiciliación bancaria, así como el incremento de la bonificación por la domiciliación de tributos periódicos al 5 %, y por último innovando con el establecimiento del Sistema Personalizado de Pagos.

**CAPITULO IX: “La prescripción”** (artículos 76 a 81), regulando la prescripción de tributos.

**CAPITULO X: “La compensación”** (artículos 82 a 86), optimizando el procedimiento y las normas generales sobre la compensación de deudas, así como el cobro de deudas de entidades públicas.

**CAPITULO XI: “Baja provisional por insolvencia”** (artículos 87 a 92), regulando el deudor fallido y el crédito incobrable, mejorando y clarificando los procedimientos para declarar créditos incobrables y deudores fallidos, la baja por referencia, la revisión de la insolvencia y la rehabilitación de créditos incobrables, así como las bajas de oficio.

**CAPITULO XII: “La condonación”** (artículo 93).

El **Título V** se intitula “**Ingresos de derecho público no tributarios**” (artículos 94 a 105), se divide en 3 Capítulos:

**CAPÍTULO I: “Disposiciones Generales”** (artículo 94), regulando aspectos generales de los ingresos no tributarios.

**CAPÍTULO II: “Precios Públicos”** (artículos 95 a 97), regulando la gestión recaudatoria de los Precios Públicos.

**CAPÍTULO III: “Otros ingresos no tributarios”**, (artículos 99 a 105), regulando la gestión recaudatoria de ingresos que no son de naturaleza tributaria como: ingresos por actuaciones urbanísticas, responsabilidades contractuales, reintegros, sanciones de tráfico, así como otras sanciones impuestas por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El **Título VI** se intitula “**La aplicación de los tributos**” (artículos 106 a 140), se divide en 7 Capítulos:



**CAPITULO I: “Principios generales”** (artículos 106 a 112), regulando el ámbito de aplicación de los tributos, el deber de información y asistencia a los obligados tributarios, las consultas tributarias escritas, la colaboración social, la obligación de información, las autoridades sometidas al deber de informar y colaborar, el carácter reservado de los datos de trascendencia tributaria.

**CAPÍTULO II: “Utilización de nuevas tecnologías informáticas y telemáticas”** (artículos 113 a 116), regulada diversos aspectos para impulsar el uso de las nuevas tecnologías informáticas y telemáticas entre las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, estableciendo el objeto y el ámbito, los derechos y sus limitaciones, así como la validez de los documentos y de las copias efectuadas mediante nuevas herramientas tecnológicas.

**CAPITULO III: “Fases de los procedimientos tributarios”** (artículos 117 a 125), regulando las actuaciones y procedimientos tributarios, desde la iniciación, las pruebas y la terminación de los procedimientos tributarios, incluyendo una referencia a trámites y procedimientos efectuados por vías telemática.

**CAPITULO IV: “Liquidaciones tributarias”** (artículos 126 a 132), regulando el concepto, clases, competencias, la notificación, la obligación de resolución, los efectos de la falta de resolución, la caducidad de las liquidaciones tributarias.

**CAPITULO V: “Las notificaciones”** (artículos 133 a 137), regulando todos los aspectos jurídicos de las notificaciones en materia tributaria, así como la notificación por comparecencia y la práctica de la notificación por medios electrónicos.

**CAPÍTULO VI: “Denuncia pública”** (artículo 138), regulando diferentes aspectos sobre la denuncia pública en el ámbito tributario.

**CAPÍTULO VII: “Potestades y funciones de comprobación e investigación”**, (artículos 139 y 140), regulando la comprobación e investigación en materia tributaria, así como el Plan de control tributario de la Inspección de Tributos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El **Título VII** se intitula “**La gestión tributaria**” (artículos 141 a 172), se divide en 7 Capítulos:

**CAPITULO I: “Normas de gestión”** (artículos 141 a 147), regulando diferentes aspectos jurídicos y procedimentales de la gestión tributaria, haciendo referencia a las declaraciones tributarias, las autoliquidaciones, la comunicación de datos, así como a las complementarias o sustitutivas



**CAPITULO II: “Procedimiento de devolución iniciado mediante autoliquidación, solicitud o comunicación de datos”** (artículos 148 a 152), regulando el procedimiento de las devoluciones tributarias.

**CAPITULO III: “Procedimiento iniciado mediante declaración”** (artículos 153 a 155), regulando la iniciación, tramitación y terminación de los procedimientos de gestión tributaria mediante declaración.

**CAPITULO IV: “Procedimiento de verificación de datos”** (artículos 156 a 158), regulando la iniciación, tramitación y terminación de los procedimientos de verificación de datos.

**CAPITULO V: “Procedimiento de comprobación de valores”** (artículos 159 a 160), regulando la práctica de la comprobación de valores y la tasación pericial contradictoria.

**CAPITULO VI: “Procedimiento de comprobación limitada”** (artículos 161 a 165) regulando la iniciación, tramitación, terminación y efectos de la comprobación limitada.

**CAPITULO VII: “Los padrones”** (artículos 166 a 172), regulando los censos, padrones y matriculas, el Calendario Fiscal, la Exposición Pública, los anuncios de cobranzas y la alta de registros.

El **Título VIII** se intitula “**La recaudación**” (artículos 173 a 211), se divide en 4 Capítulos:

**CAPITULO I: “Normas comunes”** (artículos 173 a 178), regulando aspectos tales como el ámbito de aplicación de recaudación, las facultades de la recaudación, el sistema de recaudación, las entidades colaboradoras, y el deber de colaborar con la administración.

**CAPITULO II: “Recaudación en período voluntario”** (artículos 179 a 180), regulando los periodos de recaudación voluntaria, así como la finalización del periodo voluntario de pago.

**CAPITULO III: “Procedimiento en período ejecutivo”** (artículos 181 a 199), regulando los aspectos jurídicos de la recaudación en periodo ejecutivo, tales como la concurrencia de procedimientos, la suspensión del procedimiento de apremio, la conservación de actuaciones, la iniciación del procedimiento de apremio, la providencia de apremio, la acumulación de deudas, los intereses de demora, la ejecución de garantías, el embargo de bienes, la práctica de embargos de bienes y derechos, la diligencia de embargo y anotación preventiva, el embargo de bienes y derechos de crédito o de depósito, la enajenación de bienes embargados, la subasta, y la terminación del procedimiento de apremio.



**CAPITULO IV: “Aplazamientos y Fraccionamientos”** (artículos 200 a 211), regulando todos los aspectos sobre los aplazamientos y fraccionamientos del pago de deudas tributarias, habiéndose facilitado la tramitación de este tipo de expedientes, así como agilizando y simplificando su tramitación.

El **Título IX** se denomina “**Infracciones y sanciones tributarias**” (artículo 212), haciendo una referencia a las infracciones y sanciones tributarias, si bien estos procedimientos encuentran una regulación más específica en la Ordenanza Fiscal de Inspección de Tributos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El **Título X** se intitula “**Revisión en vía administrativa**” (artículos 213 a 224), se divide en 4 Capítulos:

**CAPÍTULO I: “Medios de revisión”** (artículo 213), regulando diferentes aspectos sobre los medios de revisión en el ámbito tributario.

**CAPÍTULO II: “Procedimientos especiales de revisión”** (artículos 214 a 217), regulando la declaración de nulidad de pleno derecho, la declaración de lesividad, la revocación y la rectificación de errores.

**CAPÍTULO III: “Recurso de reposición”** (artículos 218 a 221), regulando la iniciación, tramitación y resolución del recurso de reposición en el ámbito tributario.

**CAPITULO IV: “Disposiciones especiales”** (artículos 222 a 224), regulando determinados aspectos sobre las garantías en el ámbito tributario, tales como el reembolso, la determinación del coste, así como el procedimiento de reembolso del coste de las garantías aportadas.

El **Título XI** se denomina “**Clasificación de Vías Públicas**” (artículo 225), se introduce este título referido al callejero y a la clasificación de las vías en función de la categoría o polígono, con ello se establece un procedimiento para la determinación de la clasificación de las vías públicas, así como agilizando su determinación.

Las tres **Disposiciones Adicionales** regulan determinadas cuestiones sobre la referencia normativa siempre será a las disposiciones vigentes en cada momento, en el mismo sentido se pronuncia refiriéndose a los distintos órganos que aparecen en la Ordenanza Fiscal General, y por último se establece la posibilidad de dictar instrucciones aclaratorias sobre las ordenanzas fiscales.

Las dos **Disposiciones Derogatorias**, por un lado dejan sin efecto las referencias efectuadas en las diferentes Ordenanzas Fiscales reguladoras de los tributos y tasas a la bonificación por domiciliación bancaria que se modifica del 4 % al 5%. Por otro lado, deroga la Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla publicada en el BOME Extraordinario 21 de 30 de diciembre de 2009.



La **Disposición Final** establece la entrada en vigor de la Ordenanza Fiscal General.

#### **6.4. PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA.**

El Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla procedió el 18 de octubre de 2013 a la aprobación del Plan de Calidad y Modernización de la Gestión Tributaria.

El III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015) sirve de justificación y motivación para mejorar de forma integral el área de gestión tributaria, introduciéndolo de lleno en el circuito de modernización y calidad que está implantado por la Dirección General de Administraciones Públicas.

Si bien el área de recaudación y gestión tributaria ha sido objeto de algunas actuaciones de modernización e incremento de la calidad impulsada en los Planes de Calidad y Modernización generales de la Ciudad Autónoma de Melilla, ello no ha sido suficiente, porque no se ha efectuado con las perspectiva global que necesita una Administración Tributaria.

La elaboración de un Plan de Calidad y Modernización específico para el área de Gestión Tributaria, pretende incidir en la mejora de la gestión de los ingresos de la Ciudad Autónoma de Melilla, optimizando su gestión, mejorando la atención, simplificando su tramitación, adecuándolos a las nuevas tecnologías y prestando un servicio de calidad. Para ello se debe efectuar un planificación minuciosa y con unos objetivos y acciones concretas para conseguir una mejora en la gestión de los ingresos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El avance que se está produciendo en la Administración Pública en general, y en la de la Ciudad Autónoma de Melilla en particular, un área de la trascendencia de Gestión Tributaria, no puede quedar fuera de este proceso modernizador. Ello unido al nuevo marco tecnológico, la creación de la Dirección General de Gestión Tributaria, el traslado de las instalaciones a su nueva ubicación en el antiguo Hospital de la Cruz Roja, la ejecución de las mejoras por parte de la empresa que presta determinados servicios de recaudación, hacen que sea el momento propicio para plantear este Plan de carácter sectorial.

La propuesta temporal del Plan abarca tres años (2013-2016), con la inclusión de 56 acciones, divididas en 13 objetivos, que se estructuran en 4 líneas estratégicas, y con el establecimiento de un calendario claro y realista para conseguir los objetivos que se proponen.

Para la consecución de los citados objetivos, y tomando como base el III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, planteamos que las actuaciones en el área de Gestión Tributaria se fundamenta en los siguientes Líneas Estratégicas:



- **Línea Estratégica 1. Atención al Contribuyente integral y de calidad.**
- **Línea Estratégica 2. Normalización, racionalización y simplificación de procedimientos de gestión tributaria.**
- **Línea Estratégica 3. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Gestión Tributaria.**
- **Línea Estratégica 4. Administración Electrónica: Facilidad de tramitaciones y pagos.**

### **LÍNEA ESTRATÉGICA 1: ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE INTEGRAL Y DE CALIDAD.**

El ciudadano es el centro de toda la actuación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se realizarán todos los esfuerzos para que las relaciones de los contribuyentes con la Administración Tributaria sean lo más ágiles, cómodas y cercanas, reduciendo en la medida de lo posibles colas y tiempos de esperas, consiguiendo que el ciudadano tenga una Atención prácticamente a la carta en sus relaciones con la Administración.

Dentro de esta Línea Estratégica se persiguen los siguientes objetivos:

- **Objetivo 1.1. Acercar la Administración Tributaria al Contribuyente.**

- Acción 1.1.1. Implantar un Sistema de Atención al Contribuyente.
- Acción 1.1.2. Oficina de Atención Integral al Contribuyente.
- Acción 1.1.3. Generalización de la atención tributaria en la Red de Oficinas de Información al Ciudadano.
- Acción 1.1.4. Potenciación del uso del teléfono de Información y Atención al Ciudadano “010” y el Servicio de Ayuda en línea en materia tributaria.
- Acción 1.1.5. Campañas informativas en materia tributaria.

- **Objetivo 1.2. Facilitar las gestiones tributarias y el pago.**

- Acción 1.2.1. Optimización del Sistema de Gestión y Direccionamiento de Ciudadanos.
- Acción 1.2.2. Gestor de conocimientos tributarios.
- Acción 1.2.3. Plan de Formación en atención al contribuyente.
- Acción 1.2.4. Facilitar medios de pagos a los contribuyentes (Sistema Integral de Pago).

- **Objetivo 1.3. Fomentar la atención personalizada.**

- Acción 1.3.1. Sistema de Atención Personalizada.
- Acción 1.3.2. Facilitar la atención a personas con discapacidad.



- Acción 1.3.3. Sistema de Atención a Asesoría y Gestorías.

## **LÍNEA ESTRATÉGICA 2: NORMALIZACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA.**

La simplificación, racionalización y normalización de los procedimientos tributarios debe ser una constante para mejorar el funcionamiento del área de Gestión Tributaria. Por ello desde la Administración se va a impulsar que las tramitaciones tributarias se puedan efectuar de una forma ágil, en el que se optimicen los procesos internos de gestión, así como sistematizar los criterios para efectuar planificaciones o programaciones tributarias.

Para ello se perseguirán la consecución de estos objetivos:

### **- Objetivo 2.1. Impulsar tramitaciones fáciles y accesibles para el contribuyente.**

- Acción 2.1.1. Actualización y revisión de la Guía de Servicios de Gestión Tributaria.
- Acción 2.1.2. Racionalización, Simplificación y Normalización de Procedimientos Tributarios.
- Acción 2.1.3. Elaboración de una Guía de Procedimientos Tributarios.
- Acción 2.1.4. Generalizar el uso de la imagen institucional corporativa de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Acción 2.1.5. Potenciar el uso de la Declaración Responsable.
- Acción 2.1.6. Gestión automatizada de procedimientos y procesos tributarios.

### **- Objetivo 2.2. Agilización, racionalización y simplificación de tramitaciones tributarias y de pago.**

- Acción 2.2.1. Normalización y Racionalización de formularios tributarios.
- Acción 2.2.2. Implantación de un Sistema Automatizado de seguimiento de expedientes tributarios.
- Acción 2.2.3. Elaboración de Normativa reguladora de la Organización del Área de Gestión Tributaria.
- Acción 2.2.4. Revisión de la normativa tributaria.
- Acción 2.2.5. Consolidación del uso del Sistema de Registro Único de la Ciudad Autónoma de Melilla en el área de Gestión Tributaria.
- Acción 2.2.6. Programa de autocompulsas.
- Acción 2.2.7. Sistema Personalizado de Pagos.



- **Objetivo 2.3. Mejorar los procesos internos en materia tributaria: Interoperabilidad entre administraciones, interacción en procesos internos de la administración, y mejorar el sistema de gestión documental de naturaleza tributaria.**
  - Acción 2.3.1. Digitalización integral del área de Gestión Tributaria.
  - Acción 2.3.2. Administración sin papeles (Documentos Electrónicos y Digitalización en origen).
  - Acción 2.3.3. Acceso a corporativo a datos de naturaleza tributaria a otras áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
  - Acción 2.3.4. Interoperabilidad con otras administraciones públicas para el intercambio de información.
  
- **Objetivo 2.4. Mejorar las bases de datos tributarios.**
  - Acción 2.4.1. Programa Domicilio Único Fiscal.
  - Acción 2.4.2. Depuración de padrones fiscales.
  
- **Objetivo 2.5. Planificación Tributaria.**
  - Acción 2.5.1. Implantación de un Sistema de Indicadores de Gestión Tributaria.
  - Acción 2.5.2. Planificación Tributaria.
  - Acción 2.5.3. Memoria anual de Gestión Tributaria.

### **LÍNEA ESTRATÉGICA 3: IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA TRIBUTARIA.**

Los ciudadanos ya no sólo solicitan a las administraciones públicas que preste determinados servicios, sino que estas los ofrezcan acorde con las expectativas que esperan tener, ofreciendo un valor añadido en gestión, que repercute en una gestión de calidad total. Se tiene el firme propósito de acreditar la calidad en la gestión tributaria.

Los objetivos que se pretenden con esta acción son los siguientes:

- **Objetivo 3.1. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad Integral de Gestión Tributaria.**
  - Acción 3.1.1. Modelo de Gestión de Calidad para el área Tributaria.
  - Acción 3.1.2. Establecimiento de un cuadro de indicadores de gestión de calidad en el área tributaria.
  - Acción 3.1.3. Consolidación del Sistema de Quejas y Sugerencias en el área tributaria, como oportunidad de mejora en materia de gestión tributaria.
  - Acción 3.1.4. El Consejero o el Viceconsejero informa sobre aspectos tributarios.



- **Objetivo 3.2. Evaluación del Sistema Tributario.**

- Acción 3.2.1. Medición de la percepción de la calidad en la prestación de los servicios tributarios.
- Acción 3.2.2. Implantación de un Carta de Servicios de Recaudación y Gestión Tributaria.
- Acción 3.2.3. Implantación de la Certificación ISO 9001 de Gestión de Calidad en los Servicios de Recaudación y Gestión Tributaria.

**LÍNEA ESTRATÉGICA 4: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: FACILIDAD DE TRAMITACIONES Y PAGOS.**

La Administración debe ofrecer servicios 24 horas al día todos los días del año, tanto desde un punto de vista informativo, como en la iniciación de procedimientos por vía telemática. El área de Gestión Tributaria debe potenciar el uso de las nuevas herramientas de comunicación con los contribuyentes, facilitando y agilizando las gestiones de naturaleza tributario.

Dentro de esta Línea Estratégica se pretende la consecución de los siguientes objetivos::

- **Objetivo 4.1. Modernización de herramientas informáticas y de comunicación.**

- Acción 4.1.1. Utilización de las nuevas tecnologías como mecanismos de comunicación con los ciudadanos.
- Acción 4.1.2. Potenciación de la Oficina Virtual de Gestión Tributaria: Portal del Contribuyente.
- Acción 4.1.3. Sistema de Información Tributaria Personalizada.
- Acción 4.1.4. Sistema de Digitalización de firmas de los contribuyentes en las Oficinas de Atención Tributaria.
- Acción 4.1.5. Implantación de un Sistema de Firma Electrónica.

- **Objetivo 4.2. Control de expedientes por el contribuyente.**

- Acción 4.2.1. Programa de Consultas Tributarias.
- Acción 4.2.2. Seguimiento de expedientes tributarios on line.
- Acción 4.2.3. Informatización de un Sistema de Información Geográfica Fiscal.

- **Objetivo 4.3. Impulsar la Administración Electrónica y las Tramitaciones Telemáticas.**

- Acción 4.3.1. Inclusión de los formularios tributarios en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Acción 4.3.2. Potenciación de la Notificación Electrónica.



- Acción 4.3.3. Portal de Asesorías y gestorías para trámites tributarios.
- Acción 4.3.4. Pago Telemático de tributos.
- Acción 4.3.5. Potenciación del uso de la Carpeta del Ciudadano: Tramitaciones Tributarias on line.
- Acción 4.3.6. Implantación de una nueva herramienta informática para el área de gestión tributaria.
- Acción 4.3.7. Impulso del uso del DNI Electrónico y del Certificado Digital.

Con la ejecución del Plan de Calidad y Modernización de Gestión Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla se pretende:

- 1) Facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración Tributaria.
- 2) Acercar la Administración a los ciudadanos.
- 3) Agilizar las relaciones de los contribuyentes con la Administración Tributaria.
- 4) Incrementar los mecanismos de relacionarse con la Administración Tributaria.
- 5) Agilización en la realización del pago de tributos
- 6) Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- 7) Incrementar la eficiencia de cobro por parte de la Administración.
- 8) Normalización, Simplificación y racionalización de procedimientos/procesos tributarios para aumentar la transparencia y eficiencia, reducción de costes, incrementar la participación ciudadana y ofrecer un mejor servicio al ciudadano.
- 9) Mejorar la calidad en la prestación de los servicios tributarios, estableciendo un sistema de información y atención a los contribuyentes ágil, sencillo, cercano y eficaz.
- 10) Una administración próxima al ciudadano.
- 11) Eficiencia en la gestión tributaria.
- 12) Celeridad en la resolución de expedientes administrativos.
- 13) Seguimiento permanente de la gestión.
- 14) Mejora continua de la Administración Tributaria.
- 15) Apoyar en el proceso de toma de decisiones.
- 16) Incrementar eficiencia y eficacia de los servicios tributarios.
- 17) Implantar una gestión de calidad total.
- 18) Control sobre la gestión tributaria.
- 19) Mejorar la calidad en la prestación del servicio a los Contribuyentes
- 20) Evaluación continua del área de gestión tributaria.
- 21) Prestar un servicio todos los días del año las 24 horas del día.
- 22) Ahorro de costes.
- 23) Unificar la imagen de la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla
- 24) Impulsar el uso de la Administración Electrónica
- 25) Una organización con servicios de calidad, innovadora, dinámica y moderna
- 26) Clarificación de la gestión, acercándola al contribuyente.
- 27) Disminución de la acritud ante los aspectos coercitivos de la Administración Tributaria.
- 28) Previsión de mecanismos de participación de los contribuyentes.



- 29) Mejora de la eficacia.
- 30) Compromiso de la organización.

## **6.5. CALENDARIO FISCAL.**

a) Seguimiento Calendario Fiscal para el ejercicio 2015.

El Consejero de Economía y Hacienda, por Orden de fecha 07 de octubre de 2014 procedió a la aprobación del Calendario Fiscal para el ejercicio 2015, que se publicó en el BOME número 5172 de 10 de octubre de 2014, cumpliendo con el compromiso establecido en la Certificación de Gestión de Calidad ISO 9001 de que su publicación se efectuaría antes del 15 de diciembre del ejercicio anterior.

El Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, en sesión de 26 de agosto de 2011, aprobó mediante Decreto la distribución de competencias entre las distintas Consejerías (BOME extraordinario núm. 20, de 26 de agosto de 2011), estableciendo en su apartado 4-1.5-1), que corresponde a la Consejería de Economía y Hacienda la competencia en materia de “*organización de las áreas tributarias, recaudatorias y fiscalización de la Ciudad Autónoma de Melilla*”, asimismo en la letra o) le atribuye la “*gestión, impulsión, administración e inspección de la gestión de los recursos, según señala el artículo 36 del Estatuto de Autonomía de Melilla*”; y en la letra p) establece que le corresponde “*aprobar los padrones de Tributos de cobro periódico*”.

Que, el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, en sesión de 18 de octubre de 2013, queda enterado de la ratificación de la aprobación el Plan de Calidad y Modernización de la Gestión Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla, que establece las siguientes líneas estratégicas:

- Línea Estratégica 1. Atención al Contribuyente integral y de calidad.
- Línea Estratégica 2. Normalización, racionalización y simplificación de procedimientos de gestión tributaria.
- Línea Estratégica 3. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Gestión Tributaria.
- Línea Estratégica 4. Administración Electrónica: Facilidad de tramitaciones y pagos.

Que, incluido en la Línea Estratégica 2 (*Normalización, racionalización y simplificación de procedimientos de gestión tributaria*) se plantea el objetivo 2.5. “*Planificación Tributaria*”, que en la acción 2.5.2. se establece. “*Planificación Tributaria: Plan de Inspección, Plan de actuación de gestión tributaria, **Calendario Fiscal** y Plan de Modernización y Calidad de Gestión Tributaria*”.

Que el artículo 126 de la Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME Extraordinario número 21 de 30 de diciembre de 2009 Volumen I) establece:



“1. Se podrá aprobar, mediante Resolución del Consejero de Hacienda y Presupuesto (actual Consejero de Economía y Hacienda) el calendario Fiscal.

2. Las variaciones del calendario fiscal aprobado por el Consejero de Hacienda y Presupuestos (actual Consejero de Economía y Hacienda), deberán efectuarse por ese mismo órgano, no admitiéndose la prórroga de los mismos salvo que concurran circunstancias excepcionales.”

Que al efecto de facilitar la información y las tramitaciones tributarias de los contribuyentes se estima conveniente la aprobación de un calendario fiscal en la que se facilite la siguiente información:

- Denominación del tributo.
- Periodo al que corresponde cada tributo.
- Fecha de inicio del periodo voluntario de pago.
- Fecha de fin del periodo voluntario de pago
- Fecha de la ejecución de las domiciliaciones bancarias.
- Los lugares y modalidades de ingreso.
- La advertencia de que, transcurrido el plazo de ingreso, las deudas serán exigidas por el procedimiento de apremio y se devengarán los correspondientes recargos del periodo ejecutivo, los intereses de demora y, en su caso, las costas que se produzcan.

**El CALENDARIO FISCAL de la Ciudad Autónoma de Melilla para el ejercicio 2015, que se aprobó mediante Orden número 4.064 de 07 de octubre de 2014 (BOME número 5.172 de 10 de octubre de 2014), es el siguiente:**

| TRIBUTO            | EJERCICIO | PERIODO | INICIO     | FIN        | DOMICILIACIONES |
|--------------------|-----------|---------|------------|------------|-----------------|
| TASAS MENSUALES    | 2015      | ENERO   | 25/01/2015 | 25/03/2015 | 01/02/2015      |
| TASAS MENSUALES    | 2015      | FEBRERO | 25/02/2015 | 25/04/2015 | 01/03/2015      |
| IVTM               | 2015      | ANUAL   | 01/03/2015 | 01/06/2015 | 01/06/2015      |
| AGUA               | 2014      | 3T      | 16/03/2015 | 15/06/2015 | 15/06/2015      |
| TASAS MENSUALES    | 2015      | MARZO   | 25/03/2015 | 25/05/2015 | 01/04/2015      |
| TASAS MENSUALES    | 2015      | ABRIL   | 25/04/2015 | 25/06/2015 | 01/05/2015      |
| IBI URBANA         | 2015      | 1 PLAZO | 01/05/2015 | 01/08/2015 | 01/07/2015      |
| TASAS MENSUALES    | 2015      | MAYO    | 25/05/2015 | 25/07/2015 | 01/06/2015      |
| AGUA               | 2014      | 4T      | 16/06/2015 | 15/09/2015 | 15/09/2015      |
| TASAS MENSUALES    | 2015      | JUNIO   | 25/06/2015 | 25/08/2015 | 01/07/2015      |
| TASAS MENSUALES    | 2015      | JULIO   | 25/07/2015 | 25/09/2015 | 01/08/2015      |
| IBI URBANA         | 2015      | 2 PLAZO | 02/08/2015 | 02/11/2015 | 28/10/2015      |
| TASAS MENSUALES    | 2015      | AGOSTO  | 25/08/2015 | 25/10/2015 | 01/09/2015      |
| IBI RÚSTICA- BICES | 2015      | ANUAL   | 15/09/2015 | 15/12/2015 | 15/10/2015      |
| IAE                | 2015      | ANUAL   | 15/09/2015 | 15/12/2015 | 15/10/2015      |
| EXACCIONES MUNIC.  | 2015      | ANUAL   | 15/09/2015 | 15/12/2015 | 15/10/2015      |
| AGUA               | 2015      | 1T      | 16/09/2015 | 15/12/2015 | 15/12/2015      |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|                   |      |            |            |            |            |
|-------------------|------|------------|------------|------------|------------|
| TASAS MENSUALES   | 2015 | SEPTIEMBRE | 25/09/2015 | 25/11/2015 | 01/10/2015 |
| TASAS MENSUALES   | 2015 | OCTUBRE    | 25/10/2015 | 25/12/2015 | 01/11/2015 |
| TASAS MENSUALES   | 2015 | NOVIEMBRE  | 25/11/2015 | 25/01/2016 | 01/12/2015 |
| BASURA DOMÉSTICA  | 2015 | 1T         | 05/12/2015 | 05/12/2016 | 05/04/2016 |
| BASURA DOMÉSTICA  | 2015 | 2T         | 05/12/2015 | 05/12/2016 | 05/06/2016 |
| BASURA DOMÉSTICA  | 2015 | 3T         | 05/12/2015 | 05/12/2016 | 05/08/2016 |
| BASURA DOMÉSTICA  | 2015 | 4T         | 05/12/2015 | 05/12/2016 | 05/10/2016 |
| BASURA INDUSTRIAL | 2015 | 1T         | 05/12/2015 | 05/12/2016 | 05/04/2016 |
| BASURA INDUSTRIAL | 2015 | 2T         | 05/12/2015 | 05/12/2016 | 05/06/2016 |
| BASURA INDUSTRIAL | 2015 | 3T         | 05/12/2015 | 05/12/2016 | 05/08/2016 |
| BASURA INDUSTRIAL | 2015 | 4T         | 05/12/2015 | 05/12/2016 | 05/10/2016 |
| AGUA              | 2015 | 2T         | 16/12/2015 | 15/03/2016 | 15/03/2016 |
| TASAS MENSUALES   | 2015 | DICIEMBRE  | 26/12/2015 | 26/02/2016 | 01/01/2016 |

\* En el caso de coincidir cualquier fecha de las indicadas en el presente calendario con día inhábil, pasará al siguiente día hábil.

Tasas Mensuales: Mercados, Venta Ambulante, Alquileres, Kioscos y Explotación de Servicios.

## Lugares y modalidades de ingreso:

- En los Cajeros del Sistema Automatizado de Pago de la Ciudad Autónoma de Melilla situados en diversas dependencias de esta Administración.
- En las Entidades Financieras Colaboradoras.
- Mediante Transferencia Bancaria al número de cuenta corriente ES45 0182-4220-84-0200007001, y en todo caso se deberá indicar:
  - a. CIF del Contribuyente.
  - b. Tipo de Ingreso y Número de recibo.
  - c. Importe del recibo.
- En la Carpeta del Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)), siempre que se especifique en el correspondiente anuncio de cobranza.
- En la aplicación para dispositivos móviles “Mis tributos Melilla”.
- Por cualquier otra modalidad establecida en la Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla.

**Información adicional:** De acuerdo con lo dispuesto en la Ley General Tributaria, el Reglamento General de Recaudación y la Ordenanza Fiscal de la Ciudad Autónoma de Melilla se advierte que, transcurrido los plazos de ingresos señalados en los correspondientes anuncios de cobranza, las deudas serán exigidas por el procedimiento de apremio y se devengarán los correspondientes recargos del periodo ejecutivo, los intereses de demora y, en su caso, las costas que se produzcan.



Las variaciones del presente calendario fiscal se podrán efectuar mediante la aprobación de los periodos de cobranza de los correspondientes tributos.

Junto al Calendario Fiscal se procedió a informar a los contribuyentes que los tributos **domiciliados** gozarán de una **bonificación de 5 %**. Por lo que para evitarle molestias y colas innecesarias se le sugiere la conveniencia de domiciliar el pago de los tributos, este trámite se puede realizar cumplimentando la correspondiente orden de domiciliación en la Oficina de Atención al Contribuyente (Consejería de Economía y Hacienda), en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (Zona Centro, Barrio de la Victoria, Barrio del Real, Las Palmeras, Barrio del Industrial y Oficina Móvil), a través de la Carpeta del Ciudadano del Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)), o en su sucursal bancaria.

### **c) Aprobación del Calendario Fiscal para el ejercicio 2016.**

Que, de acuerdo con la Ley Orgánica 2/1995 de Estatuto de Autonomía de la Ciudad de Melilla, y Real Decreto 2/2004, de 05 de marzo de 2004, que aprueba el Texto Refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, la Ciudad Autónoma de Melilla tiene atribuidas las competencias en tributación local.

El Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, en sesión de 26 de agosto de 2011, aprobó mediante Decreto la distribución de competencias entre las distintas Consejerías (BOME extraordinario núm. 20, de 26 de agosto de 2011), estableciendo en su apartado 4-1.5-1), que corresponde a la Consejería de Economía y Hacienda la competencia en materia de “*organización de las áreas tributarias, recaudatorias y fiscalización de la Ciudad Autónoma de Melilla*”, asimismo en la letra o) le atribuye la “*gestión, impulsión, administración e inspección de la gestión de los recursos, según señala el artículo 36 del Estatuto de Autonomía de Melilla*”; y en la letra p) establece que le corresponde “*aprobar los padrones de Tributos de cobro periódico*”.

Que, el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, en sesión de 18 de octubre de 2013, queda enterado de la ratificación de la aprobación el Plan de Calidad y Modernización de la Gestión Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla, que establece las siguientes líneas estratégicas:

- Línea Estratégica 1. Atención al Contribuyente integral y de calidad.
- Línea Estratégica 2. Normalización, racionalización y simplificación de procedimientos de gestión tributaria.
- Línea Estratégica 3. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Gestión Tributaria.
- Línea Estratégica 4. Administración Electrónica: Facilidad de tramitaciones y pagos.



Que, incluido en la Línea Estratégica 2 (*Normalización, racionalización y simplificación de procedimientos de gestión tributaria*) se plantea el objetivo 2.5. “*Planificación Tributaria*”, que en la acción 2.5.2. se establece. “*Planificación Tributaria: Plan de Inspección, Plan de actuación de gestión tributaria, **Calendario Fiscal** y Plan de Modernización y Calidad de Gestión Tributaria*”.

Que el artículo 126 de la Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME Extraordinario número 21 de 30 de diciembre de 2009 Volumen I) establece:

*“1. Se podrá aprobar, mediante Resolución del Consejero de Hacienda y Presupuesto (actual Consejero de Economía y Hacienda) el calendario Fiscal.*

*2. Las variaciones del calendario fiscal aprobado por el Consejero de Hacienda y Presupuestos (actual Consejero de Economía y Hacienda), deberán efectuarse por ese mismo órgano, no admitiéndose la prórroga de los mismos salvo que concurran circunstancias excepcionales.”*

Que al efecto de facilitar la información y las tramitaciones tributarias de los contribuyentes se estima conveniente la aprobación de un calendario fiscal en la que se facilite la siguiente información:

- Denominación del tributo.
- Periodo al que corresponde cada tributo.
- Fecha de inicio del periodo voluntario de pago.
- Fecha de fin del periodo voluntario de pago.
- Fecha de la ejecución de las domiciliaciones bancarias.
- Los lugares y modalidades de ingreso.
- La advertencia de que, transcurrido el plazo de ingreso, las deudas serán exigidas por el procedimiento de apremio y se devengarán los correspondientes recargos del periodo ejecutivo, los intereses de demora y, en su caso, las costas que se produzcan.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, visto informe de la Dirección General de Gestión Tributaria y siendo el Consejero de Economía y Hacienda, al amparo de lo dispuesto en el artículo 126 de la Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla el órgano competente para la aprobación del Calendario Fiscal, VENGO EN DISPONER:

**La aprobación del CALENDARIO FISCAL de la Ciudad Autónoma de Melilla para el ejercicio 2016:**

| TRIBUTO         | EJERCICIO | PERIODO | INICIO     | FIN        | DOMICILIACIONES |
|-----------------|-----------|---------|------------|------------|-----------------|
| TASAS MENSUALES | 2016      | ENERO   | 25/01/2016 | 25/03/2016 | 01/02/2016      |
| TASAS MENSUALES | 2016      | FEBRERO | 25/02/2016 | 25/04/2016 | 01/03/2016      |
| IVTM            | 2016      | ANUAL   | 01/03/2016 | 01/06/2016 | 01/06/2016      |
| AGUA            | 2015      | 3T      | 16/03/2016 | 15/06/2016 | 15/06/2016      |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|                    |      |            |            |            |            |
|--------------------|------|------------|------------|------------|------------|
| TASAS MENSUALES    | 2016 | MARZO      | 25/03/2016 | 25/05/2016 | 01/04/2016 |
| TASAS MENSUALES    | 2016 | ABRIL      | 25/04/2016 | 25/06/2016 | 01/05/2016 |
| IBI URBANA         | 2016 | 1 PLAZO    | 01/05/2016 | 01/08/2016 | 01/07/2016 |
| TASAS MENSUALES    | 2016 | MAYO       | 25/05/2016 | 25/07/2016 | 01/06/2016 |
| AGUA               | 2015 | 4T         | 16/06/2016 | 15/09/2016 | 15/09/2016 |
| TASAS MENSUALES    | 2016 | JUNIO      | 25/06/2016 | 25/08/2016 | 01/07/2016 |
| TASAS MENSUALES    | 2016 | JULIO      | 25/07/2016 | 25/09/2016 | 01/08/2016 |
| IBI URBANA         | 2016 | 2 PLAZO    | 02/08/2016 | 02/11/2016 | 28/10/2016 |
| TASAS MENSUALES    | 2016 | AGOSTO     | 25/08/2016 | 25/10/2016 | 01/09/2016 |
| IBI RÚSTICA- BICES | 2016 | ANUAL      | 15/09/2016 | 15/12/2016 | 15/10/2016 |
| IAE                | 2016 | ANUAL      | 15/09/2016 | 15/12/2016 | 15/10/2016 |
| EXACCIONES MUNIC.  | 2016 | ANUAL      | 15/09/2016 | 15/12/2016 | 15/10/2016 |
| AGUA               | 2016 | 1T         | 16/09/2016 | 15/12/2016 | 15/12/2016 |
| TASAS MENSUALES    | 2016 | SEPTIEMBRE | 25/09/2016 | 25/11/2016 | 01/10/2016 |
| TASAS MENSUALES    | 2016 | OCTUBRE    | 25/10/2016 | 25/12/2016 | 01/11/2016 |
| TASAS MENSUALES    | 2016 | NOVIEMBRE  | 25/11/2016 | 25/01/2017 | 01/12/2016 |
| BASURA DOMÉSTICA   | 2016 | 1T         | 05/12/2016 | 05/12/2017 | 05/04/2017 |
| BASURA DOMÉSTICA   | 2016 | 2T         | 05/12/2016 | 05/12/2017 | 05/06/2017 |
| BASURA DOMÉSTICA   | 2016 | 3T         | 05/12/2016 | 05/12/2017 | 05/08/2017 |
| BASURA DOMÉSTICA   | 2016 | 4T         | 05/12/2016 | 05/12/2017 | 05/10/2017 |
| BASURA INDUSTRIAL  | 2016 | 1T         | 05/12/2016 | 05/12/2017 | 05/04/2017 |
| BASURA INDUSTRIAL  | 2016 | 2T         | 05/12/2016 | 05/12/2017 | 05/06/2017 |
| BASURA INDUSTRIAL  | 2016 | 3T         | 05/12/2016 | 05/12/2017 | 05/08/2017 |
| BASURA INDUSTRIAL  | 2016 | 4T         | 05/12/2016 | 05/12/2017 | 05/10/2017 |
| AGUA               | 2016 | 2T         | 16/12/2016 | 15/03/2017 | 15/03/2017 |
| TASAS MENSUALES    | 2016 | DICIEMBRE  | 26/12/2016 | 26/02/2017 | 01/01/2017 |

\* En el caso de coincidir cualquier fecha de las indicadas en el presente calendario con día inhábil, pasará al siguiente día hábil.

Tasas Mensuales: Mercados, Venta Ambulante, Alquileres, Kioscos y Explotación de Servicios.

## Lugares y modalidades de ingreso:

- En los Cajeros del Sistema Automatizado de Pago de la Ciudad Autónoma de Melilla situados en diversas dependencias de esta Administración.
- En las Entidades Financieras Colaboradoras.
- Mediante Transferencia Bancaria al número de cuenta corriente ES45 0182-4220-84-0200007001, y en todo caso se deberá indicar:
  - a. CIF del Contribuyente.
  - b. Tipo de Ingreso y Número de recibo.
  - c. Importe del recibo.
- En la Carpeta del Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)), siempre que se especifique en el correspondiente anuncio de cobranza.
- A través de la aplicación para dispositivos móviles smartphone: “Mis tributos Melilla”.



- Por cualquier otra modalidad establecida en la Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla.

**Información adicional:** De acuerdo con lo dispuesto en la Ley General Tributaria, el Reglamento General de Recaudación y la Ordenanza Fiscal de la Ciudad Autónoma de Melilla se advierte que, transcurrido los plazos de ingresos señalados en los correspondientes anuncios de cobranza, las deudas serán exigidas por el procedimiento de apremio y se devengarán los correspondientes recargos del periodo ejecutivo, los intereses de demora y, en su caso, las costas que se produzcan.

Que las variaciones del presente calendario fiscal se podrán efectuar mediante la aprobación de los periodos de cobranza de los correspondientes tributos.

Se informa a los contribuyentes que los tributos **domiciliados** gozarán de una **bonificación de 5 %**. Por lo que para evitarle molestias y colas innecesarias se le sugiere la conveniencia de domiciliar el pago de los tributos, este trámite se puede realizar cumplimentando la correspondiente orden de domiciliación en la Oficina de Atención al Contribuyente (Consejería de Economía y Hacienda), en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (Zona Centro, Barrio de la Victoria, Barrio del Real, Las Palmeras, Barrio del Industrial y Oficina Móvil), a través de la Carpeta del Ciudadano del Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)), o en su sucursal bancaria.

#### **6.6. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.**

Siguiendo la línea de los años 2013 y 2014 se ha procedido a consolidar por parte de la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla el modelo de atención al contribuyente, que sirva como referente a toda la línea estratégica, fundamentándose en el sistema de atención al ciudadano establecido para la Red Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

El Sistema de Atención al Contribuyente se fundamenta en una atención transversal, así como en ofrecer servicios eficientes y de fácil acceso y comprensión a los ciudadanos, para ello se ha optado por la prestación de los servicios de gestión tributaria y recaudación mediante un sistema multicanal:

- **Atención Presencial:** A través de la Oficina de Atención al Contribuyente y de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Administraciones Públicas, por lo que, los ciudadanos pueden realizar tramitaciones tributarias no sólo en la Consejería de Economía y Hacienda, como ocurría hasta prácticamente el ejercicio 2012. Los ciudadanos cuentan con un total de 6 oficinas de atención presencial en materia tributaria, e incluso, con el objetivo de facilitar los medios de pagos, se han instalado 7 Cajeros de Pago de Tributos en dichas oficinas para que puedan efectuar el pago de tributos sin necesidad de desplazamiento innecesarios a entidades bancarias.



- **Atención telefónica:** Se ha impulsado la atención telefónica en materia tributaria a través del 010, ofreciendo desde la Oficina de Atención al Contribuyente un soporte especializado para las consultas que se puedan plantear que sean de carácter más técnico-tributario.
- **Atención a través de Internet:** Se está realizando un constante proceso de actualización de contenidos de la información de naturaleza existente en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla. Asimismo, se ofrece información específica de cada contribuyente en la Carpeta del Ciudadano, donde también se pueden realizar tramitaciones, así como efectuar el pago de tributos.
- **Atención a través de las nuevas tecnologías móviles:** La Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla está impulsando la posibilidad de relacionarse con esta administración de una forma fácil, sencilla, cómoda y directa, para ello ha puesto a disposición de los contribuyentes la app “Mis Tributos Melilla”, desde donde se puede efectuar el pago de recibos, domiciliar tributos, y tener puntual información del Calendario Fiscal.

Con la implantación de este Sistema de Atención al Contribuyente se tiene por objetivo primordial facilitar las relaciones entre la Administración y los contribuyentes, así como acercar la Administración al Ciudadano. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Establecer un marco que señale los mecanismos, formas y medios de relación entre la Ciudad Autónoma de Melilla y los Contribuyentes.
- Implantar un sistema de atención multicanal, fundamentado en el modelo implantado en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración Tributaria.
- Acercar la Administración a los ciudadanos.
- Agilizar las relaciones de los contribuyentes con la Administración Tributaria.
- Facilitar la información sobre las actuaciones, tramitaciones y formas de pago a los contribuyentes.
- Asistencia a los contribuyentes en la cumplimentación de instancia y solicitudes.
- Informar a los contribuyentes sobre los trámites a seguir en cada una de las Administraciones Tributaria.
- Incrementar los mecanismos de relacionarse con la Administración Tributaria.
- Incrementar las dependencias y personal de atención para la realización de tramitaciones de naturaleza tributaria.

## **6.7. OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.**

Durante el ejercicio 2015 la Oficina de Atención al Contribuyente ha mejorado considerablemente su funcionamiento, ofreciendo una atención de mayor calidad y eficiencia para los ciudadanos, el objetivo de la OAC es ofrecer una atención de cualquier aspecto tributario en dicha oficina, facilitando y agilizando las tramitaciones tributarias.



La ejecución de dicho proyecto ha consistido en:

- Establecer una nueva estructura organizativa del área de recaudación y gestión tributaria.
- Formar al personal para poder ofrecer una atención integral en materia tributaria.
- Apoyar y asistir al contribuyente en la realización de las tramitaciones.
- Asesorar a los contribuyentes en la realización de tramitaciones.
- Modificar los circuitos de trabajo para agilizar la atención.
- Desarrollo del cambio cultural en la organización.

La Oficina de Atención al Contribuyente pretende facilitar las relaciones entre la Administración y los contribuyentes. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Facilitar el acceso de los contribuyentes a la Administración Tributaria.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Informar al contribuyente de los trámites a realizar con la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Asistencia al contribuyente en la cumplimentación de instancia y solicitudes.
- Informar a los contribuyentes sobre los trámites a seguir en cada una de las Administraciones Públicas.
- Facilitar información sobre distintas bonificaciones, exenciones o beneficios fiscales; así como de los mecanismos de pago.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los contribuyentes.

La evaluación de la presente acción queda constatada con los siguientes indicadores:

- Número de Oficinas que prestan servicios de atención tributaria: **7 Oficinas** (En el ejercicio 2015).
- Número de puestos que prestan servicios de atención al contribuyente: **30 puestos** (En el ejercicio 2015).
- Número de ciudadanos atendidos en materia tributaria: **41.511 usuarios**.
- Tiempo medio de espera de atención: **4 minutos y 36 segundos**.
- Número de documentos registrados en el área de Gestión Tributaria: **10.575 documentos**.
- Grado de satisfacción en la atención: **4,60 sobre 5**.

## **6.8. ATENCIÓN TRIBUTARIA EN LA RED DE OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.**



Se ha seguido realizando actuaciones tendentes a la “generalización de la atención tributaria en la Red de Oficinas de Información al Ciudadano (Centro – Victoria – Real – Palmeras – Industrial – Móvil)”.

El objetivo de la acción ha sido incrementar el número de oficinas de atención en materia tributaria, aprovechando la Red de Oficinas implantadas por la Dirección General de Administraciones Públicas. Con ello se multiplicarán los puntos de atención en materia tributaria y recaudatoria, facilitando dichas tramitaciones a los ciudadanos, asimismo, acercaremos, físicamente, la administración a los domicilios de residencia de los ciudadanos.

La acción ha consistido en:

- Implantar la posibilidad de ofrecer información de naturaleza tributaria y recaudatoria en la red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:
  - Zona Centro. (Implantada en 2013)
  - Barrio de la Victoria. (Implantada en 2014).
  - Barrio del Real. (Implantada en 2014).
  - Zona de las Palmeras. (Implantada en 2013).
  - Barrio Industrial-Hipódromo. (Implantada en 2013).
  - Móvil. (Implantada en 2013).
- Formar al personal de la Red de OIACs en materia tributaria y recaudatoria.
- Apoyar y asistir al contribuyente en la realización de las tramitaciones.
- Asesorar a los contribuyentes en la realización de tramitaciones.
- Dar servicio de apoyo y asistencia de la Oficina de Atención al Contribuyente.
- Dar difusión a la posibilidad de realización de tramites tributarios en la Red de OIACs..

La posibilidad de la realización de tramitaciones tributarias en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano supone acercar la Administración al Ciudadano. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Facilitar el acceso de los contribuyentes a la Administración Tributaria.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Incrementar las Oficinas donde se pueden realizar tramitaciones tributarias.
- Incrementar los puestos de atención en materia tributaria.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Reducción de los tiempos de esperas.
- Mejorar la atención personalizada.
- Posibilidad de la realización de tramitaciones en horario de tarde.
- Posibilidad de la realización de campañas específicas a través de la Oficina Móvil.
- Informar al contribuyente de los trámites a realizar con la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Asistencia al contribuyente en la cumplimentación de instancia y solicitudes.
- Informar a los contribuyentes sobre los trámites a seguir en cada una de las Administraciones Públicas.



- Facilitar información sobre distintas bonificaciones, exenciones o beneficios fiscales; así como de los mecanismos de pago.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los contribuyentes.

La evaluación del presente Proyecto se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas en la presenta acción, así como:

- Número de Oficinas que prestan servicios de atención tributaria: **7 Oficinas** (En el ejercicio 2015).
- Número de puestos que prestan servicios de atención al contribuyente: **30 puestos** (En el ejercicio 2015).
- Número de ciudadanos atendidos en materia tributaria: **41.511 usuarios**.
- Tiempo medio de espera de atención: **4 minutos y 36 segundos**.
- Grado de satisfacción en la atención: **4,60 sobre 5**.

#### **6.9. SISTEMA DE GESTIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE CIUDADANOS.**

El objetivo de esta acción es el desarrollo, implantación, optimización y mantenimiento de un Sistema de Gestión y Direccionamiento de Ciudadanos en la Oficina de Atención al Contribuyente.

Se trata del uso de la herramienta que permite regular la atención a los contribuyentes, consiguiendo una personalización en la atención, y optimizar los tiempos de espera y atención, adecuándolos a las expectativas de los ciudadanos.

El Proyecto consiste en:

- Mejorar el rendimiento del Sistema de Gestión y Direccionamiento de Ciudadanos.
- Reorganización administrativa de la Oficina de Atención al Contribuyente.
- Formación al personal.
- Establecimiento de mecanismos de supervisión y optimización del Sistema.
- Proporcionar información relativa al flujo de visitas, tiempos de espera y atención e información relativa a los puestos de atención.
- Envío de mensajes alfanuméricos a los terminales de los puestos de atención, a puestos remotos y través de telefonía.
- Reorganización y distribución de la carga de trabajo entre los diferentes puestos de atención de acuerdo a la afluencia de ciudadanos.
- Establecer mecanismos de control de objetivos de calidad.



La optimización del gestor de direccionamientos de ciudadanos tiene por finalidad reorganizar el trabajo en el área de recaudación y gestión tributaria, así como optimizar la atención a los contribuyentes. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Facilitar el acceso de los contribuyentes a la Administración Tributaria.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Optimizar el funcionamiento de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente.
- Racionalizar los tiempos de espera y atención a los contribuyentes.
- Realizar campañas informativas a través de las pantallas del Sistema.
- Ahorrar tiempo al contribuyente.
- Evitar esperas innecesarias.

La evaluación de la presente actuación se realiza mediante el control de los siguientes indicadores:

- Número de puestos que prestan servicios de atención al contribuyente: **12 puestos.**
- Número de ciudadanos atendidos en materia tributaria: **41.511 usuarios.**
- Tiempo medio de espera de atención: **4 minutos y 36 segundos.**
- Tiempo medio de atención en la Oficina de Atención al Contribuyente: **6 minutos y 48 segundos.**

#### **6.10. FACILITAR MEDIOS DE PAGO A LOS CONTRIBUYENTES (SISTEMA INTEGRAL DE PAGO).**

El objetivo final del área de Gestión Tributaria es la recaudación y la resolución de problemas de naturaleza recaudatoria, por ello se debe facilitar al ciudadano la realización del pago de sus tributos, ampliando los canales que pueda utilizar para hacerlo efectivo. Asimismo, se pretende facilitar y agilizar los pagos tributarios, siendo más eficientes en la difícil labor del cobro de deudas tributarias, ya que al facilitar la labor del pago a los contribuyentes podrá suponer un incremento en los niveles de cobro por parte de la Administración Tributaria.

Las actuaciones realizadas en esta acción durante el ejercicio 2015 han sido:

- Consolidar la implantación Sistema Automático de Pago en las distintas Oficinas de atención tributaria.
- Difusión de las Pasarelas de pago a través de la Carpeta del Ciudadano.
- Impulsar el Pago mediante transferencias bancarias.
- Fomentar el uso de las Domiciliaciones Bancarias.
- Difusión de la aplicación móvil “Mis Tributos Melilla” para el pago de tributos.

La implantación del Sistema de Integral de Pago de Tributos tiene la finalidad de que los contribuyentes puedan realizar el pago utilizando el medio que le sea más cómodo (el ciudadano decide cómo, dónde y cuando va a efectuar el pago), asimismo también se pretende facilitar las



relaciones entre la Administración y los contribuyentes, acercando la Administración al Ciudadano. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Facilitar los medios de pago de tributos.
- Fomentar la utilización de diferentes modos de pago de tributos.
- Agilización en la realización del pago de tributos
- Facilitar el acceso de los contribuyentes a la Administración Tributaria.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los contribuyentes.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Incrementar la eficiencia de cobro por parte de la Administración.
- Reducción de las notificaciones de naturaleza tributaria.

Para conseguir este objetivo se ha procedido a la implementación del **Sistema Automatizado de Pago (Cajeros de Pago Presencial)**. Ha consistido en la puesta en funcionamiento de máquinas de cobro automáticas, de fácil uso para los ciudadanos, así en la propia Oficina de Atención al Contribuyente, como en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

El pago se puede realizar mediante tarjeta bancaria o efectivo. El ciudadano podrá recoger sus recibos en las Oficinas y allí mismo efectuar el pago de una forma fácil y cómoda. (1 en la OIAC del Barrio de la Victoria; y 1 en la OIAC Barrio del Real, que se han incorporado a las instaladas en el ejercicio 2013: 2 en la Oficina de Atención al Contribuyente, 1 en la OIAC Zona Centro; 1 en la OIAC Zona de Las Palmeras; y 1 en la OIAC del Industrial.

Se ha procedido a efectuar las gestiones necesarias para implantar **Pasarelas de pago a través de la Carpeta del Ciudadano (Internet)**. Se trata de poner en funcionamiento mecanismos de pago de tributos a través de internet, mediante un sistema cómodo en la Carpeta del Ciudadano. Para ello habrá que acceder con DNI Digital o Certificado Digital a través del Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)), seleccionar los recibos que se deseen abonar, y proceder a efectuar el pago desde cualquier punto de acceso informático.

Se ha procedido a **potenciar el pago a través de Transferencias Bancarias**. Se trata de estandarizar la posibilidad del pago mediante una transferencia bancaria, ya sea efectuada desde las entidades financieras o desde las páginas web de los bancos. Para ello el contribuyente deberá indicar los siguientes datos: 1) El importe a transferir; 2) CIF/NIF del Contribuyente; 3) Nº de recibo que desee abonar; 4) Número de cuenta restringida de recaudación de la Ciudad Autónoma de Melilla. Se trata de un sistema ágil, fácil y cómodo de pago para los contribuyentes.

Se ha fomentado el uso de las **Domiciliaciones Bancarias**. Se han realizado campañas sobre el beneficio que supone la domiciliación bancaria de los tributos, tanto la bonificación del 4%, así como la facilidad que supone esta forma de pago para los contribuyentes.



La evaluación de la presente acción se realiza a través de los siguientes indicadores:

- Número de formas y medios de pago de tributos: **6 formas de pago.** (Sistema Automatizado de Pago (Cajeros), Entidad Bancaria, Domiciliaciones Bancarias, Transferencias, Pasarela de Pagos (Internet) y Aplicación Móvil “Mis Tributos Melilla).
- Número de máquinas de cobro del Sistema Automatizado de Pago: **7 cajeros.** (Dos en la Oficina de Atención al Contribuyente; Uno en la OIAC de la Zona Centro, Uno en la OIAC de la Zona de Las Palmeras, y Uno en la OIAC de la Zona del Industrial).
- Posibilidad del pago a través de internet. **Sí**
- Posibilidad de pago a través de tecnología móvil (smartphone): **Sí**
- Número de guías o campañas informativas. **2 campaña.**
- Importe cobrado mediante el Sistema Automatizado del pagos (Cajeros): **2.370.086,37 euros.**
- Número de recibos cobrados mediante el Sistema Automatizado de pagos (Cajeros): **55.532 recibos.**

#### **6.11. ACCESO CORPORATIVO A DATOS DE NATURALEZA TRIBUTARIA A OTRAS ÁREAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.**

La eficiencia en la gestión administrativa es un referente en toda actuación que realiza la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, y así se pone de manifiesto en el III Plan de Calidad y Modernización de esta Administración, es por ello que el área de gestión tributaria se ha procedido a facilitar el acceso a todos los departamentos administrativo que necesiten sus datos para la tramitación de expedientes administrativos, con lo que se consigue una mayor celeridad y agilidad en la resolución de los mismos. (Por ejemplo, en muchas Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla se otorgan subvenciones, y entre otros requisitos se tiene que comprobar la no existencia de deudas con nuestra administración, por lo que si pueden comprobar en origen dicha información, la tramitación de los expedientes administrativos se agilizarán, además de no colapsar los servicios tributarios para emitir dichos informes).

El Proyecto está consistiendo en:

- Impulsar el acceso de los datos de naturaleza tributaria a los departamentos administrativos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Establecer las cláusulas de autorización a la consulta de dichos datos en los impresos e instancias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Formación al personal de los departamentos para efectuar consultas de datos tributarios.
- Modificar los circuitos de trabajo.
- Desarrollo del cambio cultural en la organización.



Con el acceso corporativo a datos de naturaleza tributaria se ha conseguido ser más eficiente en la gestión administrativa de la Ciudad Autónoma de Melilla, racionalizando y simplificando los procedimientos, así como siendo más ágiles y rápidos en la resolución de expedientes administrativos. Concretamente con la ejecución de la presente acción se está consiguiendo:

- Simplificar y Racionalizar las tramitaciones administrativas.
- Agilizar el funcionamiento interno de la administración.
- Celeridad en la resolución de expedientes administrativos.
- Racionalización de los circuitos de comunicación entre departamentos.
- Facilitar el acceso a los expedientes tributarios.
- Agilizar las consultas de datos de naturaleza tributaria.
- Eficiencia en la gestión.
- Optimización de los recursos humanos.
- Reducir el papel existente en la Administración.
- Facilitar el acceso de los contribuyentes a la Administración Tributaria.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Eficiencia en la gestión tributaria.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los contribuyentes.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Incrementar la eficiencia en la gestión.
- Mejorar la calidad en la prestación de servicios.
- Reducción de los oficios internos de naturaleza tributaria.

Se ha procedido a articular un mecanismo fácil y ágil de acceder a los datos de naturaleza tributaria por parte de los departamentos administrativos de la Ciudad Autónoma de Melilla, con la finalidad de agilizar, simplificar y racionalizar los procedimientos tributarios, así como se están evitando actuaciones no necesaria por parte de los ciudadanos, o que estos tenga que aportar documentación que ya obra en poder de la administración. Se remitirá una circular a todas las Consejerías, indicándoles que deben solicitar las oportunas autorizaciones para acceder a los datos de naturaleza tributaria;

Se ha procedido a dar formación al personal de los departamentos para efectuar consultas de datos tributarios:

La evaluación del presente Proyecto se realiza con los siguientes Indicadores:

- Número de acciones formativas para personal de otros departamentos administrativos:  
**10 acciones formativas (no incluidas la formación permanente).**



- Número de Consejerías con acceso a datos de naturaleza tributaria: **7 Consejerías**.  
Número de órganos administrativos con acceso a datos de naturaleza tributaria: **30 departamentos de gestión**.
- Número de perfiles de usuarios con acceso a datos de naturaleza tributaria: **188 perfiles**.
- Número de horas de formación a acceso datos de naturaleza tributaria: **132 horas**.  
(Durante el ejercicio 2015).

## **6.12. GUÍA DE SERVICIOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA.**

La Dirección General de Administraciones Públicas elaboró una Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, que es un documento de consulta para los ciudadanos, en el que se recoja la totalidad de la información de las diferentes Consejerías de esta administración (servicios, dependencias, funciones, directorio funcional, directorio personal, directorio telefónico, y de correo electrónico, mapa de localización, etc). Tanto la evolución temporal con diversas reestructuraciones, los cambios de ubicación de dependencias, la creación de la Dirección General de Gestión Tributaria, y la nueva estructura organizativa del área, hacen necesario que se produzca una actualización de los datos, así como una revisión de los mismos, adecuándolos al cambio organizacional que va a suponer la ejecución del Plan de Calidad y Modernización de Gestión Tributaria.

Por parte de la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla se ha procedido a la revisión y actualización de los contenidos de la Guía de Servicio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Con esta actuación se ha pretendido, por un lado, facilitar el conocimiento y acceso de los contribuyentes a la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla con el objeto de que las tramitaciones efectuadas por los mismos sean más ágiles y eficaces; y por otro lado, no hay que olvidar la importante herramienta que va a suponer para el personal que presta servicios para la Ciudad Autónoma, puesto que es una herramienta de consulta, que no sólo contendría la totalidad de los Servicios Tributarios que se prestan en la Ciudad, sino también dónde los prestan, con ello se incrementará la calidad en la prestación de los servicios al informarse desde cualquier área de la ciudad de dónde se realizan la totalidad de las tramitaciones.

La finalidad última de este proyecto es la consecución de una Administración de calidad, en donde los principios de eficacia, eficiencia, racionalidad e información sean la base para optimizar los servicios que se prestan en la Ciudad Autónoma. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración Tributaria.
- Acercar la Administración a los ciudadanos.



- Agilizar las relaciones de los contribuyentes con la Administración Tributaria.
- Facilitar la información sobre las actuaciones, tramitaciones y formas de pago a los contribuyentes.
- Informar a los contribuyentes sobre los trámites a seguir en cada una de las Administraciones Tributaria.
- Incrementar los mecanismos de relacionarse con la Administración Tributaria.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Reducir los tiempos de espera de los contribuyentes.
- Facilitar los medios de pago de tributos.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Incrementar la eficiencia de cobro por parte de la Administración.

### **6.13. RACIONALIZACIÓN, SIMPLIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE NATURALEZA TRIBUTARIA.**

Por parte de la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla se están realizando actuaciones tendentes a la racionalización, simplificación y normalización de los procedimientos tributarios de naturaleza tributaria, teniendo por objetivo principal la reducción de trámites innecesarios, y facilitando las gestiones administrativas tributarias para los contribuyentes, reducción la incertidumbre en la iniciación de tramitaciones tributarias, así como acercar la administración al ciudadano utilizando un lenguaje comprensible y asequible para cualquier ciudadano.

Los ciudadanos se merecen unos servicios tributarios de calidad, donde la eficiencia, la agilidad y la comodidad para efectuar tramitaciones deben ser los principios fundamentales donde debe sustentarse el funcionamiento del área de gestión tributaria y recaudación.

Con la implementación de este proyecto se pretende:

- a) Facilitar el conocimiento de los procedimientos administrativos a los contribuyentes.
- b) Normalizar la totalidad de los documentos a presentar por los contribuyentes en la Administración Tributaria.
- c) Estudio, evaluación y readaptación de los trámites tributarios y recaudatorios (Simplificándolos o suprimiendo aquellos que sean innecesarios o repetitivos).

La finalidad última de este proyecto es facilitar las relaciones de los ciudadanos con la Administración Tributaria, consiguiendo un funcionamiento más ágil, rápido y sencillo para los contribuyentes, en donde los principios de eficacia, eficiencia, racionalidad e información sean la base para optimizar los servicios que se prestan en la Ciudad Autónoma. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:



- Normalización de los procedimientos/procesos de naturaleza tributaria.
- Simplificación de procedimientos para aumentar la transparencia y eficiencia, reducción de costes, incrementar la participación ciudadana y ofrecer un mejor servicio al ciudadano.
- Proporcionar información útil al personal que presta los servicios que le permita identificar los procedimientos o trámites que se realizan por la Administración Tributaria y, con ello obtener un mayor conocimiento y mejora del procedimiento.
- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios tributarios, estableciendo un sistema de información y atención a los contribuyentes ágil, sencillo, cercano y eficaz.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración Tributaria.
- Acercar la Administración a los ciudadanos.
- Agilizar las relaciones de los contribuyentes con la Administración Tributaria.
- Facilitar la información sobre las actuaciones, tramitaciones y formas de pago a los contribuyentes.
- Informar a los contribuyentes sobre los trámites a seguir en cada una de las Administraciones Tributaria.
- Incrementar los mecanismos de relacionarse con la Administración Tributaria.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Reducir los tiempos de espera de los contribuyentes.
- Facilitar los medios de pago de tributos.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Incrementar la eficiencia de cobro por parte de la Administración.

**Las actuaciones que se han realizado en este proyecto durante el ejercicio 2015 son las siguientes:**

- Número de tramitaciones iniciadas para la racionalización, simplificación y normalización de procedimientos: **116**.
- Número de procedimientos incluidos: **116**.
- Número de documentos normalizados: **61**.
- Número de impresos o instancias normalizadas y/o simplificadas: **54**.

#### **6.14. IMPULSO A LA DIGITALIZACIÓN DEL ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA.**

El problema del volumen de la documentación en papel existente en la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla es patente, por lo que se deben adoptar medidas para racionalizar la forma de archivar y acceder a los documentos de naturaleza tributaria, para ello se va a proceder a la implantación de un Sistema de Gestión Documental, en un doble sentido, tanto para los documentos electrónicos, como para aquellos otros que se crearon en formato papel (tradicional), y que pueden ser convertidos a un formato digital, mediante determinadas técnicas como puede ser el escaneo (Documentos Digitalizados).



Desde hace años la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla ha procedido a la digitalización de determinados documentos y expedientes tributarios, fundamentalmente los acuses de recibo de las notificaciones tributarias, así como los expedientes de grandes deudores tributarios. Se es consciente que ello no es suficiente para poder solventar el problema del archivo de documentación, por lo que, durante el ejercicio 2015, se ha procedido a impulsar el establecimiento de un sistema general de digitalización, que complete las actuaciones ya iniciadas.

Con esta medida se trata de agilizar el funcionamiento de la administración tributaria, estableciendo accesos a la documentación existente en los expedientes tributarios de una forma fácil, segura, transversal y transparente.

El Proyecto consiste en:

- Establecer un Sistema de Gestión Documental. (Implantado)
- Implantación del sistema de digitalización de expedientes existentes en formato papel. (En desarrollo)
- Implantación de una herramienta informática de gestión documental. (Implantada)
- Adquisición de equipamientos de digitalización. (En adquisición)
- Modificar los circuitos de trabajo para agilizar la digitalización documental.
- Desarrollo del cambio cultural en la organización.

La implantación del Sistema de Gestión Documental, supone la reorganización de los archivos de la Administración Tributaria, con el escaneo de los documentos administrativos que se determinen, facilitando el acceso y haciendo una administración más eficiente y segura para el contribuyente.. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Facilitar el acceso a los expedientes tributarios.
- Agilizar las consultas de los archivos
- Reducir el papel existente en la Administración.
- Transparencia en la gestión tributaria.
- Transversalidad en la documentación de los expedientes tributarios.
- Interrelacionar los documentos con los expedientes a través de una aplicación informática.
- Facilitar el acceso de los contribuyentes a la Administración Tributaria.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Eficiencia en la gestión tributaria.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los contribuyentes.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Incrementar la eficiencia en la gestión.
- Mejorar la calidad en la prestación de servicios.
- Normalización y Racionalización de la documentación archivada
- Reducción de las notificaciones de naturaleza tributaria.



Se ha procedido a la adquisición de un servidor para el almacenamiento de la información digitalizada, así como se han adquirido 15 escáneres.

### **6.15. DEPURACIÓN DE PADRONES FISCALES.**

La eficacia recaudatoria se encuentra totalmente relacionada con la calidad de la información que tiene la Administración Tributaria, por ello es fundamental tener unos datos fiables, ya que podría suponer una mejora en la gestión administrativa y hará más eficiente su funcionamiento.

Normalmente los datos para efectuar las liquidaciones proviene de otras administraciones o departamentos de la propia Ciudad Autónoma de Melilla, no encontrándose actualizados, en algunas ocasiones, dicha información. Por ello es fundamental realizar procesos de depuraciones de los diferentes padrones fiscales: IBI, IVTM, IAE, Tasa de vado, Tasas por ocupación, Tasa de Mercados y Venta Ambulante, etc..

Una actuación concienzuda para la optimización de los datos de los padrones fiscales hará incrementar la eficacia recaudatoria y de gestión.

Con la depuración de los padrones fiscales se pretende conseguir una mayor eficiencia en la gestión tributaria, optimizando la recaudación, así como mejorar la calidad en la gestión administrativa. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Mejorar los padrones fiscales.
- Evitar datos inexactos en los padrones fiscales.
- Actualizar datos obsoletos de los padrones fiscales.
- Mejorar los datos personales de los ciudadanos.
- Optimización del proceso de notificación.
- Eficiencia en las tramitaciones administrativas.
- Simplificar y Racionalizar las tramitaciones administrativas.
- Agilizar el funcionamiento interno de la administración.
- Celeridad en la resolución de expedientes administrativos.
- Facilitar el acceso a los expedientes tributarios.
- Agilizar las consultas de datos de naturaleza tributaria.
- Eficiencia en la gestión.
- Optimización del proceso notificador.
- Facilitar el acceso de los contribuyentes a la Administración Tributaria.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Eficiencia en la gestión tributaria.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de tramitación de los contribuyentes.
- Reducir costes para la Administración Tributaria.



- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Incrementar la eficiencia en la gestión.
- Mejorar la calidad en la prestación de servicios.

Durante el ejercicio 2015, además de las labores de actualización y revisión continua de los padrones tributarios propia de la gestión ordinaria de la recaudación, se han realizado depuraciones específicas sobre los siguientes tributos:

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- Tasa por recogida de Basura Domiciliaria.
- Tasa por Agua Potable.
- Tasa por ocupación de la vía pública (terrazas y vados)

#### **6.16. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA.**

La Dirección General de Administraciones Públicas se ha propuesto como uno de sus objetivos principales en los sucesivos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, el impulsar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios, y para ello, ha ido implementado diversas actuaciones:

- Establecimiento de Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001).
- Impulsar la participación de la ciudadanía en la evaluación de las políticas de calidad adoptadas por la Ciudad Autónoma de Melilla, mediante la presentación de Quejas y Sugerencias, encuestas de satisfacción.
- Elaboración de medidas tendentes a ratificar compromisos de calidad con los ciudadanos.
- Racionalización, simplificación y normalización de procedimientos y, otras actuaciones complementarias.

En este sentido, se inicia el camino hacia la concepción de la cultura de la calidad en la prestación de los servicios en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Asimismo, la Ciudad Autónoma de Melilla sigue trabajando en la idea de “calidad total de los servicios”, a través de:

- Afianzando los mecanismos de gestión de la calidad.
- Consecución de la gestión de calidad como filosofía en todas las áreas de gestión de la Administración.
- Implantación en la Administración la *idea de gestión de “calidad total”*, fundamentada en un proceso de mejora continua.
- *Evaluaciones continuadas de la calidad con la que se prestan los servicios.*

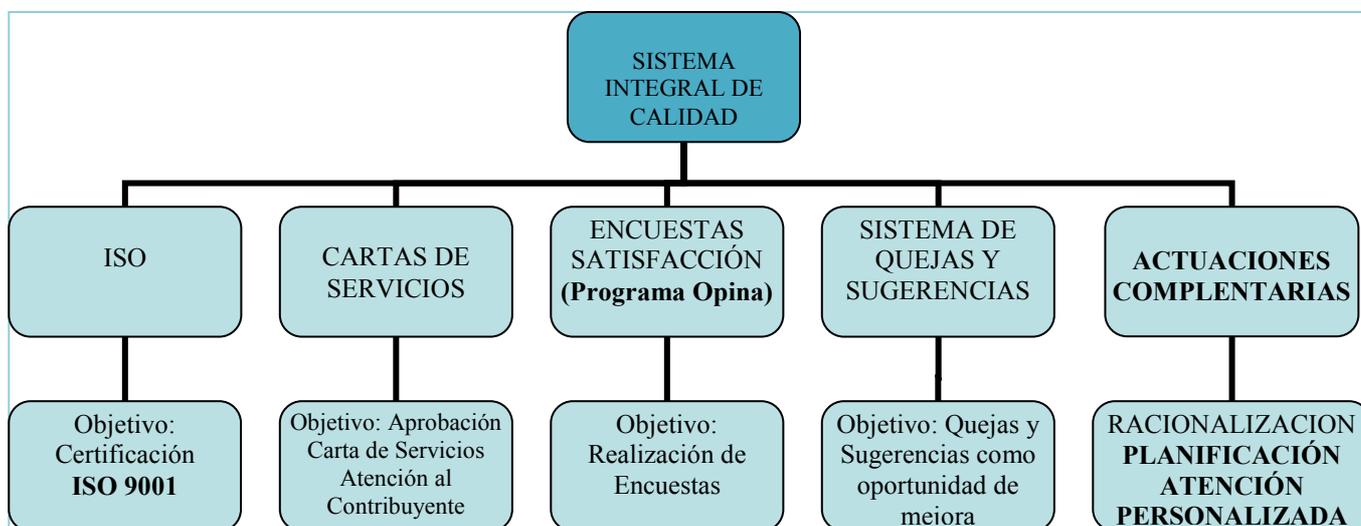


- Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)
- *Potenciación de la Carta de Derechos de los Ciudadanos y de las Cartas de Servicios Sectoriales.*

Estas son las líneas generales del **SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, y, fundamentándonos en este modelo, se ha procedido a la adaptación al área de Gestión Tributaria, reforzado con mecanismos de gestión de calidad, evaluaciones constantes para una mejora continua del servicio, instrumentos de participación ciudadana y otros mecanismos que garantizan el ejercicio efectivo de sus derechos. Asimismo, implantado el sistema de mejora, es posible asumir el compromiso de ofrecer unos niveles de calidad con la ciudadanía y explicitar dichos niveles o estándares de calidad en la prestación de dichos servicios mediante la elaboración de Cartas de Servicios.

La base o modelo de este Sistema Integral de Calidad es el siguiente:

- ISO 9001.
- CARTAS DE SERVICIO.
- LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIA.
- ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PROGRAMA OPINA).
- CARTA DE DERECHOS DEL CIUDADANO CON LA ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.
- RACIONALIZACIÓN, SIMPLIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN.
- Asimismo, como actuaciones complementarias, se realizan campañas de difusión al ciudadano de los servicios, tramitaciones, orientación al ciudadano, atención multicanal, desarrollo de la Administración Electrónica, etc.





La calidad es una cuestión básica en la prestación de los servicios, por ello se pretende crear dentro de la Administración Tributaria una “*cultura de calidad total*”, entendida como un proceso continuado en busca de una mejora constante y permanente de los servicios, siguiendo las premisas establecidas por la Dirección General de Administraciones Públicas.

La finalidad de este proyecto es tener una visión estratégica permanente del área de gestión tributaria. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Mejorar la calidad en la prestación del servicio a los Contribuyentes.
- Implantación de mecanismos de gestión de la calidad.
- Evaluación continua del área de gestión tributaria.
- Consecución de la gestión de calidad como filosofía en todas las áreas de gestión de la Administración.
- Implantaremos la idea de gestión de “calidad total”, fundamentada en un proceso de mejora continua.
- Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)
- Implantación de una Carta de Servicios del área de Gestión Tributaria.
- Obtener un reconocimiento por la prestación de servicios de calidad.
- Seguimiento permanente de la gestión.
- Mejora continua de la Administración Tributaria.
- Apoyar en el proceso de toma de decisiones.
- Incrementar eficiencia y eficacia de los servicios tributarios.
- Implantar una gestión de calidad total.
- Organizar el área de gestión tributaria.
- Control sobre la gestión tributaria.

Los indicadores de esta actuación son los siguientes:

- Número de quejas y sugerencias presentadas en el área de gestión tributaria: **15.**
- Aprobación de la Carta de Servicios de Atención al Contribuyente: **Aprobada.**
- Implantación de la Certificación de Gestión de Calidad ISO 9001 en el área de Gestión Tributaria: **Auditada y Renovada en 2015.**
- Cuestionario de evaluación del servicio de Gestión Tributaria: **Efectuado.**
- Número de encuestas de percepción de la calidad en materia tributaria efectuadas durante el ejercicio 2015: **688 encuestas.**
- Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios tributarios: **Efectuada la evaluación en el ejercicio 2015.**



### **6.17. IMPLANTACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.**

Los ingresos son una parte fundamental de una Administración Pública, ya que sin ellos no sería posible la realización de obras públicas, prestar servicios sociales, asistenciales o sanitarios, impulsar la educación, fomentar la creación de empleo, realización de actividades culturales o deportivas, concesión de subvenciones, prestación de servicios comunitarios, etc, por ello, debe ser un área de gran trascendencia para cualquier administración pública.

Por otro lado, la gestión de tributos, en sentido amplio del término, debe ser eficiente para el contribuyente, sin que la administración ponga obstáculos para que cumpla con sus obligaciones como ciudadano.

La Ciudad Autónoma de Melilla ha afrontado con decisión una modernización integral del área de Gestión Tributaria, con la finalidad última de agilizar, simplificar y acercar la Administración Tributaria a los contribuyentes, es por lo que se ha confeccionado un ambicioso Plan de Calidad y Modernización de la Gestión Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla lleva desde el año 2003 implantando Planes Calidad y Modernización de la Administración, bajo la premisa de que *“los ciudadanos se merecen unos servicios de calidad, donde la eficiencia, la agilidad y la comodidad para efectuar las tramitaciones deben ser los principios fundamentales donde debe sustentarse el funcionamiento de esta Administración.”*

Bajo estas premisas, la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla ha impulsado un proceso modernizador de la Gestión Tributaria, con la elaboración de un Plan de Calidad y Modernización para el área de Gestión Tributaria, la implantación del Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001, una racionalización, simplificación y normalización de procedimientos tributarios, se ha facilitando e incrementando los mecanismos de pago para los contribuyentes, agilizar los procedimientos tributarios, impulsar la utilización de las nuevas tecnologías, etc.

#### **Datos de Carácter General y Normativa**

##### **Órgano Directivo**

El servicio de Recaudación y Gestión Tributaria es un órgano administrativo de la Consejería de Economía y Hacienda, ejerciendo las funciones previstas Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación y Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

## Definición- Misión

La Atención al Contribuyente se ofrece como servicio público para la planificación tribuaria, gestión de altas, modificaciones y bajas de tributos, bonificaciones fiscales, domiciliaciones bancarias, anulaciones, devolución de ingresos indebidos, recursos, etc.

A través de sus oficinas se gestionarán los cobros, liquidaciones, domiciliaciones, gestión de deudas, y toda la información, asistencia y asesoramiento necesaria a los contribuyentes.

## Normativa Reguladora

### Normativa General

- Constitución Española artículos 40 y 131.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. (BOE núm. 80, de 03 de Abril).
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril. (BOE de 22 de Abril de 1986).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. (BOE núm. 285, de 27 de Noviembre).
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla. (BOE núm. 62, de 14 de marzo).
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinario núm. 3 de 15 de enero de 1996).
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías. (BOME Extraordinario núm. 20 de 26 de Agosto de 2011).
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

### Normativa Específica

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria
- Real Decreto 1065/2007, De 27 De Julio, Por El Que Se Aprueba El Reglamento General De Las Actuaciones Y Los Procedimientos De Gestión E Inspección Tributaria Y De Desarrollo De Las Normas Comunes De Los Procedimientos De Aplicación De Los Tributos



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- Real Decreto 2063/2004, De 15 De Octubre, Por El Que Se Aprueba El Reglamento General Del Régimen Sancionador Tributario.
- Real Decreto 520/2005, De 13 De Mayo, Por El Que Se Aprueba El Reglamento General De Desarrollo De La Ley 58/2003, De 17 De Diciembre, General Tributaria, En Materia De Revisión En Vía Administrativa.
- Real Decreto 939/2005, De 29 De Julio, Por El Que Se Aprueba El Reglamento General De Recaudación.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, De 5 De Marzo, Por El Que Se Aprueba El Texto Refundido De La Ley Reguladora De Las Haciendas Locales.
- Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Ordenanza General De Inspección De Tributos De La Ciudad Autónoma De Melilla.
- Ley 8/1991, De 25 De Marzo, Por La Que Se Aprueba El Arbitrio Sobre La Producción Y La Importación En Las Ciudades De Ceuta Y Melilla.
- Ordenanza Fiscal Reguladora Del Impuesto Sobre La Producción, Los Servicios Y La Importación (Operaciones Interiores) En La Ciudad De Melilla.
- Ordenanza Fiscal Reguladora Del Impuesto Sobre La Producción, Los Servicios Y La Importación (Importación Y Gravámenes Complementarios Aplicables Sobre Las Labores Del Tabaco Y Ciertos Carburantes Y Combustibles) En La Ciudad De Melilla.
- Ordenanzas Fiscales reguladoras de Impuestos, Tasas y Precios Públicos aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.
- Real Decreto 1624/1992, De 29 De Diciembre, Por El Que Se Aprueba El Reglamento Del Impuesto Sobre El Valor Añadido Y Se Modifica El Real Decreto 1041/1990, De 27 De Julio, Por El Que Se Regulan Las Declaraciones Censales Que Han De Presentar...
- Real Decreto 1496/2003, De 28 De Noviembre, Por El Que Se Aprueba El Reglamento Por El Que Se Regulan Las Obligaciones De Facturación, Y Se Modifica El Reglamento Del Impuesto Sobre El Valor Añadido.
- Real Decreto 1619/2012, De 30 De Noviembre, Por El Que Se Aprueba El Reglamento Por El Que Se Regulan Las Obligaciones De Facturación.



### **Derechos de los Ciudadanos**

Los establecidos en la Carta de los Derechos del ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4618, de 19 de junio de 2009) y cualquier otro establecido en la Constitución y en las Leyes.

### **Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana**

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

### **Sistema de Quejas y Sugerencias.**

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Si desea una respuesta personal a su queja o sugerencia deberá indicar nombre, apellidos, DNI y dirección completa.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

## **Accesibilidad y disponibilidad al Servicio de Atención al Contribuyente**

### **Oficina de Atención al Contribuyente.**

Dirección: Avda. Duquesa de la Victoria nº 21 (Antiguo Hospital Cruz Roja)  
52004 Melilla.

Teléfono: 952 97 62 41 Fax: 952 69 91 79

recaudación@melilla.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas.

### **Servicios Prestados**

Los Servicios que se prestan desde la Oficina de Atención al Contribuyente son los siguientes:

- Planificación Tributaria: Calendario Fiscal, Aprobación y publicación de padrones, Plan de Gestión Tributaria.
- Gestión Tributaria: Altas, modificaciones, bajas de tributos, bonificaciones fiscales, domiciliaciones bancarias, anulaciones, devolución de ingresos indebidos, recursos, etc.
- Recaudación Voluntaria: Gestión y cobro de padrones (recibos), liquidaciones de ingreso directo, autoliquidaciones, gestión de domiciliaciones bancarias, etc.
- Recaudación Ejecutiva: Gestión y cobros de deudas tributarias en período ejecutivo, providencias de apremio, embargos, enajenación de bienes, gestión de ejecutiva masiva, gestión de grandes expedientes, anulaciones, devolución de ingresos indebidos, recursos, etc.
- Información y Atención al Contribuyente: Información, asistencia y asesoramiento a los contribuyentes.
- Emisión de certificados e informes de carácter tributario.
- Gestión de las domiciliaciones bancarias.
- Información y gestión de aplazamientos y fraccionamientos tributarios.
- Pago de deudas tributarias: emisión de documentos de pago, ejecución de los cobros efectuados, gestión de las diferentes modalidades de pagos, etc.



### Modalidad de prestación del Servicio

El servicio se presta:

- Presencial: En las dependencias de la Consejería de Economía y Hacienda, y en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Telefónica: En los teléfonos de las propias dependencias y el servicio de Atención al Ciudadano 010.
- Por correo electrónico: [recaudacion@melilla.es](mailto:recaudacion@melilla.es)

### Compromisos

#### Genéricos

1. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
2. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
3. **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
4. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
5. **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
6. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

#### Específicos

1. Atención en materia tributaria en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
2. Atención en materia tributaria en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.
3. Publicar el Calendario Fiscal en el BOME antes del 15 de diciembre del ejercicio anterior.
4. El tiempo máximo de espera y atención en la Oficina de Atención al Contribuyente no superará los 15 minutos.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

5. Que el valor de satisfacción del Servicio de Atención al Contribuyente no va a ser inferior a 3,50 sobre 5 de media en encuesta de satisfacción.
6. El grado de satisfacción de las instalaciones deberá llegar al 3,50 sobre 5.
7. Mantener el grado de satisfacción en la cortesía en un 3,50 sobre 5.
8. Bonificación de un 5% en los recibos que se domicilien.
9. Menos de 20 quejas y sugerencias al año.
10. 7 Cajeros del Sistema Automatizados de Pagos a disposición de los ciudadanos en las distintas Oficinas de Atención.
11. Existencia de la aplicación “Mis Tributos Melilla” para la posibilidad del pago y domiciliación de tributos a través de los teléfonos móviles con tecnología Smartphone.

### Indicadores

1. Atención en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en materia tributaria.
2. Atención en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 en materia tributaria.
3. Elaboración de un Calendario Fiscal.
4. El tiempo de espera y atención (tiempo total) en la Oficina de Atención al Contribuyente.
5. Media que supera un valor en una encuesta de satisfacción.
6. Encuesta de evaluación del grado de satisfacción de la accesibilidad a las instalaciones.
7. Encuesta de evaluación de la cortesía en la prestación del servicio.
8. La normativa de la Ciudad Autónoma de Melilla que regula la reducción en un 5% en los recibos que se hayan domiciliado.
9. Número de quejas y sugerencias presentadas.
10. Cajeros del Sistema Automatizados de Pagos a disposición de los Ciudadanos.
11. Posibilidad de pago y domiciliación de tributos a través de tecnología Smartphone.

### Datos complementarios

#### Horarios y lugares de atención al público

Avda. Duquesa de la Victoria nº 21 (Antiguo Hospital Cruz Roja) 52004 Melilla.

Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Horario: 9:00 a 13:00 h.



Teléfono: 952 69 91 78 / 010

Fax: 952 69 91 79

Url: www.melilla.es

Correo electrónico: recaudacion@melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Dirección General de Gestión Tributaria.

**LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

| Nº | SERVICIO | Factor                   | Indicador   | Estándar                                       | Compromiso   | VALOR 2015   |
|----|----------|--------------------------|---|--|--|--|
| 1  | GTR      | INFORMACIÓN AL CIUDADANO | Atención en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en materia tributaria.                            | SE OFRECE ATENCIÓN                             | Atención en materia tributaria en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.   | SE OFRECE ATENCIÓN   |
| 2  | GTR      | INFORMACIÓN AL CIUDADANO | Atención en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 en materia tributaria.                               | SE OFRECE ATENCIÓN                             | Atención en materia tributaria en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.  | SE OFRECE ATENCIÓN   |
| 3  | GTR      | INFORMACIÓN              | Elaboración de un Calendario Fiscal.  | PUBLICADO BOME Nº5172 DE 10 DE OCTUBRE DE 2014 | Publicar el Calendario Fiscal en el BOME antes del 15 de diciembre del ejercicio anterior.   | PUBLICADO BOME Nº5272 DE 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015                          |
| 4  | GTR      | TIEMPO DE ESPERA         | El tiempo de espera y atención (tiempo total) en la Oficina de Atención al Contribuyente.                               | 11:50  | El tiempo máximo de espera y atención en la Oficina de Atención al Contribuyente no superará los 15 minutos.                                     | 11:11  |
| 5  | GTR      | SATISFACCIÓN             | Media que supera un valor en una encuesta de satisfacción.  | 3,87   | Que el valor de satisfacción del Servicio de Atención al Contribuyente no va a ser inferior a 3,50 sobre 5 de media en encuesta de satisfacción. | 4,60   |
| 6  | GTR      | SATISFACCIÓN             | Encuesta de evaluación del grado de satisfacción de la accesibilidad a las instalaciones.                               | 4,40   | El grado de satisfacción de las instalaciones deberá llegar al 3,50 sobre 5.   | 4,67   |
| 7  | GTR      | SATISFACCIÓN             | Encuesta de evaluación de la cortesía en la prestación del servicio.  | 3,95   | Mantener el grado de satisfacción en la cortesía en un 3,50 sobre 5.   | 4,59   |
| 8  | GTR      | BONIFICACIÓN             | La normativa de la Ciudad Autónoma de Melilla que regula la reducción en un 5% en los recibos que se hayan domiciliado. | NO IMPLANTADO                                  | Bonificación de un 5% en los recibos que se domicilien.  | SE INCLUYE EN LA ORDENANZA FISCAL GENERAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA |



| Nº | SERVICIO | Factor               | Indicador  | Estándar   | Compromiso   | VALOR 2015          |
|----|----------|----------------------|--|------------|--|---------------------|
| 9  | GTR      | QUEJAS Y SUGERENCIAS | Número de quejas y sugerencias presentadas.  | 10         | Menos de 20 quejas y sugerencias al año.   | 16 (+2 INADMITIDAS) |
| 10 | GTR      | DISPONIBILIDAD       | Cajeros del Sistema Automatizados de Pagos a disposición de los Ciudadanos.        | 7 CAJEROS  | 7 Cajeros del Sistema Automatizados de Pagos a disposición de los ciudadanos en las distintas Oficinas de Atención.  | 8 CAJEROS           |
| 11 | GTR      | DISPONIBILIDAD       | Posibilidad de pago y domiciliación de tributos a través de tecnología Smartphone. | IMPLANTADO | Existencia de la aplicación "Mis Tributos Melilla" para la posibilidad del pago y domiciliación de tributos a través de los teléfonos móviles con tecnología Smartphone. | EN FUNCIONAMIENTO   |

#### **6.18. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN ISO DE GESTIÓN DE CALIDAD 9001.**

De acuerdo con las premisas establecidas por la Dirección General de Administraciones Públicas de impulsar las políticas de calidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, y dentro de esta línea de actuación se enmarca la implantación de Certificaciones ISO 9001.

El área de Gestión Tributaria quiere confirmar la prestación de servicios de calidad con la consecución de esta Certificación. Es por ello, por lo que desde el ejercicio 2013 se hayan realizado actuaciones desde la Administración Tributaria para la implantación de la Certificación ISO 9001, que culminó con su consecución a mediados del año 2014.

Esta acción ha supuesto incrementar la calidad de los servicios de la Administración Tributaria, mediante la certificación, por una empresa capacitada, del cumplimiento de las normas ISO en relación a la calidad en la prestación de los servicios, obteniendo una certificación que acredita el buen funcionamiento del área, mejorando la prestación de los Servicios, y por ende ofreciendo un valor añadido a los ciudadanos en sus relaciones con la Ciudad Autónoma de Melilla.

La finalidad de este proyecto es implementar un sistema de gestión de calidad de forma continuada, estableciendo unos compromisos para mejorar el funcionamiento del área de gestión tributaria. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Mejorar la calidad en la prestación del servicio a los Contribuyentes.
- Normalización de los procesos tributarios.
- Obtener un reconocimiento por la prestación de servicios de gestión tributaria de calidad.
- La capacidad personal que ha de prestar el servicio (Competencia profesional, presteza, e incluso cortesía en las relaciones que se entablan).
- La accesibilidad del Servicio (Tanto en términos de proximidad geográfica, como de sencillez de contactos).



- Facilidad de comunicación (Información accesible y comprensible).
- Conocimiento por el prestador de las expectativas del usuario (Para que no queden frustradas inicialmente).
- En relación con los servicios no sólo habría que ver su eficacia y eficiencia (ver las prestaciones que hacen y a qué costo) sino también por el “Grado de Satisfacción de los usuarios”.
- Reducir el papeleo y trámites innecesarios.
- Comunicación Interna y Externa.
- Trabajar mejor y a menor coste.
- Buscar la satisfacción del cliente-usuario-ciudadano.
- Mejorar la calidad en la prestación del servicio a los contribuyentes.
- Acercar la Administración a los Ciudadanos.
- Una Administración más transparente.
- Conocer la visión real de los contribuyentes de la Administración Tributaria.
- Escuchar al ciudadano.
- Mejorar el rendimiento funcional y organizativo de las áreas de gestión tributaria.
- Tiene una repercusión real y directa en la vida cotidiana de toda la ciudadanía, ya que se va a conocer la opinión real de los servicios.
- Posibilidad de incluir medidas correctoras en el funcionamiento de los servicios.
- Implantación de mecanismos de gestión de la calidad.
- Evaluación continua del área de gestión tributaria.
- Consecución de la gestión de calidad como filosofía en todas las áreas de gestión de la Administración.
- Implantaremos la idea de gestión de “calidad total”, fundamentada en un proceso de mejora continua.
- Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)
- Implantación de una Carta de Servicios del área de Gestión Tributaria.
- Obtener un reconocimiento por la prestación de servicios de calidad.
- Seguimiento permanente de la gestión.
- Mejora continua de la Administración Tributaria.
- Apoyar en el proceso de toma de decisiones.
- Incrementar eficiencia y eficacia de los servicios tributarios.
- Implantar una gestión de calidad total.
- Organizar el área de gestión tributaria.
- Control sobre la gestión tributaria.

Este proceso de impulso con la calidad culminó con la Certificación del Servicio de Oficina de Atención al Contribuyente en julio de 2014 por la empresa certificadora AENOR. Durante el resto del ejercicio 2014, así como en el ejercicio 2015 se ha continuado con las actuaciones necesarias para el mantenimiento de dicha Certificación de Gestión de Calidad en el área de la gestión tributaria y la recaudación.



**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE LA ISO 9001 DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE “ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE”**

| <b>GTR: GESTIÓN Y ATENCIÓN TRIBUTARIA</b> Nombre del Indicador              | <b>Código</b>  | <b>Unidad de medida</b>       | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> |
|---|----------------|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| DOMICILIACIONES PADRÓN IBI  | <b>GTR-01</b>  | PORCENTAJE                    | 40          | 0           | 42,73       | 62,60       |
| ACCESIBILIDAD DE LOS MEDIOS DE PAGO AL CONTRIBUYENTE                        | <b>GTR-02</b>  | Número de cajeros instalados  | 0           | 5           | 7           | 7           |
| RECIBOS COBRADOS POR NUEVOS MEDIOS  | <b>GTR-03</b>  | Número de recibos por cajeros | 4848<br>3   | 0           | 4250<br>2   | 5553<br>2   |
| TIEMPO MEDIO DE ESPERA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE           | <b>GTR-04</b>  | TIEMPO MINUTOS, SEGUNDOS      | 2           | 4,31        | 4,36        | 4,36        |
| TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE         | <b>GTR-05</b>  | TIEMPO MIN, SEG               | 7,36        | 7,36        | 7,14        | 6,48        |
| Número de abandonos en atención al contribuyente                            | <b>GTR-06</b>  | UNIDADES                      | 114         | 253         | 66          | 82          |
| % Cargos (Derechos reconocidos) en voluntaria                               | <b>GTR-07</b>  | PORCENTAJE                    | 9362        | 9137        | 9453        | 98,84       |
| % cargos (derechos reconocidos) en ejecutiva                                | <b>GTR-08</b>  | PORCENTAJE                    | 638         | 863         | 547         | 0,09        |
| % total gestionado (cobro+bajas) en ejecutiva                               | <b>GTR-09</b>  | PORCENTAJE                    | 0           | 0           | 3161        | 31          |
| % total gestionado (cobro+bajas) en voluntaria                              | <b>GTR-10</b>  | PORCENTAJE                    | 0           | 0           | 6839        | 69          |
| % recibos en fraccionamientos y/o aplazamientos cobrados                    | <b>GTR-11</b>  | PORCENTAJE                    | N/A         | N/A         | 77          | 74,55       |
| % en importe de fraccionamiento y/o APL cobrados                            | <b>GTR-12</b>  | PORCENTAJE                    | N/A         | N/A         | 76          | 68,57       |
| Media anual de operaciones por cajero                                       | <b>GTR-13</b>  | OPERACIONES                   | N/A         | N/A         | 4699<br>29  | 3981<br>2   |
| VALOR DE CALIDAD PROMEDIO   | <b>GTR- 14</b> | VALORACIÓN EN PUNTOS          | N/A         | 4,65        | 4,06        | 4,65        |
| NIVEL DE CALIDAD SEGÚN ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO OFICINA DE GTR | <b>GTR-15</b>  | PUNTOS VALORACIÓN             | N/A         | 4,58        | 3,87        | 4,60        |



## 7) INDICADORES ECONÓMICOS Y DE GESTIÓN.

### 7.1. Generales.

#### 7.1.1. Registro de documentos del área de Gestión Tributaria.

##### EVOLUCIÓN REGISTROS DE ENTRADA Y SALIDA ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA

| AÑO     | 2012  | 2013  | 2014   | 2015   | TOTAL  |
|---------|-------|-------|--------|--------|--------|
| ENTRADA | 2.232 | 5.433 | 7.232  | 7.826  | 22.723 |
| SALIDAS | 1.210 | 2.371 | 3.084  | 2.749  | 9.414  |
| TOTALES | 3.442 | 7.804 | 10.316 | 10.575 | 32.137 |

| AÑO     | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| ENTRADA | 64,85%  | 69,62%  | 70,10%  | 74,00%  |
| SALIDAS | 35,15%  | 30,38%  | 29,90%  | 26,00%  |
| TOTALES | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

##### INCREMENTO INTERANUAL DE REGISTROS DE ENTRADA Y SALIDA G. TRIBUTARIA

| AÑO     | 2012 | 2013  | 2014  | 2015 |
|---------|------|-------|-------|------|
| ENTRADA |      | 3.201 | 1.799 | 594  |
| SALIDAS |      | 1.161 | 713   | -335 |
| TOTALES |      | 4.362 | 2.512 | 259  |

##### EVOLUCIÓN REGISTROS ENTRADA Y SALIDA DE LA CONSEJERÍA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

| AÑO     | 2012  | 2013   | 2014   | 2015   | TOTAL  |
|---------|-------|--------|--------|--------|--------|
| ENTRADA | 3.976 | 7.343  | 12.694 | 15.883 | 39.896 |
| SALIDAS | 2.720 | 4.011  | 6.611  | 22.403 | 35.745 |
| TOTALES | 6.696 | 11.354 | 19.305 | 38.286 | 75.641 |



| AÑO     | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| ENTRADA | 59,38%  | 64,76%  | 65,75%  | 41,00%  |
| SALIDAS | 40,62%  | 21,89%  | 36,08%  | 59,00%  |
| TOTALES | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

#### INCREMENTO INTERANUAL DE REGISTROS DE ENTRADA Y SALIDA CONSEJERÍA

| AÑO     | 2012 | 2013  | 2014  | 2015   |
|---------|------|-------|-------|--------|
| ENTRADA | --   | 3.367 | 5.351 | 3.189  |
| SALIDAS | --   | 1.291 | 2.600 | 19.803 |
| TOTALES | --   | 4.658 | 7.951 | 18.981 |

#### 7.1.2. Registro de Resoluciones del área de Gestión Tributaria.

##### EVOLUCIÓN REGISTRO DE RESOLUCIONES DEL ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA

| AÑO          | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | TOTAL  |
|--------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| RESOLUCIONES | 2.040 | 3.567 | 4.168 | 4.573 | 14.348 |

##### EVOLUCIÓN REGISTRO DE RESOLUCIONES DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

| AÑO          | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | TOTAL  |
|--------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| RESOLUCIONES | 4.077 | 4.955 | 5.451 | 6.091 | 20.439 |

##### PORCENTAJE RESOLUCIONES GESTIÓN TRIBUTARIA EN LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

| AÑO          | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | TOTAL  |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| RESOLUCIONES | 50,04% | 71,99% | 76,46% | 75,07% | 70,19% |

#### 7.1.3. Quejas y sugerencias presentadas en el área de Gestión Tributaria.

| AÑO          | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | TOTAL |
|--------------|------|------|------|------|-------|
| RESOLUCIONES | 3    | 9    | 10   | 16   | 38    |



**7.1.4. Acceso de otros departamentos a información tributaria. (Eficiencia de gestión).**

**ACCESO OTRAS ÁREAS A INFORMACIÓN TRIBUTARIA**

**EVOLUCIÓN Nº PERFILES ACCESO A LA INFORMACIÓN TRIBUTARIA DE OTRAS ÁREAS**

| AÑO         | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | TOTAL |
|-------------|------|------|------|------|-------|
| Nº PERFILES | 0    | 45   | 37   | 106  | 188   |

**CONSEJERÍAS CON ACCESO A INFORMACIÓN TRIBUTARIA**

| AÑO           | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | TOTAL |
|---------------|------|------|------|------|-------|
| Nº CONSEJERÍA | 0    | 4    | 3    | 5    | 12    |

| AÑO         | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | TOTAL |
|-------------|------|------|------|------|-------|
| Nº PERFILES | 0    | 16   | 7    | 7    | 30    |

| CONSEJERÍA                            | AÑO ACCESO        | Nº UNIDADES        | Nº UNIDADES        | Nº UNIDADES        | Nº UNIDADES |
|---------------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| ADJUNTO A PRESIDENCIA                 |                   |                    |                    | 0                  | 0           |
| ADMINISTRACIONES PÚBLICAS             | 2013              | 5                  | 1                  | SE UNE             | 6           |
| BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD            | 2013              | 4                  | 1                  |                    | 5           |
| CULTURA Y FESTEJOS                    |                   | 0                  | 0                  |                    | 0           |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                   | 2014              | 5                  | 1                  | SE SEPARA          | 6           |
| EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES       |                   | 0                  | 0                  | SE UNE             | 0           |
| FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES          | 2013              | 1                  | 1                  | SE SEPARA          | 2           |
| MEDIO AMBIENTE                        |                   | 0                  | 0                  |                    | 0           |
| PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA |                   | 0                  | 0                  | SE UNE             | 0           |
| SEGURIDAD CIUDADANA                   | 2013              | 1                  | 1                  |                    | 2           |
| PROMESA                               | 2014              | 0                  | 1                  |                    | 1           |
| EMVISMESA                             | 2014              | 0                  | 1                  |                    | 1           |
|                                       | <b>TOTAL</b>      | <b>16</b>          | <b>7</b>           |                    | <b>23</b>   |
|                                       |                   | <b>ANT.</b>        | <b>2015</b>        | <b>TOTAL</b>       |             |
| <b>CONSEJERÍA</b>                     | <b>AÑO ACCESO</b> | <b>Nº UNIDADES</b> | <b>Nº UNIDADES</b> | <b>Nº UNIDADES</b> |             |



|                                |              |           |   |           |
|--------------------------------|--------------|-----------|---|-----------|
| BIENESTAR SOCIAL               | 2015         | 5         | 1 | 6         |
| CULTURA Y FESTEJOS             | 2015         |           | 1 | 1         |
| ECONOMÍA Y EMPLEO              | 2015         |           | 2 | 2         |
| EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES | 2015         | 1         | 1 | 2         |
| FOMENTO                        | 2015         | 1         |   | 1         |
| HACIENDA Y AAPP                |              | 12        |   | 12        |
| MEDIO AMBIENTE                 | 2015         |           | 1 | 1         |
| PRESIDENCIA Y SALUD PUBLICA    |              |           |   | 0         |
| SEGURIDAD CIUDADANA            |              | 2         |   | 2         |
| PRESIDENCIA                    |              |           | 1 | 1         |
| PROMESA                        |              | 1         |   | 1         |
| EMVISMESA                      |              | 1         |   | 1         |
|                                | <b>TOTAL</b> | <b>23</b> |   | <b>30</b> |

#### HORAS DE FORMACIÓN A OTROS DEPARTAMENTOS

| AÑO             | 2013  | 2014   | 2015  | TOTAL |
|-----------------|-------|--------|-------|-------|
| Nº HORAS FORM.  | 165   | 1.726  | 132   | 2.023 |
| % HORAS FORM.   | 8,16% | 85,32% | 6,52% |       |
| Nº PERS. FORMA. | 68    | 83     | 50    | 201   |

#### 7.2. Oficina de Atención al Contribuyente.

| Denominación    | TiqEmitidos | TiqAtendidos | NoPresentados |
|-----------------|-------------|--------------|---------------|
| 2015-Enero      | 3.196       | 3.176        | 20            |
| 2015-Febrero    | 3.476       | 3.476        | 0             |
| 2015-Marzo      | 3.745       | 3.727        | 18            |
| 2015-Abril      | 3.556       | 3.553        | 5             |
| 2015-Mayo       | 3.665       | 3.664        | 1             |
| 2015-Junio      | 4.801       | 4.800        | 1             |
| 2015-Julio      | 3.866       | 3.865        | 1             |
| 2015-Agosto     | 3.119       | 3.119        | 0             |
| 2015-Septiembre | 2.490       | 2.490        | 0             |
| 2015-October    | 3.368       | 3.332        | 36            |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|                        |                 |                 |              |
|------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 2015-Noviembre         | 3.146           | 3.146           | 0            |
| 2015-Diciembre         | 3.163           | 3.163           | 0            |
| TOTAL                  | <b>41.591</b>   | <b>41.511</b>   | <b>82</b>    |
| MEDIA MENSUAL          | <b>3.465,92</b> | <b>3.459,25</b> |              |
| MEDIA DIARIA           |                 | 172,96          |              |
| MEDIA POR PERSONA/MES  |                 | 345,92          |              |
| MEDIA POR PERSONA/DÍA  |                 | 17,29           |              |
| MEDIA POR PERSONA/HORA |                 | 4,32            |              |
| TASA DE ABANDONO       |                 |                 | <b>0,68%</b> |

## TIEMPO MEDIO DE ESPERA Y ATENCIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2015.

| Denominacion    | TIEMPO MEDIO DE ESPERA | TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN | TIEMPO MEDIO TOTAL |
|-----------------|------------------------|--------------------------|--------------------|
| 2015-Enero      | 00:04:16               | 00:06:43                 | 00:10:59           |
| 2015-Febrero    | 00:05:00               | 00:07:25                 | 00:12:25           |
| 2015-Marzo      | 00:02:56               | 00:06:58                 | 00:09:54           |
| 2015-Abril      | 00:05:25               | 00:06:47                 | 00:12:12           |
| 2015-Mayo       | 00:03:08               | 00:06:35                 | 00:09:43           |
| 2015-Junio      | 00:03:58               | 00:06:04                 | 00:10:02           |
| 2015-Julio      | 00:09:10               | 00:06:24                 | 00:15:34           |
| 2015-Agosto     | 00:02:29               | 00:02:29                 | 00:09:33           |
| 2015-Septiembre | 00:02:40               | 00:04:17                 | 00:11:12           |
| 2015-October    | 00:03:18               | 00:03:07                 | 00:10:07           |
| 2015-Noviembre  | 00:06:40               | 00:03:55                 | 00:11:11           |
| 2015-Diciembre  | 00:08:01               | 00:07:36                 | 00:14:07           |
| TOTAL           | 00:04:36               | 00:04:36                 | 00:11:25           |

## EVOLUCIÓN INTERANUAL DE PERSONACIONES EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

### TABLA TIQUETS EMITIDOS EN ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

| MES/AÑO            | 2012            | 2013            | 2014            | 2015            |
|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Enero              |                 | 2.457           | 3.626           | 3.196           |
| Febrero            |                 | 4.696           | 2.632           | 3.476           |
| Marzo              |                 | 2.686           | 3.683           | 3.745           |
| Abril              |                 | 2.781           | 3.931           | 3.556           |
| Mayo               |                 | 3.576           | 4.186           | 3.665           |
| Junio              | 50              | 2.900           | 4.160           | 4.801           |
| Julio              | 175             | 3.540           | 3.972           | 3.866           |
| Agosto             | 0               | 2.760           | 3.076           | 3.119           |
| Septiembre         | 483             | 2.685           | 2.711           | 2.490           |
| Octubre            | 2.080           | 2.982           | 3.428           | 3.368           |
| Noviembre          | 3.602           | 2.979           | 3.917           | 3.146           |
| Diciembre          | 3.168           | 3.659           | 3.842           | 3.163           |
| <b>TOTAL</b>       | <b>9.558</b>    | <b>37.701</b>   | <b>43.164</b>   | <b>41.591</b>   |
| <b>MEDIA</b>       | <b>1.911,60</b> | <b>3.141,75</b> | <b>3.597,00</b> | <b>3.465,92</b> |
| <b>MED PERSON.</b> | <b>191,16</b>   | <b>314,18</b>   | <b>359,70</b>   | <b>346,59</b>   |

**TABLA SEGUIMIENTO PERSONADOS EN ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

| MES/AÑO            | 2012            | 2013            | 2014            | 2015            |
|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Enero              |                 | 2.457           | 3.625           | 3.176           |
| Febrero            |                 | 4.634           | 2.592           | 3.476           |
| Marzo              |                 | 2.685           | 3.683           | 3.727           |
| Abril              |                 | 2.781           | 3.838           | 3.553           |
| Mayo               |                 | 3.117           | 4.184           | 3.664           |
| Junio              | 50              | 2.689           | 4.159           | 4.800           |
| Julio              | 175             | 3.540           | 3.972           | 3.865           |
| Agosto             | 0               | 2.759           | 3.075           | 3.119           |
| Septiembre         | 483             | 2.642           | 2.684           | 2.490           |
| Octubre            | 2.080           | 2.879           | 3.320           | 3.332           |
| Noviembre          | 3.510           | 2.977           | 3.906           | 3.146           |
| Diciembre          | 3.151           | 3.588           | 3.842           | 3.163           |
| <b>TOTAL</b>       | <b>9.449</b>    | <b>36.748</b>   | <b>42.880</b>   | <b>41.511</b>   |
| <b>MEDIA</b>       | <b>1.889,80</b> | <b>3.062,33</b> | <b>3.573,33</b> | <b>3.459,25</b> |
| <b>MED PERSON.</b> | <b>188,98</b>   | <b>306,23</b>   | <b>357,33</b>   | <b>345,93</b>   |



**TABLA SEGUIMIENTO ABANDONOS EN ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

| MES/AÑO            | 2012         | 2013         | 2014         | 2015        |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Enero              |              | 0            | 1            | 20          |
| Febrero            |              | 62           | 40           | 0           |
| Marzo              |              | 1            | 1            | 18          |
| Abril              |              | 0            | 93           | 5           |
| Mayo               |              | 459          | 2            | 1           |
| Junio              |              | 211          | 1            | 1           |
| Julio              |              | 0            | 0            | 1           |
| Agosto             | 0            | 1            | 1            | 0           |
| Septiembre         | 0            | 43           | 27           | 0           |
| Octubre            | 0            | 103          | 108          | 36          |
| Noviembre          | 92           | 2            | 11           | 0           |
| Diciembre          | 17           | 71           | 0            | 0           |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b>   | <b>953</b>   | <b>285</b>   | <b>82</b>   |
| <b>MEDIA</b>       | <b>21,80</b> | <b>79,42</b> | <b>23,75</b> | <b>6,83</b> |
| <b>MED PERSON.</b> | <b>2,18</b>  | <b>7,94</b>  | <b>2,38</b>  | <b>0,68</b> |

**TABLA DE EVOLUCIÓN INTERANUAL DE TIEMPOS TOTALES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.**

**TIEMPO MEDIO DE ESPERA**

| MES/AÑO    | 2012     | 2013    | 2014     | 2015     |
|------------|----------|---------|----------|----------|
| Enero      |          | 0:04:43 | 00:05:12 | 00:04:16 |
| Febrero    |          | 0:08:08 | 00:02:17 | 00:05:00 |
| Marzo      |          | 0:02:32 | 0:04:05  | 0:02:56  |
| Abril      |          | 0:03:25 | 0:03:41  | 0:05:25  |
| Mayo       |          | 0:04:45 | 0:05:33  | 0:03:08  |
| Junio      | 00:08:31 | 0:03:24 | 0:04:19  | 0:03:58  |
| Julio      | 00:44:53 | 0:07:11 | 0:04:17  | 0:09:10  |
| Agosto     | 0:00:00. | 0:03:26 | 0:05:14  | 0:02:29  |
| Septiembre | 00:02:22 | 0:02:31 | 0:02:40  | 0:04:17  |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|                    |                 |                 |                 |                 |
|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Octubre</b>     | 00:02:41        | 0:01:46         | 0:03:18         | 0:03:07         |
| <b>Noviembre</b>   | 00:06:03        | 0:02:52         | 0:06:40         | 0:03:55         |
| <b>Diciembre</b>   | 00:09:07        | 0:09:28         | 0:08:01         | 0:07:36         |
| <b>MEDIA ANUAL</b> | <b>00:14:43</b> | <b>00:04:31</b> | <b>00:04:36</b> | <b>00:04:36</b> |

## TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN

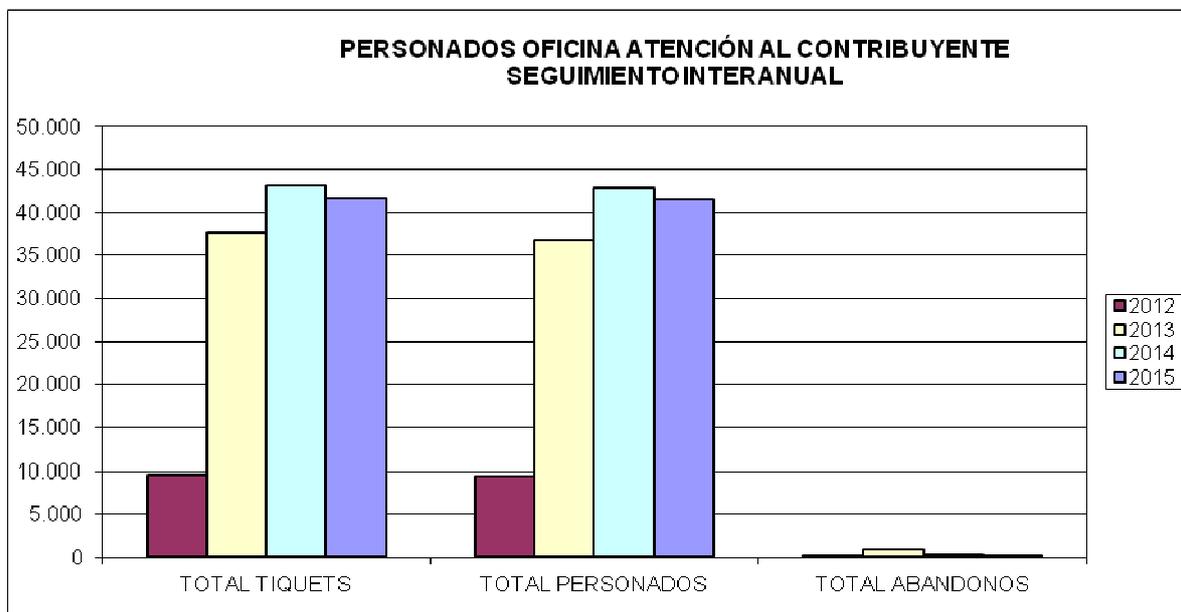
| MES/AÑO            | 2012            | 2013            | 2014            | 2015            |
|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Enero</b>       |                 | 0:09:09         | 00:07:09        | 00:06:43        |
| <b>Febrero</b>     |                 | 0:06:52         | 00:08:24        | 00:07:25        |
| <b>Marzo</b>       |                 | 0:08:35         | 0:07:18         | 0:06:58         |
| <b>Abril</b>       |                 | 0:10:30         | 0:07:01         | 0:06:47         |
| <b>Mayo</b>        |                 | 0:06:20         | 0:07:01         | 0:06:35         |
| <b>Junio</b>       | 00:02:23        | 0:07:49         | 0:07:03         | 0:06:04         |
| <b>Julio</b>       | 00:10:47        | 0:06:56         | 0:07:39         | 0:06:24         |
| <b>Agosto</b>      | 00:00:00        | 0:06:28         | 0:07:03         | 0:07:04         |
| <b>Septiembre</b>  | 00:07:08        | 0:07:14         | 0:07:39         | 0:06:55         |
| <b>Octubre</b>     | 00:08:20        | 0:07:47         | 0:07:23         | 0:07:00         |
| <b>Noviembre</b>   | 00:06:07        | 0:07:14         | 0:06:41         | 0:07:16         |
| <b>Diciembre</b>   | 00:07:20        | 0:06:21         | 0:06:22         | 0:06:31         |
| <b>MEDIA ANUAL</b> | <b>00:08:25</b> | <b>00:07:36</b> | <b>00:07:14</b> | <b>00:06:48</b> |

## RESUMEN DATOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

| AÑO                     | 2012  | 2013   | 2014   | 2015   | TOTAL   |
|-------------------------|-------|--------|--------|--------|---------|
| <b>TOTAL TIQUETS</b>    | 9.558 | 37.701 | 43.164 | 41.591 | 132.014 |
| <b>TOTAL PERSONADOS</b> | 9.449 | 36.748 | 42.880 | 41.511 | 130.588 |
| <b>TOTAL ABANDONOS</b>  | 109   | 953    | 285    | 82     | 1.429   |

## RESUMEN PORCENTAJES OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

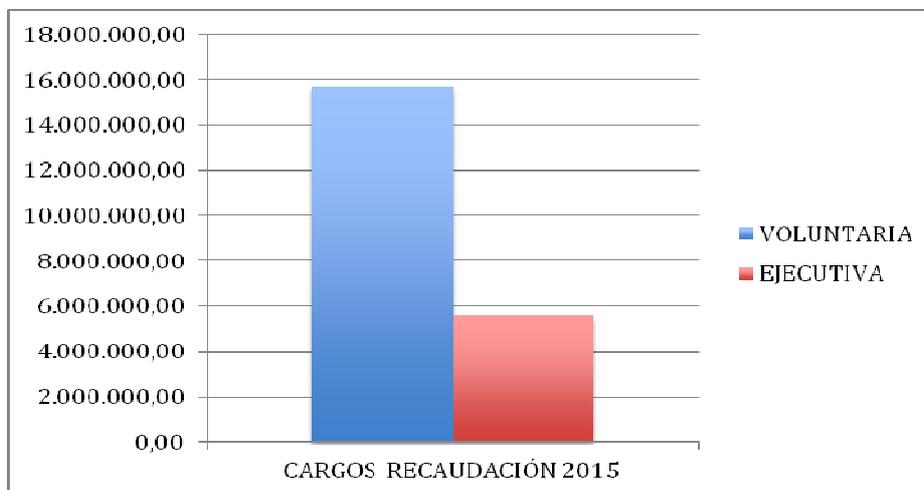
| AÑO                     | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>TOTAL TIQUETS</b>    | 10,57 | 41,69 | 47,74 | 46,00 |
| <b>TOTAL PERSONADOS</b> | 10,61 | 41,25 | 48,14 | 46,60 |
| <b>TOTAL ABANDONOS</b>  | 8,09  | 70,75 | 21,16 | 6,09  |



**7.3. Recaudación y Gestión Tributaria.**

**CARGOS (DERECHOS RECONOCIDOS) EJERCICIO 2015.**

| AÑO 2015          | CARGOS               | % CARGOS       |
|-------------------|----------------------|----------------|
| <b>VOLUNTARIA</b> | 22.022.049,85        | 91,78%         |
| <b>EJECUTIVA</b>  | 1.973.378,25         | 8,22%          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>23.995.428,10</b> | <b>100,00%</b> |

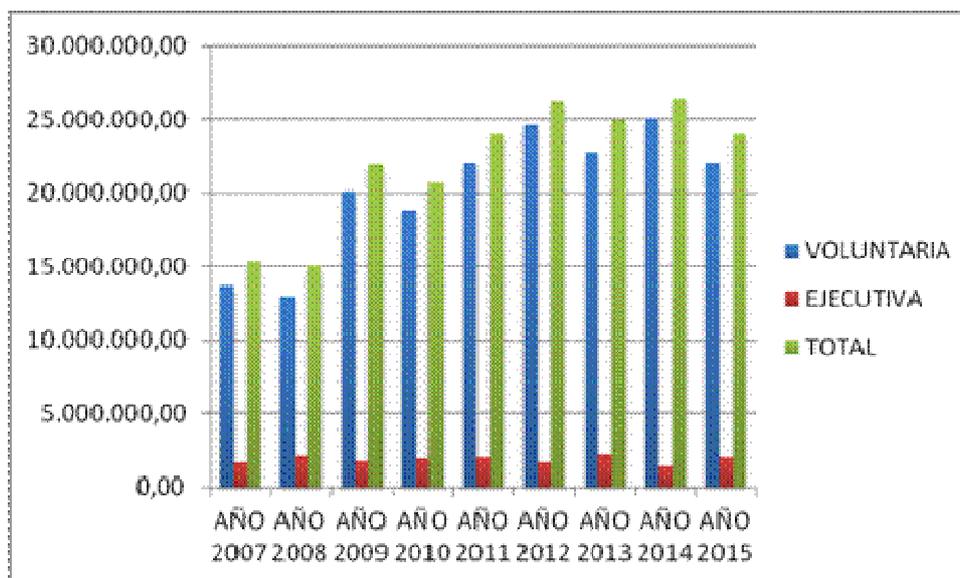




**EVOLUCIÓN INTERANUAL CARGOS (DERECHOS RECONOCIDOS)**

| CARGOS      | VOLUNT.       | % VOLUNT | EJECUT       | % EJECUT | TOTAL         | EVOLUCIÓN     |
|-------------|---------------|----------|--------------|----------|---------------|---------------|
| <b>2007</b> | 13.623.745,98 | 89,19%   | 1.651.690,74 | 10,81%   | 15.275.436,72 |               |
| <b>2008</b> | 12.966.621,33 | 86,03%   | 2.105.060,37 | 13,97%   | 15.071.681,70 | -203.755,02   |
| <b>2009</b> | 20.124.916,92 | 91,84%   | 1.787.845,62 | 8,16%    | 21.912.762,54 | 6.841.080,84  |
| <b>2010</b> | 18.830.493,86 | 90,85%   | 1.896.176,14 | 9,15%    | 20.726.670,00 | -1.186.092,54 |
| <b>2011</b> | 21.999.619,74 | 91,63%   | 2.008.530,67 | 8,37%    | 24.008.150,41 | 3.281.480,41  |
| <b>2012</b> | 24.620.031,50 | 93,62%   | 1.678.607,79 | 6,38%    | 26.298.639,29 | 2.290.488,88  |
| <b>2013</b> | 22.818.609,78 | 91,37%   | 2.156.247,73 | 8,63%    | 24.974.857,51 | -1.323.781,78 |
| <b>2014</b> | 25.016.932,32 | 94,53%   | 1.447.297,65 | 5,47%    | 26.464.229,97 | 1.489.372,46  |
| <b>2015</b> | 22.022.049,85 | 91,78%   | 1.973.378,25 | 8,22%    | 23.995.428,10 | -2.468.801,87 |

**EVOLUCIÓN INTERANUAL DE CARGOS 2007-2015**





**COBROS EJERCICIO 2015.**

**SEGUIMIENTO COBROS RECAUDACIÓN VOLUNTARIA - IMPORTE EN EUROS**

|                      | COBRO               | COBRO (%) | COBRO BANCO          | COB_BAN (%) | COBRO DUPLIC     | COB_DUP (%) | COBRO ANULADO   | ANU_COBRO (%) | COBRO TOTAL          | TOTAL (%) |
|----------------------|---------------------|-----------|----------------------|-------------|------------------|-------------|-----------------|---------------|----------------------|-----------|
| ENERO                | 105.680,13          | 5,23%     | 602.629,99           | 4,41%       | 1.082,00         | 6,96%       | 88,32           | 1,20%         | 709.480,44           | 4,51%     |
| FEBRERO              | 133.927,39          | 6,62%     | 345.930,74           | 2,53%       | 303,84           | 1,96%       | 152,04          | 2,06%         | 480.314,01           | 3,06%     |
| MARZO                | 164.620,55          | 8,14%     | 419.574,58           | 3,07%       | 417,35           | 2,69%       | 73,31           | 0,99%         | 584.685,79           | 3,72%     |
| ABRIL                | 44.657,46           | 2,21%     | 628.630,41           | 4,60%       | 1.283,33         | 8,26%       | 181,93          | 2,47%         | 674.753,13           | 4,29%     |
| MAYO                 | 57.841,46           | 2,86%     | 664.418,99           | 4,86%       | 995,03           | 6,40%       | 0,00            | 0,00%         | 723.255,48           | 4,60%     |
| JUNIO                | 181.980,44          | 9,00%     | 671.393,99           | 4,91%       | 446,23           | 2,87%       | 163,80          | 2,22%         | 853.984,46           | 5,43%     |
| JULIO                | 300.140,90          | 14,84%    | 961.828,89           | 7,04%       | 1.021,32         | 6,57%       | 39,58           | 0,54%         | 1.263.030,69         | 8,04%     |
| AGOSTO               | 159.012,55          | 7,86%     | 3.785.664,80         | 27,69%      | 2.052,83         | 13,21%      | 2.087,79        | 28,29%        | 3.948.817,97         | 25,13%    |
| SEPTIEMBRE           | 368.189,53          | 18,21%    | 257.995,56           | 1,89%       | 175,79           | 1,13%       | 1.050,67        | 14,24%        | 627.411,55           | 3,99%     |
| OCTUBRE              | 160.800,79          | 7,95%     | 640.962,33           | 4,69%       | 354,46           | 2,28%       | 168,80          | 2,29%         | 802.286,38           | 5,11%     |
| NOVIEMBRE            | 190.521,13          | 9,42%     | 1.311.781,03         | 9,60%       | 1.890,46         | 12,17%      | 1.457,30        | 19,75%        | 1.505.649,92         | 9,58%     |
| DICIEMBRE            | 155.032,65          | 7,67%     | 3.379.487,13         | 24,72%      | 5.516,74         | 35,50%      | 1.916,17        | 25,97%        | 3.541.952,69         | 22,54%    |
| <b>TOTALES</b>       | <b>2.022.404,98</b> |           | <b>13.670.298,44</b> |             | <b>15.539,38</b> |             | <b>7.379,71</b> |               | <b>15.715.622,51</b> |           |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>168.533,75</b>   |           | <b>1.139.191,54</b>  |             | <b>1.294,95</b>  |             | <b>614,98</b>   |               | <b>1.309.635,21</b>  |           |

**SEGUIMIENTO COBROS RECAUDACIÓN VOLUNTARIA - NÚMERO DE RECIBOS**

|                      | COBRO         | COBRO (%) | COBRO BANCO      | COB_BAN (%) | COBRO DUPL | COB_DUP (%) | COBRO ANULADO | ANU_COBRO (%) | COBRO TOTAL      | TOTAL (%) |
|----------------------|---------------|-----------|------------------|-------------|------------|-------------|---------------|---------------|------------------|-----------|
| ENERO                | 726           | 6,69%     | 12.099           | 5,05%       | 35         | 8,10%       | 2             | 1,96%         | 12.862           | 5,12%     |
| FEBRERO              | 1.279         | 11,79%    | 4.001            | 1,67%       | 6          | 1,39%       | 6             | 5,88%         | 5.292            | 2,11%     |
| MARZO                | 834           | 7,69%     | 9.035            | 3,77%       | 18         | 4,17%       | 4             | 3,92%         | 9.891            | 3,94%     |
| ABRIL                | 792           | 7,30%     | 16.903           | 7,05%       | 31         | 7,18%       | 7             | 6,86%         | 17.733           | 7,06%     |
| MAYO                 | 609           | 5,61%     | 18.098           | 7,55%       | 16         | 3,70%       | 0             | 0,00%         | 18.723           | 7,46%     |
| JUNIO                | 845           | 7,79%     | 21.309           | 8,89%       | 27         | 6,25%       | 8             | 7,84%         | 22.189           | 8,84%     |
| JULIO                | 1.306         | 12,04%    | 23.981           | 10,01%      | 29         | 6,71%       | 3             | 2,94%         | 25.319           | 10,08%    |
| AGOSTO               | 568           | 5,24%     | 49.184           | 20,52%      | 36         | 8,33%       | 24            | 23,53%        | 49.812           | 19,84%    |
| SEPTIEMBRE           | 974           | 8,98%     | 4.181            | 1,74%       | 7          | 1,62%       | 10            | 9,80%         | 5.172            | 2,06%     |
| OCTUBRE              | 1.150         | 10,60%    | 17.609           | 7,35%       | 23         | 5,32%       | 8             | 7,84%         | 18.790           | 7,48%     |
| NOVIEMBRE            | 942           | 8,68%     | 21.100           | 8,80%       | 32         | 7,41%       | 11            | 10,78%        | 22.085           | 8,80%     |
| DICIEMBRE            | 825           | 7,60%     | 42.189           | 17,60%      | 172        | 39,81%      | 19            | 18,63%        | 43.205           | 17,21%    |
| <b>TOTALES</b>       | <b>10.850</b> |           | <b>239.689</b>   |             | <b>432</b> |             | <b>102</b>    |               | <b>251.073</b>   |           |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>904,16</b> |           | <b>19.974,08</b> |             | <b>36</b>  |             | <b>8,5</b>    |               | <b>20.922,75</b> |           |



**SEGUIMIENTO COBROS RECAUDACIÓN EJECUTIVA - IMPORTE EN EUROS**

|                      | COBRO               | COBRO (%) | COBRO BANCO         | COB_BAN (%) | COBRO DUPLICADO | COB_DUP (%) | COBRO TOTAL         | TOTAL PORCENTAJE |
|----------------------|---------------------|-----------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|---------------------|------------------|
| ENERO                | 184.681,47          | 7,77%     | 236.827,14          | 7,35%       | 507,03          | 7,95%       | 422.015,64          | 7,53%            |
| FEBRERO              | 422.608,78          | 17,78%    | 337.994,64          | 10,49%      | 889,95          | 13,96%      | 761.493,37          | 13,59%           |
| MARZO                | 134.472,36          | 5,66%     | 450.145,98          | 13,98%      | 147,82          | 2,32%       | 584.766,16          | 10,43%           |
| ABRIL                | 112.301,69          | 4,72%     | 229.347,82          | 7,12%       | 190,21          | 2,98%       | 341.839,72          | 6,10%            |
| MAYO                 | 123.937,70          | 5,21%     | 228.387,06          | 7,09%       | 496,16          | 7,78%       | 352.854,06          | 6,30%            |
| JUNIO                | 238.316,58          | 10,03%    | 275.850,22          | 8,56%       | 210,98          | 3,31%       | 514.377,78          | 9,18%            |
| JULIO                | 89.098,51           | 3,75%     | 313.154,49          | 9,72%       | 1.347,88        | 21,15%      | 403.600,88          | 7,20%            |
| AGOSTO               | 39.976,35           | 1,68%     | 254.542,35          | 7,90%       | 539,98          | 8,47%       | 295.058,68          | 5,27%            |
| SEPTIEMBRE           | 53.424,06           | 2,25%     | 174.670,68          | 5,42%       | 328,81          | 5,16%       | 228.423,55          | 4,08%            |
| OCTUBRE              | 92.575,31           | 3,90%     | 219.149,89          | 6,80%       | 443,33          | 6,96%       | 312.168,53          | 5,57%            |
| NOVIEMBRE            | 185.450,23          | 7,80%     | 249.528             | 7,75%       | 265,93          | 4,17%       | 435.244,03          | 7,77%            |
| DICIEMBRE            | 699.924,78          | 29,45%    | 251.171,71          | 7,80%       | 1.006,07        | 15,78%      | 952.102,56          | 16,99%           |
| <b>TOTALES</b>       | <b>2.376.767,82</b> |           | <b>3.220.769,85</b> |             | <b>6.374,15</b> |             | <b>5.603.944,96</b> |                  |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>198.063,99</b>   |           | <b>268.397,49</b>   |             | <b>531,18</b>   |             | <b>466.995,41</b>   |                  |

**SEGUIMIENTO COBROS RECAUDACIÓN EJECUTIVA – NÚMERO DE RECIBOS**

|                      | COBRO           | COBRO (%) | COBRO BANCO     | COB_BAN (%) | COBRO DUPLICADO | COB_DUP (%) | COBRO TOTAL     | TOTAL PORCENTAJE |
|----------------------|-----------------|-----------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|------------------|
| ENERO                | 1.786           | 9,07%     | 4.518           | 6,91%       | 14              | 9,86%       | 6.318           | 7,42%            |
| FEBRERO              | 4.222           | 21,45%    | 6.012           | 9,20%       | 21              | 14,79%      | 10.255          | 12,04%           |
| MARZO                | 1.211           | 6,15%     | 7.333           | 11,22%      | 6               | 4,23%       | 8.550           | 10,03%           |
| ABRIL                | 1.365           | 6,94%     | 5.476           | 8,38%       | 12              | 8,45%       | 6.853           | 8,04%            |
| MAYO                 | 1.455           | 7,39%     | 5.221           | 7,99%       | 15              | 10,56%      | 6.692           | 7,85%            |
| JUNIO                | 2.084           | 10,59%    | 6.415           | 9,81%       | 7               | 4,93%       | 8.506           | 9,98%            |
| JULIO                | 1.681           | 8,54%     | 6.486           | 9,92%       | 16              | 11,27%      | 8.183           | 9,60%            |
| AGOSTO               | 771             | 3,92%     | 5.017           | 7,67%       | 17              | 11,97%      | 5.805           | 6,81%            |
| SEPTIEMBRE           | 629             | 3,20%     | 3.775           | 5,77%       | 1               | 0,70%       | 4.405           | 5,17%            |
| OCTUBRE              | 696             | 3,54%     | 4.711           | 7,21%       | 10              | 7,04%       | 5.417           | 6,36%            |
| NOVIEMBRE            | 933             | 4,74%     | 4.968           | 7,60%       | 9               | 6,34%       | 5.910           | 6,94%            |
| DICIEMBRE            | 2.848           | 14,47%    | 5.447           | 8,33%       | 14              | 9,86%       | 8.309           | 9,75%            |
| <b>TOTALES</b>       | <b>19.681</b>   |           | <b>65.379</b>   |             | <b>142</b>      |             | <b>85.203</b>   |                  |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>1.640,08</b> |           | <b>5.448,25</b> |             | <b>11,83</b>    |             | <b>7.100,25</b> |                  |



**SEGUIMIENTO COBROS TOTALES- INTERANUAL**

|                      | COBRO               | COBRO (%) | COBRO BANCO          | COB_BAN (%) | COBRO DUPLICADO  | COB_DUP (%) | COBRO ANULADO   | ANU_COBRO (%) | COBRO TOTAL          | TOTAL (%) |
|----------------------|---------------------|-----------|----------------------|-------------|------------------|-------------|-----------------|---------------|----------------------|-----------|
| ENERO                | 290.361,60          | 6,60%     | 839.457,13           | 4,97%       | 1.589,03         | 7,25%       | 88,32           | 1,19%         | 1.131.496,08         | 5,31%     |
| FEBRERO              | 556.536,17          | 12,65%    | 683.925,38           | 4,05%       | 1.193,79         | 5,45%       | 152,04          | 2,05%         | 1.241.807,38         | 5,82%     |
| MARZO                | 299.092,91          | 6,80%     | 869.720,56           | 5,15%       | 565,17           | 2,58%       | 73,31           | 0,99%         | 1.169.451,95         | 5,49%     |
| ABRIL                | 156.959,15          | 3,57%     | 857.978,23           | 5,08%       | 1.473,54         | 6,72%       | 181,93          | 2,45%         | 1.016.592,85         | 4,77%     |
| MAYO                 | 181.779,16          | 4,13%     | 892.806,05           | 5,29%       | 1.491,19         | 6,80%       | 33,14           | 0,45%         | 1.076.109,54         | 5,05%     |
| JUNIO                | 420.297,02          | 9,55%     | 947.244,21           | 5,61%       | 657,21           | 3,00%       | 163,80          | 2,21%         | 1.368.362,24         | 6,42%     |
| JULIO                | 389.239,41          | 8,85%     | 1.274.983,38         | 7,55%       | 2.369,20         | 10,81%      | 39,58           | 0,53%         | 1.666.631,57         | 7,82%     |
| AGOSTO               | 198.988,90          | 4,52%     | 4.040.207,15         | 23,92%      | 2.592,81         | 11,83%      | 2.087,79        | 28,16%        | 4.243.876,65         | 19,91%    |
| SEPTIEMBRE           | 421.613,59          | 9,58%     | 432.666,24           | 2,56%       | 504,60           | 2,30%       | 1.050,67        | 14,17%        | 855.835,10           | 4,01%     |
| OCTUBRE              | 253.376,10          | 5,76%     | 860.112,22           | 5,09%       | 797,79           | 3,64%       | 168,80          | 2,28%         | 1.114.454,91         | 5,23%     |
| NOVIEMBRE            | 375.971,36          | 8,55%     | 1.561.308,90         | 9,24%       | 2.156,39         | 9,84%       | 1.457,30        | 19,66%        | 1.940.893,95         | 9,10%     |
| DICIEMBRE            | 854.957,43          | 19,43%    | 3.630.658,84         | 21,49%      | 6.522,81         | 29,77%      | 1.916,17        | 25,85%        | 4.494.055,25         | 21,08%    |
| <b>TOTALES</b>       | <b>4.399.172,80</b> |           | <b>16.891.068,29</b> |             | <b>21.913,53</b> |             | <b>7.412,85</b> |               | <b>21.319.567,47</b> |           |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>366.597,73</b>   |           | <b>1.407.589,02</b>  |             | <b>1.826,13</b>  |             | <b>617,74</b>   |               | <b>1.776.630,62</b>  |           |

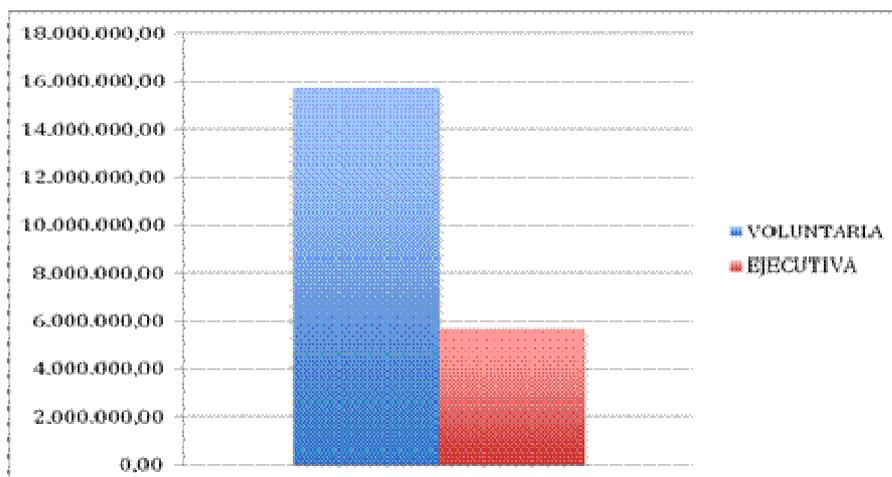
**SEGUIMIENTO COBROS TOTALES - NÚMERO DE RECIBOS**

|                      | COBRO           | COBRO (%) | COBRO BANCO      | COB_BAN (%) | COBRO DUPLICADO | COB_DUP (%) | COBRO ANULADO | ANU_COBRO (%) | COBRO TOTAL      | TOTAL (%) |
|----------------------|-----------------|-----------|------------------|-------------|-----------------|-------------|---------------|---------------|------------------|-----------|
| ENERO                | 2.512           | 8,23%     | 16.617           | 5,45%       | 49              | 8,54%       | 2             | 1,94%         | 19.180           | 5,70%     |
| FEBRERO              | 5.501           | 18,02%    | 10.013           | 3,28%       | 27              | 4,70%       | 6             | 5,83%         | 15.547           | 4,62%     |
| MARZO                | 2.045           | 6,70%     | 16.368           | 5,37%       | 24              | 4,18%       | 4             | 3,88%         | 18.441           | 5,48%     |
| ABRIL                | 2.157           | 7,06%     | 22.379           | 7,34%       | 43              | 7,49%       | 7             | 6,80%         | 24.586           | 7,31%     |
| MAYO                 | 2.064           | 6,76%     | 23.319           | 7,64%       | 31              | 5,40%       | 1             | 0,97%         | 25.415           | 7,56%     |
| JUNIO                | 2.929           | 9,59%     | 27.724           | 9,09%       | 34              | 5,92%       | 8             | 7,77%         | 30.695           | 9,13%     |
| JULIO                | 2.987           | 9,78%     | 30.467           | 9,99%       | 45              | 7,84%       | 3             | 2,91%         | 33.502           | 9,96%     |
| AGOSTO               | 1.339           | 4,39%     | 54.201           | 17,77%      | 53              | 9,23%       | 24            | 23,30%        | 55.617           | 16,54%    |
| SEPTIEMBRE           | 1.603           | 5,25%     | 7.956            | 2,61%       | 8               | 1,39%       | 10            | 9,71%         | 9.577            | 2,85%     |
| OCTUBRE              | 1.846           | 6,05%     | 22.320           | 7,32%       | 33              | 5,75%       | 8             | 7,77%         | 24.207           | 7,20%     |
| NOVIEMBRE            | 1.875           | 6,14%     | 26.068           | 8,54%       | 41              | 7,14%       | 11            | 10,68%        | 27.995           | 8,33%     |
| DICIEMBRE            | 3.673           | 12,03%    | 47.636           | 15,61%      | 186             | 32,40%      | 19            | 18,45%        | 51.514           | 15,32%    |
| <b>TOTALES</b>       | <b>30.531</b>   |           | <b>305.068</b>   |             | <b>574</b>      |             | <b>103</b>    |               | <b>336.276</b>   |           |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>2.544,25</b> |           | <b>25.422,33</b> |             | <b>47,83</b>    |             | <b>8,58</b>   |               | <b>28.023,00</b> |           |



**COBROS EJERCICIO 2015.**

| COBROS 2015       | IMPORTE              | %COBROS        |
|-------------------|----------------------|----------------|
| <b>VOLUNTARIA</b> | 15.715,622,51        | 73,71%         |
| <b>EJECUTIVA</b>  | 5.603.944,96         | 26,29%         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>21.319.567,47</b> | <b>100,00%</b> |



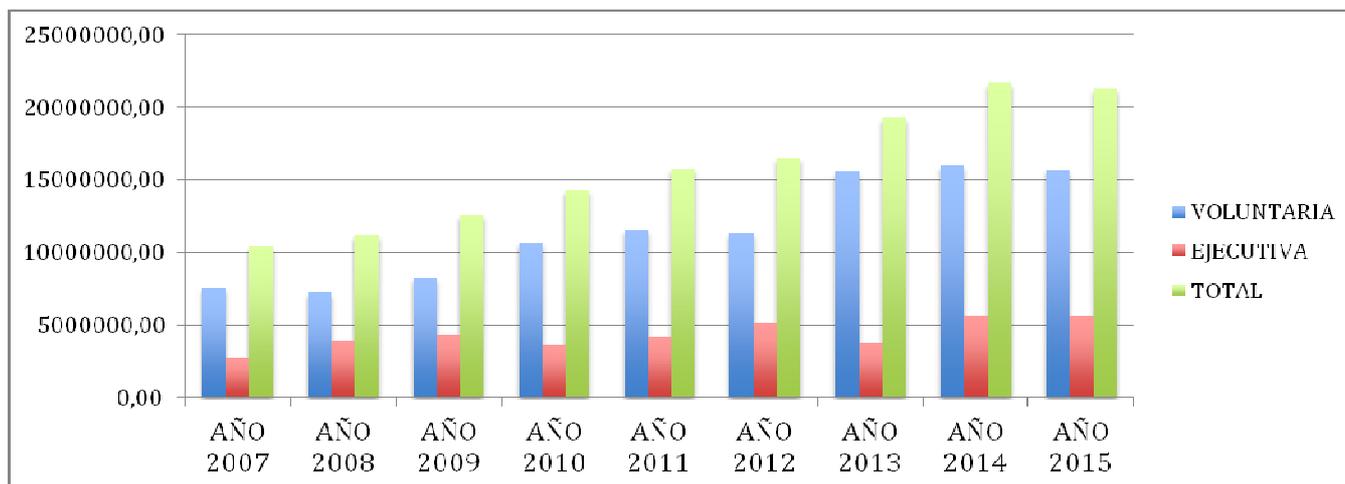
**COBROS VOLUNTARIA EN RELACIÓN CON LOS CARGOS 2015**

|                    |               |                    |        |
|--------------------|---------------|--------------------|--------|
| <b>CARGOS VOL.</b> | 22.022.049,85 | <b>COBRO/CARGO</b> | 71,36% |
| <b>COBROS VOL</b>  | 15.715,622,51 |                    |        |

**EVOLUCIÓN INTERANUAL DE COBROS.**

Evolución interanual de cobros por importe principal.

| AÑO/<br>COBROS | VOLUNTARIA    | %VOLUNTARIA | EJECUTIVA    | %EJECUTIVA | TOTAL         | EVOLUCIÓN    |
|----------------|---------------|-------------|--------------|------------|---------------|--------------|
| <b>2007</b>    | 7.557.147,76  | 72,91%      | 2.807.609,34 | 27,09%     | 10.364.757,10 |              |
| <b>2008</b>    | 7.229.884,50  | 64,58%      | 3.966.124,90 | 35,42%     | 11.196.009,40 | 831.252,30   |
| <b>2009</b>    | 8.248.279,53  | 65,48%      | 4.348.927,01 | 34,52%     | 12.597.206,54 | 1.401.197,14 |
| <b>2010</b>    | 10.705.739,09 | 74,70%      | 3.626.180,95 | 25,30%     | 14.331.920,04 | 1.734.713,50 |
| <b>2011</b>    | 11.546.687,42 | 73,27%      | 4.212.500,87 | 26,73%     | 15.759.188,29 | 1.427.268,25 |
| <b>2012</b>    | 11.373.275,04 | 68,91%      | 5.130.900,80 | 31,09%     | 16.504.175,84 | 744.987,55   |
| <b>2013</b>    | 15.531.551,61 | 80,41%      | 3.784.845,55 | 19,59%     | 19.316.397,16 | 2.812.221,32 |
| <b>2014</b>    | 16.016.970,84 | 73,81%      | 5.682.052,94 | 26,19%     | 21.699.023,78 | 2.382.626,62 |
| <b>2015</b>    | 15.715,622,51 | 73,71%      | 5.603.944,96 | 26,29%     | 21.319.567,47 | -379.456,31  |



## BAJAS EJERCICIO 2015.

### SEGUIMIENTO ANULACIONES RECAUDACIÓN VOLUNTARIA – IMPORTE

| MES                  | ANULACIONES VOLUNTARIA | PORCENTAJE ANUL VOLUNT |
|----------------------|------------------------|------------------------|
| Enero                | 23.896,95              | 4,72%                  |
| Febrero              | 84.165,49              | 16,62%                 |
| Marzo                | 47.550,63              | 9,39%                  |
| Abril                | 29.964,21              | 5,92%                  |
| Mayo                 | 17.985,46              | 3,55%                  |
| Junio                | 6.281,44               | 1,24%                  |
| Julio                | 105.629,76             | 20,86%                 |
| Agosto               | 22.885,85              | 4,52%                  |
| Septiembre           | 89.953,00              | 17,76%                 |
| Octubre              | 45.797,45              | 9,04%                  |
| Noviembre            | 23.699,22              | 4,68%                  |
| Diciembre            | 8.575,96               | 1,69%                  |
| <b>TOTALES</b>       | <b>506.385,42</b>      | <b>24,02%</b>          |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>42.198,79</b>       |                        |



**SEGUIMIENTO ANULACIONES RECAUDACIÓN VOLUNTARIA -NÚMERO DE RECIBOS**

| MES                  | ANULACIONES VOLUNTARIA | PORCENTAJE ANUL VOLUNT |
|----------------------|------------------------|------------------------|
| Enero                | 133                    | 1,48%                  |
| Febrero              | 6.762                  | 75,01%                 |
| Marzo                | 250                    | 2,77%                  |
| Abril                | 226                    | 2,51%                  |
| Mayo                 | 267                    | 2,96%                  |
| Junio                | 212                    | 2,35%                  |
| Julio                | 306                    | 3,39%                  |
| Agosto               | 70                     | 0,78%                  |
| Septiembre           | 110                    | 1,22%                  |
| Octubre              | 292                    | 3,24%                  |
| Noviembre            | 207                    | 2,30%                  |
| Diciembre            | 180                    | 2,00%                  |
| <b>TOTALES</b>       | <b>9.015</b>           | <b>49,55%</b>          |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>751,25</b>          |                        |

**SEGUIMIENTO ANULACIONES RECAUDACIÓN EJECUTIVA - INTERANUAL**

| MES                  | ANULACIONES EJECUTIVA | PORCENTAJE ANUL EJECUTIVA |
|----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Enero                | 160.484,98            | 10,02%                    |
| Febrero              | 117.024,67            | 7,30%                     |
| Marzo                | 74.774,37             | 4,67%                     |
| Abril                | 108.711,83            | 6,79%                     |
| Mayo                 | 132.993,71            | 8,30%                     |
| Junio                | 339.484,31            | 21,19%                    |
| Julio                | 272.916,35            | 17,04%                    |
| Agosto               | 48.149,86             | 3,01%                     |
| Septiembre           | 94.921,20             | 5,92%                     |
| Octubre              | 145.091,73            | 9,06%                     |
| Noviembre            | 86.331,00             | 5,39%                     |
| Diciembre            | 21.201,23             | 1,32%                     |
| <b>TOTALES</b>       | <b>1.602.085,24</b>   | <b>75,98%</b>             |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>133.507,10</b>     |                           |



### SEGUIMIENTO ANULACIONES RECAUDACIÓN EJECUTIVA -NÚMERO DE RECIBOS

| MES                  | ANULACIONES EJECUTIVA | PORCENTAJE ANUL EJECUTIVA |
|----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Enero                | 1.125                 | 12,26%                    |
| Febrero              | 1.237                 | 13,48%                    |
| Marzo                | 1.729                 | 18,84%                    |
| Abril                | 708                   | 7,71%                     |
| Mayo                 | 565                   | 6,16%                     |
| Junio                | 723                   | 7,88%                     |
| Julio                | 302                   | 3,29%                     |
| Agosto               | 108                   | 1,18%                     |
| Septiembre           | 1.426                 | 15,54%                    |
| Octubre              | 396                   | 4,32%                     |
| Noviembre            | 629                   | 6,85%                     |
| Diciembre            | 229                   | 2,50%                     |
| <b>TOTALES</b>       | <b>9.177</b>          | <b>50,45%</b>             |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>764,75</b>         |                           |

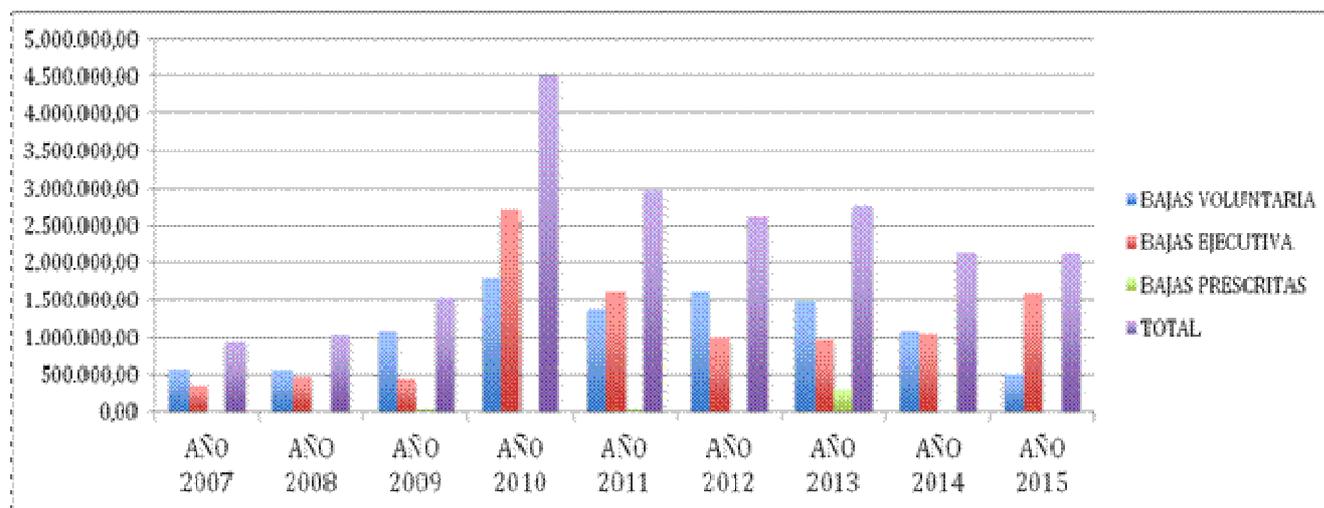
### SEGUIMIENTO ANULACIONES TOTALES – INTERANUAL

| MES                  | ANULACIONES COBRO   | PORCENTAJE COBROS TOTAL |
|----------------------|---------------------|-------------------------|
| Enero                | 184.381,93          | 8,74%                   |
| Febrero              | 201.190,16          | 9,54%                   |
| Marzo                | 122.325,00          | 5,80%                   |
| Abril                | 138.676,04          | 6,58%                   |
| Mayo                 | 150.979,17          | 7,16%                   |
| Junio                | 345.765,75          | 16,40%                  |
| Julio                | 378.546,11          | 17,95%                  |
| Agosto               | 71.035,71           | 3,37%                   |
| Septiembre           | 184.874,20          | 8,77%                   |
| Octubre              | 190.889,18          | 9,05%                   |
| Noviembre            | 110.030,22          | 5,22%                   |
| Diciembre            | 29.777,19           | 1,41%                   |
| <b>TOTALES</b>       | <b>2.108.470,66</b> |                         |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>175.705,89</b>   |                         |



**EVOLUCIÓN INTERANUAL DE BAJAS.**

| AÑO  | BAJAS_VOL    | %BAJAS_VOL | BAJAS_EJE    | %BAJAS_EJE | BAJAS PRESC. | %BAJAS PRESC. | TOTAL        | EVOLUCIÓN     |
|------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| 2007 | 587.382,73   | 62,90%     | 346.481,94   | 37,10%     | 0,00         | 0,00%         | 933.864,67   |               |
| 2008 | 565.320,33   | 54,84%     | 465.621,12   | 45,16%     | 0,00         | 0,00%         | 1.030.941,45 | 97.076,78     |
| 2009 | 1.076.413,69 | 70,56%     | 449.043,75   | 29,43%     | 124,14       | 0,01%         | 1.525.581,58 | 494.640,13    |
| 2010 | 1.793.941,74 | 39,91%     | 2.700.609,16 | 60,09%     | 0,00         | 0,00%         | 4.494.550,90 | 2.968.969,32  |
| 2011 | 1.354.388,86 | 45,54%     | 1.619.620,02 | 54,45%     | 271,38       | 0,01%         | 2.974.280,26 | -1.520.270,64 |
| 2012 | 1.614.777,34 | 61,72%     | 1.001.638,54 | 38,28%     | 0,00         | 0,00%         | 2.616.415,88 | -357.864,38   |
| 2013 | 1.475.900,24 | 53,66%     | 977.802,12   | 35,55%     | 296.635,36   | 10,79%        | 2.750.337,72 | 133.921,84    |
| 2014 | 1.083.091,68 | 50,91%     | 1.044.499,01 | 49,09%     | 0,00         | 0,00%         | 2.127.590,69 | -622.747,03   |
| 2015 | 506.385,42   | 24,02%     | 1.602.085,24 | 75,98%     | 0,00         | 0,00%         | 2.108.470,66 | -19.120,03    |





**TOTAL GESTIONADO (COBROS + BAJAS) 2015.**  
**SEGUIMIENTO GESTIONADO - IMPORTE EN EUROS**

| MES                  | GESTIONADO VOLUNTARIA | % VOLUNTARIA  | GESTIONADO EJECUTIVA | % EJECUTIVA   | GESTIONADO TOTAL     | PORCENTAJE TOTAL |
|----------------------|-----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|------------------|
| Enero                | 733.377,39            | 4,52%         | 582.500,62           | 8,08%         | 1.315.878,01         | 5,62%            |
| Febrero              | 564.479,50            | 41,76%        | 878.518,04           | 146,30%       | 1.442.997,54         | 6,16%            |
| Marzo                | 632.236,42            | 3,90%         | 659.540,53           | 109,83%       | 1.291.776,95         | 5,51%            |
| Abril                | 704.717,34            | 4,34%         | 450.551,55           | 75,03%        | 1.155.268,89         | 4,93%            |
| Mayo                 | 741.240,94            | 4,57%         | 485.847,77           | 80,91%        | 1.227.088,71         | 5,24%            |
| Junio                | 860.265,90            | 5,30%         | 853.862,09           | 142,19%       | 1.714.127,99         | 7,32%            |
| Julio                | 1.368.660,45          | 8,44%         | 676.517,23           | 112,66%       | 2.045.177,68         | 8,73%            |
| Agosto               | 3.971.703,82          | 24,48%        | 343.208,54           | 57,15%        | 4.314.912,36         | 18,42%           |
| Septiembre           | 717.364,55            | 4,42%         | 323.344,75           | 53,85%        | 1.040.709,30         | 4,44%            |
| Octubre              | 848.083,83            | 5,23%         | 457.260,26           | 76,15%        | 1.305.344,09         | 5,57%            |
| Noviembre            | 1.529.349,14          | 9,43%         | 521.575,03           | 86,86%        | 2.050.924,17         | 8,75%            |
| Diciembre            | 3.550.528,65          | 21,89%        | 973.303,79           | 162,08%       | 4.523.832,44         | 19,31%           |
| <b>TOTALES</b>       | <b>16.222.007,93</b>  | <b>69,24%</b> | <b>7.206.030,20</b>  | <b>30,76%</b> | <b>23.428.038,13</b> |                  |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>1.351.833,99</b>   |               | <b>600.502,52</b>    |               | <b>1.952.336,51</b>  |                  |

**SEGUIMIENTO GESTIONADO - NÚMERO DE RECIBOS**

| MES                  | GESTIONADO VOLUNTARIA | % VOLUNTARIA  | GESTIONADO EJECUTIVA | % EJECUTIVA   | GESTIONADO TOTAL | PORCENTAJE TOTAL |
|----------------------|-----------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------|------------------|
| Enero                | 12.862                | 7,53%         | 6.318                | 5,31%         | 19.180           | 5,70%            |
| Febrero              | 5.292                 | 13,59%        | 10.255               | 5,82%         | 15.547           | 4,62%            |
| Marzo                | 9.891                 | 10,43%        | 8.550                | 5,49%         | 18.441           | 5,48%            |
| Abril                | 17.733                | 6,10%         | 6.853                | 4,77%         | 24.586           | 7,31%            |
| Mayo                 | 18.723                | 6,30%         | 6.692                | 5,05%         | 25.415           | 7,56%            |
| Junio                | 22.189                | 9,18%         | 8.506                | 6,42%         | 30.695           | 9,13%            |
| Julio                | 25.319                | 7,20%         | 8.183                | 7,82%         | 33.502           | 9,96%            |
| Agosto               | 49.812                | 5,27%         | 5.805                | 19,91%        | 55.617           | 16,54%           |
| Septiembre           | 5.172                 | 4,08%         | 4.405                | 4,01%         | 9.577            | 2,85%            |
| Octubre              | 18.790                | 5,57%         | 5.417                | 5,23%         | 24.207           | 7,20%            |
| Noviembre            | 22.085                | 7,77%         | 5.910                | 9,10%         | 27.995           | 8,33%            |
| Diciembre            | 43.205                | 16,99%        | 8.309                | 21,08%        | 51.514           | 15,32%           |
| <b>TOTALES</b>       | <b>251.073</b>        | <b>74,66%</b> | <b>85.203</b>        | <b>25,34%</b> | <b>336.276</b>   | <b>100,00%</b>   |
| <b>MEDIA MENSUAL</b> | <b>20.922,75</b>      |               | <b>7.100,25</b>      |               | <b>28.023,00</b> |                  |



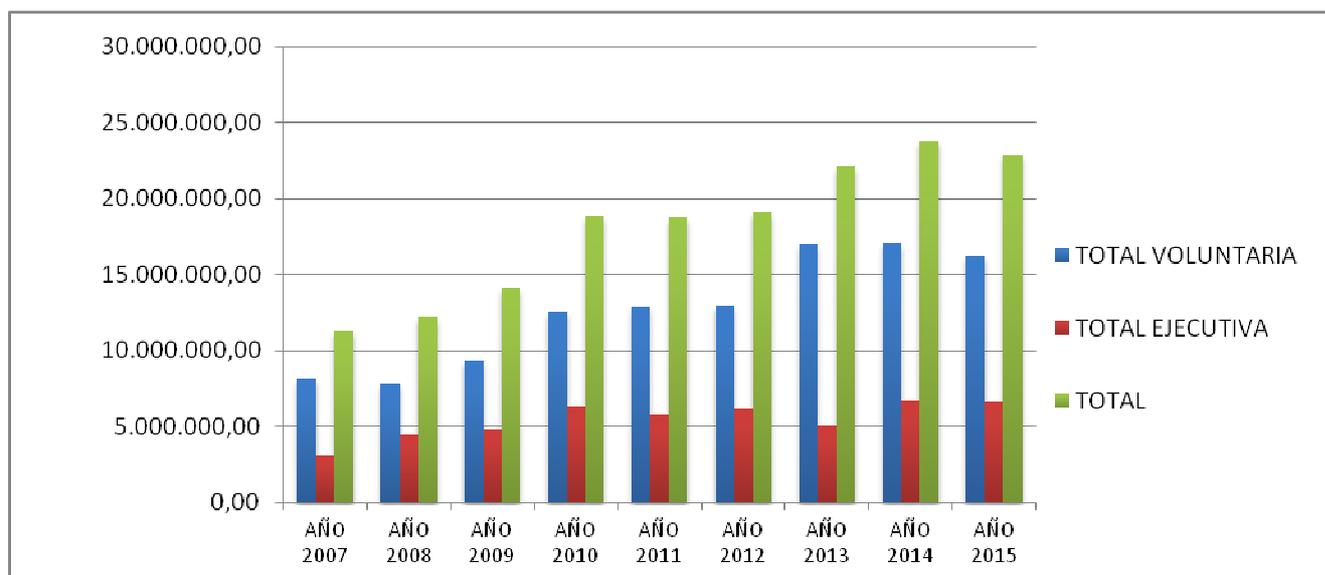
**EVOLUCIÓN INTERANUAL DEL TOTAL GESTIONADO (COBROS + BAJAS).**

| AÑO  | COBRO_VOL     | BAJAS_VOL    | TOTAL_VOL     | COBRO_EJE    | BAJAS_EJE    | TOTAL_EJE    | TOTAL         | EVOLUCION    |
|------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| 2007 | 7.557.147,76  | 587.382,73   | 8.144.530,49  | 2.807.609,34 | 346.481,94   | 3.154.091,28 | 11.298.621,77 |              |
| 2008 | 7.229.884,50  | 565.320,33   | 7.795.204,83  | 3.966.124,90 | 465.621,12   | 4.431.746,02 | 12.226.950,85 | 928.329,08   |
| 2009 | 8.248.279,53  | 1.076.413,69 | 9.324.693,22  | 4.348.927,01 | 449.167,89   | 4.798.094,90 | 14.122.788,12 | 1.895.837,27 |
| 2010 | 10.705.739,09 | 1.793.941,74 | 12.499.680,83 | 3.626.180,95 | 2.700.609,16 | 6.326.790,11 | 18.826.470,94 | 4.703.682,82 |
| 2011 | 11.546.687,42 | 1.354.388,86 | 12.901.076,28 | 4.212.500,87 | 1.619.891,40 | 5.832.392,27 | 18.733.468,55 | -93.002,39   |
| 2012 | 11.373.275,04 | 1.614.777,34 | 12.988.052,38 | 5.130.900,80 | 1.001.638,54 | 6.132.539,34 | 19.120.591,72 | 387.123,17   |
| 2013 | 15.531.551,61 | 1.475.900,24 | 17.007.451,85 | 3.784.845,55 | 1.274.437,48 | 5.059.283,03 | 22.066.734,88 | 2.946.143,16 |
| 2014 | 16.016.970,84 | 1.083.091,68 | 17.100.062,52 | 5.682.052,94 | 1.044.499,01 | 6.726.551,95 | 23.826.614,47 | 1.759.879,59 |
| 2015 | 15.715.622,51 | 506.385,42   | 16.222.007,93 | 5.603.944,96 | 1.062.085,84 | 6.666.030,80 | 22.888.038,73 | 938.575,74   |

| AÑO  | TOTAL_VOL     | %VOLUNT | TOTAL_EJE    | %EJECUTIVA | TOTAL         |
|------|---------------|---------|--------------|------------|---------------|
| 2007 | 8.144.530,49  | 72,08%  | 3.154.091,28 | 27,92%     | 11.298.621,77 |
| 2008 | 7.795.204,83  | 63,75%  | 4.431.746,02 | 36,25%     | 12.226.950,85 |
| 2009 | 9.324.693,22  | 66,03%  | 4.798.094,90 | 33,97%     | 14.122.788,12 |
| 2010 | 12.499.680,83 | 66,39%  | 6.326.790,11 | 33,61%     | 18.826.470,94 |
| 2011 | 12.901.076,28 | 68,87%  | 5.832.392,27 | 31,13%     | 18.733.468,55 |
| 2012 | 12.988.052,38 | 67,93%  | 6.132.539,34 | 32,07%     | 19.120.591,72 |
| 2013 | 17.007.451,85 | 77,07%  | 5.059.283,03 | 22,93%     | 22.066.734,88 |
| 2014 | 17.100.062,52 | 71,77%  | 6.726.551,95 | 28,23%     | 23.826.614,47 |
| 2015 | 16.222.007,93 | 70,88%  | 6.666.030,80 | 29,12%     | 22.888.038,73 |



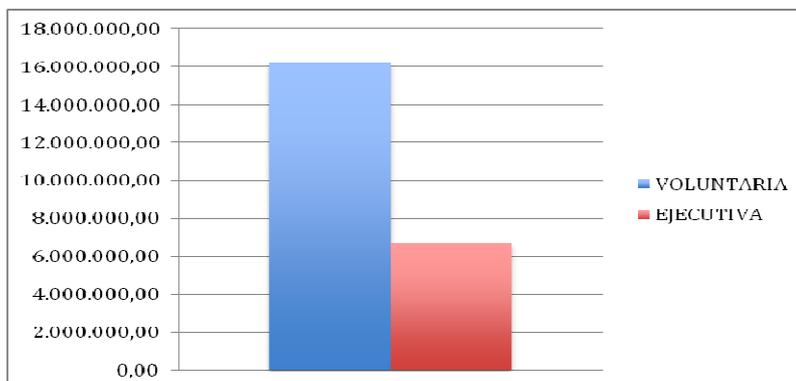
**EVOLUCIÓN INTERANUAL DEL TOTAL GESTIONADO (COBROS + BAJAS).**



**TOTAL GESTIONADO 2015**

| COBROS+BAJAS            | IMPORTE              | % GESTIONADO   |
|-------------------------|----------------------|----------------|
| <b>VOLUNTARIA</b>       | 16.222.009,93        | 70,88%         |
| <b>EJECUTIVA</b>        | 6.666.030,80         | 29,12%         |
| <b>TOTAL GESTIONADO</b> | <b>22.888.038,73</b> | <b>100,00%</b> |

**TOTAL GESTIONADO VOLUNTARIA Y EJECUTIVA 2015**





### DOMICILIACIONES BANCARIAS DE RECIBOS 2015\_ IMPORTE EN EUROS

| TIPO DE INGRESO         | IMPORTE DOMICILIADO    | IMPORTE DEVUELTO      | IMPORTE APLICADO      | IMPORTE TOTAL DEL PADRÓN |
|-------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| AGUA                    | 2.990.610,17 €         | 758.461,90 €          | 2.232.148,27 €        | 7.091.169,53 €           |
| ALQUILERES              | 32.485,19 €            | 47,50 €               | 32.437,69 €           | 33.629,39 €              |
| BASURA DOMESTICA        | 475.497,60 €           | 26.419,20 €           | 449.078,40 €          | 919.730,00 €             |
| BASURA INDUSTRIAL       | 164.640,00 €           | 15.405,60 €           | 149.234,40 €          | 510.922,50 €             |
| CAJERO                  | 12.030,00 €            | 3.444,00 €            | 8.586,00 €            | 18.000,00 €              |
| EXPEDICION DE SERVICIOS | 6.254,92 €             | - €                   | 6.254,92 €            | 6.573,72 €               |
| IAE                     | 227.334,80 €           | 3.564,02 €            | 223.770,78 €          | 628.076,06 €             |
| IBI                     | 5.221.013,46 €         | 326.027,79 €          | 4.894.985,67 €        | 10.624.714,13 €          |
| IBIR                    | 16.944,31 €            | 6.555,22 €            | 10.389,09 €           | 67.711,81 €              |
| IVTM                    | 480.908,52 €           | 34.862,87 €           | 446.045,65 €          | 1.590.097,21 €           |
| KIOSCOS SERVICIOS       | 74.708,78 €            | 4.965,33 €            | 69.743,45 €           | 50.721,40 €              |
| KIOSCOS CONTRATOS       | 28.206,78 €            | 2.324,99 €            | 25.881,79 €           | 39.699,69 €              |
| MERCADOS                | 74.708,78 €            | 4.965,33 €            | 69.743,45 €           | 148.625,99 €             |
| PORTADAS                | 8.250,24 €             | 2.282,19 €            | 5.968,05 €            | 18.647,58 €              |
| SURTIDORES              | 80.489,71 €            | - €                   | 80.489,71 €           | 173.280,34 €             |
| VADOS                   | 303.488,30 €           | 20.713,43 €           | 282.774,87 €          | 498.171,01 €             |
| <b>TOTAL</b>            | <b>10.226.568,86 €</b> | <b>1.220.019,23 €</b> | <b>9.006.549,63 €</b> | <b>22.557.550,72 €</b>   |

### DOMICILIACIONES BANCARIAS DE RECIBOS 2015\_ PORCENTAJES

| TIPO DE INGRESO         | % COBROS S/ DOMICILIADO | % DEVOLUCIONES S/ DOMICILIADO | % DOMICILIACIONES ENVIADAS | % DOMICILIACION COBRADO |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| AGUA                    | 74,64%                  | 25,36%                        | 42,17%                     | 31,48%                  |
| ALQUILERES              | 99,85%                  | 0,15%                         | 96,60%                     | 96,46%                  |
| BASURA DOMESTICA        | 94,44%                  | 5,56%                         | 51,70%                     | 48,83%                  |
| BASURA INDUSTRIAL       | 90,64%                  | 9,36%                         | 32,22%                     | 29,21%                  |
| CAJERO                  | 71,37%                  | 28,63%                        | 66,83%                     | 47,70%                  |
| EXPEDICION DE SERVICIOS | 100,00%                 | 0,00%                         | 95,15%                     | 95,15%                  |



|                      |               |               |               |               |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| IAE                  | 98,43%        | 1,57%         | 36,20%        | 35,63%        |
| IBI                  | 93,76%        | 6,24%         | 49,14%        | 46,07%        |
| IBIR                 | 61,31%        | 38,69%        | 25,02%        | 15,34%        |
| IVTM                 | 92,75%        | 7,25%         | 30,24%        | 28,05%        |
| KIOSCOS<br>SERVICIOS | 93,35%        | 6,65%         | 147,29%       | 137,50%       |
| KIOSCOS<br>CONTRATOS | 91,76%        | 8,24%         | 71,05%        | 65,19%        |
| MERCADOS             | 93,35%        | 6,65%         | 50,27%        | 46,93%        |
| PORTADAS             | 72,34%        | 27,66%        | 44,24%        | 32,00%        |
| SURTIDORES           | 100,00%       | 0,00%         | 46,45%        | 46,45%        |
| VADOS                | 93,17%        | 6,83%         | 60,92%        | 56,76%        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>88,07%</b> | <b>11,93%</b> | <b>45,34%</b> | <b>39,93%</b> |

#### DOMICILIACIONES BANCARIAS DE FRACCIONAMIENTOS 2015.

| FECHA        | REMESA<br>FRACC. | IMPORTE<br>TOTAL<br>ENVIADO | IMPORTE<br>DEVUELTO | IMPORTE<br>COBRADO  | % COBROS<br>FRACC | %DEVOLU<br>CIONES<br>FRACC |
|--------------|------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|----------------------------|
| 05-nov-14    | FR141105         | 68.505,12 €                 | 18.543,01 €         | 49.962,11 €         | 72,93%            | 27,07%                     |
| 20-nov-14    | FR141120         | 29.155,03 €                 | 5.875,61 €          | 23.279,42 €         | 79,85%            | 20,15%                     |
| 09-dic-14    | FR141205         | 69.688,04 €                 | 15.074,81 €         | 54.613,23 €         | 78,37%            | 21,63%                     |
| 23-dic-14    | FR141220         | 31.139,67 €                 | 6.323,86 €          | 24.815,81 €         | 79,69%            | 20,31%                     |
| 05-ene-15    | FR150105         | 70.929,84 €                 | 17.490,93 €         | 53.438,91 €         | 75,34%            | 24,66%                     |
| 20-ene-15    | FR150120         | 29.103,43 €                 | 5.887,03 €          | 23.216,40 €         | 79,77%            | 20,23%                     |
| 06-feb-15    | FR150205         | 71.090,75 €                 | 18.788,88 €         | 52.301,87 €         | 73,57%            | 26,43%                     |
| 23-feb-15    | FR150220         | 30.725,96 €                 | 6.124,36 €          | 24.601,60 €         | 80,07%            | 19,93%                     |
| 05-mar-15    | FR150305         | 75.357,40 €                 | 19.459,97 €         | 55.897,43 €         | 74,18%            | 25,82%                     |
| 21-mar-15    | FR150320         | 31.411,81 €                 | 5.955,23 €          | 25.456,58 €         | 81,04%            | 18,96%                     |
| 05-abr-15    | FR150405         | 78.580,43 €                 | 18.865,91 €         | 59.714,52 €         | 75,99%            | 24,01%                     |
| 21-abr-15    | FR150420         | 29.988,72 €                 | 6.298,59 €          | 23.690,13 €         | 79,00%            | 21,00%                     |
| 05-may-15    | FR150505         | 81.992,07 €                 | 20.813,56 €         | 61.178,51 €         | 74,62%            | 25,38%                     |
| 22-may-15    | FR150520         | 28.230,85 €                 | 7.754,12 €          | 20.476,73 €         | 72,53%            | 27,47%                     |
| <b>TOTAL</b> |                  | <b>1.303.792,88 €</b>       | <b>320.054,22 €</b> | <b>983.738,66 €</b> | <b>73,98%</b>     | <b>26,02%</b>              |



## INDICADORES GESTIÓN DE FRACCIONAMIENTOS Y/O APLAZAMIENTOS 2015

| MES            | P. APREMIO     | IMPORTE ENVIADO     | IMPORTE COBRADO     |
|----------------|----------------|---------------------|---------------------|
| Enero          | 2.159          | 433.305,71          | 54.395,25           |
| Febrero        | 25.631         | 1.331.405,16        | 141.177,12          |
| Marzo          | 3.117          | 337.935,34          | 44.462,38           |
| Abril          | 18.233         | 2.681.952,25        | 222.019,84          |
| Mayo           | 2.666          | 184.423,53          | 65.137,46           |
| Junio          | 13.667         | 706.113,38          | 215.641,43          |
| Julio          | 3.771          | 184.423,53          | 102.444,07          |
| Agosto         | 9.970          | 784.442,84          | 148.522,20          |
| Septiembre     | 19.039         | 624.683,30          | 87.244,87           |
| Octubre        | 4.808          | 432.810,57          | 114.490,08          |
| Noviembre      | 6.412          | 516.630,33          | 144.932,33          |
| Diciembre      | 8.621          | 436.609,77          | 144.717,19          |
| <b>TOTALES</b> | <b>118.094</b> | <b>8.654.735,71</b> | <b>1.485.184,22</b> |

## PORCENTAJES EN LA GESTIÓN DE FRACCIONAMIENTOS Y/O APLAZAMIENTOS 2015

| MES          | % FRACC. COBRADOS |            | % FRACC. IMPAGADOS |            |
|--------------|-------------------|------------|--------------------|------------|
|              | CANTIDAD          | IMPORTE    | CANTIDAD           | IMPORTE    |
| Enero        | 77%               | 74%        | 23%                | 26%        |
| Febrero      | 76%               | 73%        | 24%                | 27%        |
| Marzo        | 77%               | 76%        | 23%                | 24%        |
| Abril        | 75%               | 75%        | 25%                | 25%        |
| Mayo         | 79%               | 77%        | 21%                | 23%        |
| Junio        | 75%               | 76%        | 25%                | 24%        |
| Julio        | 83%               | 79%        | 17%                | 21%        |
| Agosto       | 75%               | 78%        | 25%                | 22%        |
| Septiembre   | 75%               | 78%        | 25%                | 22%        |
| Octubre      | 74%               | 76%        | 26%                | 24%        |
| Noviembre    | 75%               | 75%        | 25%                | 25%        |
| Diciembre    | 77%               | 79%        | 23%                | 21%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>77%</b>        | <b>76%</b> | <b>23%</b>         | <b>24%</b> |



**INDICADORES GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN 2015.  
NÚMERO DE PROVIDENCIAS DE APREMIO**

| MES          | P. APREMIO (RECIBOS) | IMPORTE ENVIADO     | IMPORTE COBRADO     |
|--------------|----------------------|---------------------|---------------------|
| Enero        | 2.159                | 433.305,71          | 54.395,25           |
| Febrero      | 25.631               | 1.331.405,16        | 141.177,12          |
| Marzo        | 3.117                | 337.935,34          | 44.462,38           |
| Abril        | 18.233               | 2.681.952,25        | 222.019,84          |
| Mayo         | 2.666                | 184.423,53          | 65.137,46           |
| Junio        | 13.667               | 706.113,38          | 215.641,43          |
| Julio        | 3.771                | 184.423,53          | 102.444,07          |
| Agosto       | 9.970                | 784.442,84          | 148.522,20          |
| Septiembre   | 19.039               | 624.683,30          | 87.244,87           |
| Octubre      | 4.808                | 432.810,57          | 114.490,08          |
| Noviembre    | 6.412                | 516.630,33          | 144.932,33          |
| Diciembre    | 8.621                | 436.609,77          | 144.717,19          |
| <b>TOTAL</b> | <b>118.094</b>       | <b>8.654.735,71</b> | <b>1.485.184,22</b> |

**EVOLUCIÓN INTERANUAL INDICADORES GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN.**

| MES/AÑO  | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       | TOTAL        |
|--|------------|------------|------------|------------|--------------|
| NÚMERO DE PROVIDENCIAS DE APREMIO (RECIBOS)      | 133.251    | 138.179    | 134.263    | 118.094    | 523.787      |
| NÚMERO DE NOTIFICACIONES P. APREMIO              | 99.101     | 60.247     | 53.903     | 36.586     | 213.251      |
| MEDIA DE RECIBOS POR P. APREMIO                  | 1,34       | 2,29       | 2,49       | 3,23       | 6,12         |
| NÚMERO DE INTENTOS EMBARGOS C/C                  | 0          | 13.404     | 3.845      | 3.854      | 21.103       |
| NÚMERO DE EMBARGO DE C/C                         | 1.378      | 2.680      | 1.014      | 555        | 5.627        |
| IMPORTE DE EMBARGO DE C/C                        | 161.042,26 | 377.357,58 | 382.007,16 | 242.794,41 | 1.163.201,41 |
| NÚMERO DE EMBARGO DEVOLUCIONES TRIB. ENVIADOS    | 1.426      | 1.214      | 8.024      | 6.550      | 10.664       |
| NÚMERO DE EMBARGO DEVOLUCIONES TRIB. EFECTIVOS   | 113        | 147        | 1.475      | 850        | 2.585        |
| IMPORTE GESTIONADO DE EMBARGO DEVOLUCIONES TRIB. | 83.453,00  | 94.642,45  | 560.759,81 | 189.864,32 | 928.719,58   |
| NÚMERO DE FRACCIONAMIENTOS INICIADOS             | 433        | 1.142      | 1.053      | 1.080      | 3.708        |



|   |         |         |         |         |         |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| NÚMERO DE RECIBOS FRACCIONADOS                | 8.650   | 31.345  | 25.534  | 22.564  | 88.093  |
| NÚMERO DE RECIBOS CON BONIFICACIÓN O EXENC.   | 17.831  | 19.561  | 27.184  | 32.127  | 64.576  |
| NUMERO DE RECIBOS CON DEVOLUCIONES            | 350     | 699     | 643     | 2.764   | 4.456   |
| NÚMERO DE RECIBOS DOMICILIADOS COBRADOS       | 122.771 | 152.874 | 151.517 | 163.699 | 590.861 |
| NÚMERO DE CARTAS DE PAGO EMITIDAS             | 64.758  | 71.406  | 70.492  | 37.778  | 244.434 |
| DEPURACIONES TOTALES DE PADRONES (Nº RECIBOS) | 39.278  | 36.795  | 37.316  | 13.440  | 113.389 |
| NÚMERO RESOLUCIÓN DE RECURSOS                 |         | 1.329   | 650     | 3.318   | 1.979   |

#### 7.4. Cobros mediante el Sistema Automatizado de Pagos (Cajeros).

#### EVOLUCIÓN INTERMENSUAL DURANTE EL EJERCICIO 2015 DE COBROS MEDIANTE EL SISTEMA AUTOMATIZADO DE PAGOS (CAJEROS).

#### IMPORTE COBRADO MEDIANTE EL SISTEMA AUTOMATIZADO DE PAGOS (CAJEROS)

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>CAJERO 1</b> | RECAUDACIÓN1    |
| <b>CAJERO 2</b> | RECAUDACIÓN2    |
| <b>CAJERO 3</b> | OIAC CENTRO     |
| <b>CAJERO 4</b> | OIAC INDUSTRIAL |
| <b>CAJERO 5</b> | OIAC PALMERAS   |
| <b>CAJERO 6</b> | OIAC VICTORIA   |
| <b>CAJERO 7</b> | OIAC REAL       |

| ENERO        | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO          | Nº OPER TARJETA | TARJETA            |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|--------------------|-----------------|--------------------|
| CAJERO 1     | 65.883,31 €         | 988          | 665              | 41.361,30 €        | 323             | 24.522,01 €        |
| CAJERO 2     | 74.306,58 €         | 1.050        | 723              | 47.580,38 €        | 327             | 26.726,20 €        |
| CAJERO 3     | 5.271,19 €          | 65           | 26               | 2.574,40 €         | 39              | 2.696,79 €         |
| CAJERO 4     | 1.428,66 €          | 19           | 13               | 736,02 €           | 6               | 692,64 €           |
| CAJERO 5     | 3.029,13 €          | 56           | 53               | 2.848,82 €         | 3               | 180,31 €           |
| CAJERO 6     | 2.089,54 €          | 39           | 20               | 1.201,42 €         | 19              | 888,12 €           |
| CAJERO 7     | 3.163,59 €          | 36           | 19               | 1.518,50 €         | 17              | 1.645,09 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>155.172,00 €</b> | <b>2.253</b> | <b>1.519</b>     | <b>97.820,84 €</b> | <b>734</b>      | <b>57.351,16 €</b> |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

| FEBRERO      | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO           | Nº OPER TARJETA | TARJETA            |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
| CAJERO 1     | 70.806,20 €         | 919          | 630              | 49.273,28 €         | 289             | 21.532,92 €        |
| CAJERO 2     | 73.770,40 €         | 1.029        | 755              | 52.233,31 €         | 274             | 21.537,09 €        |
| CAJERO 3     | 2.799,64 €          | 51           | 39               | 2.552,22 €          | 12              | 247,42 €           |
| CAJERO 4     | 2.428,49 €          | 42           | 31               | 1.722,26 €          | 11              | 706,23 €           |
| CAJERO 5     | 5.788,85 €          | 146          | 137              | 5.387,42 €          | 9               | 401,43 €           |
| CAJERO 6     | 6.347,07 €          | 77           | 54               | 3.311,61 €          | 23              | 3.035,46 €         |
| CAJERO 7     | 4.986,35 €          | 64           | 46               | 2.733,92 €          | 18              | 2.252,43 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>166.927,00 €</b> | <b>2.328</b> | <b>1.692</b>     | <b>117.214,02 €</b> | <b>636</b>      | <b>49.712,98 €</b> |

| MARZO        | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO           | Nº OPER TARJETA | TARJETA            |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
| CAJERO 1     | 79.072,32 €         | 1.467        | 1.030            | 57.486,57 €         | 437             | 21.585,75 €        |
| CAJERO 2     | 84.497,03 €         | 1.655        | 1.236            | 58.845,31 €         | 419             | 25.651,72 €        |
| CAJERO 3     | 9.404,90 €          | 172          | 106              | 4.234,89 €          | 66              | 5.170,01 €         |
| CAJERO 4     | 1.882,65 €          | 65           | 49               | 1.361,78 €          | 16              | 520,87 €           |
| CAJERO 5     | 9.478,87 €          | 240          | 218              | 8.457,40 €          | 22              | 1.021,47 €         |
| CAJERO 6     | 5.329,17 €          | 156          | 100              | 2.893,24 €          | 56              | 2.435,93 €         |
| CAJERO 7     | 5.455,79 €          | 116          | 68               | 2.534,52 €          | 48              | 2.921,27 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>195.120,73 €</b> | <b>3.871</b> | <b>2.807</b>     | <b>135.813,71 €</b> | <b>1.064</b>    | <b>59.307,02 €</b> |

| ABRIL        | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO           | Nº OPER TARJETA | TARJETA            |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
| CAJERO 1     | 70.779,55 €         | 1.290        | 944              | 52.812,39 €         | 346             | 17.967,16 €        |
| CAJERO 2     | 79.554,75 €         | 1.445        | 1.052            | 48.139,40 €         | 393             | 31.415,35 €        |
| CAJERO 3     | 7.727,56 €          | 127          | 99               | 6.131,71 €          | 28              | 1.595,85 €         |
| CAJERO 4     | 1.690,00 €          | 73           | 32               | 1.074,42 €          | 41              | 615,58 €           |
| CAJERO 5     | 5.243,16 €          | 150          | 140              | 4.650,04 €          | 10              | 593,12 €           |
| CAJERO 6     | 5.831,49 €          | 156          | 91               | 2.885,86 €          | 65              | 2.945,63 €         |
| CAJERO 7     | 4.767,60 €          | 117          | 90               | 2.630,03 €          | 27              | 2.137,57 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>175.594,11 €</b> | <b>3.358</b> | <b>2.448</b>     | <b>118.323,85 €</b> | <b>910</b>      | <b>57.270,26 €</b> |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

| MAYO         | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO           | Nº OPER TARJETA | TARJETA            |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
| CAJERO 1     | 82.034,44 €         | 1.482        | 1.013            | 58.251,20 €         | 469             | 23.783,24 €        |
| CAJERO 2     | 78.847,66 €         | 1.363        | 865              | 45.065,38 €         | 498             | 33.782,28 €        |
| CAJERO 3     | 13.599,32 €         | 244          | 164              | 9.793,28 €          | 80              | 3.806,04 €         |
| CAJERO 4     | 4.234,47 €          | 111          | 91               | 3.562,35 €          | 20              | 672,12 €           |
| CAJERO 5     | 7.381,53 €          | 177          | 164              | 6.806,08 €          | 13              | 575,45 €           |
| CAJERO 6     | 4.631,11 €          | 116          | 83               | 3.064,25 €          | 33              | 1.566,86 €         |
| CAJERO 7     | 7.131,59 €          | 149          | 86               | 3.292,95 €          | 63              | 3.838,64 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>197.860,12 €</b> | <b>3.642</b> | <b>2.466</b>     | <b>129.835,49 €</b> | <b>1.176</b>    | <b>68.024,63 €</b> |

| JUNIO        | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO           | Nº OPER TARJETA | TARJETA            |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
| CAJERO 1     | 97.454,18 €         | 1.618        | 1.065            | 61.957,25 €         | 553             | 35.496,93 €        |
| CAJERO 2     | 116.689,73 €        | 1.859        | 1.291            | 73.695,80 €         | 568             | 42.993,93 €        |
| CAJERO 3     | 12.639,10 €         | 185          | 144              | 10.355,05 €         | 41              | 2.284,05 €         |
| CAJERO 4     | 6.654,53 €          | 153          | 121              | 4.287,59 €          | 32              | 2.366,94 €         |
| CAJERO 5     | 11.047,46 €         | 236          | 218              | 10.107,11 €         | 18              | 940,35 €           |
| CAJERO 6     | 10.679,78 €         | 235          | 161              | 7.416,59 €          | 74              | 3.263,19 €         |
| CAJERO 7     | 11.635,01 €         | 179          | 110              | 5.786,74 €          | 69              | 5.848,27 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>266.799,79 €</b> | <b>4.465</b> | <b>3.110</b>     | <b>173.606,13 €</b> | <b>1.355</b>    | <b>93.193,66 €</b> |

| JULIO        | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO           | Nº OPER TARJETA | TARJETA             |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|---------------------|-----------------|---------------------|
| CAJERO 1     | 108.486,08 €        | 1.568        | 993              | 58.813,78 €         | 575             | 49.672,30 €         |
| CAJERO 2     | 114.585,49 €        | 1.516        | 957              | 68.340,31 €         | 559             | 46.245,18 €         |
| CAJERO 3     | 11.468,39 €         | 145          | 113              | 9.080,55 €          | 32              | 2.387,84 €          |
| CAJERO 4     | 4.837,49 €          | 94           | 72               | 3.373,91 €          | 22              | 1.463,58 €          |
| CAJERO 5     | 11.619,46 €         | 231          | 202              | 9.715,48 €          | 29              | 1.903,98 €          |
| CAJERO 6     | 14.430,33 €         | 178          | 100              | 6.848,15 €          | 78              | 7.582,18 €          |
| CAJERO 7     | 13.150,21 €         | 194          | 128              | 8.529,78 €          | 66              | 4.620,43 €          |
| <b>TOTAL</b> | <b>278.577,45 €</b> | <b>3.926</b> | <b>2.565</b>     | <b>164.701,96 €</b> | <b>1.361</b>    | <b>113.875,49 €</b> |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

| AGOSTO       | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO           | Nº OPER TARJETA | TARJETA            |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
| CAJERO 1     | 64.210,97 €         | 1.073        | 693              | 38.726,49 €         | 380             | 25.484,48 €        |
| CAJERO 2     | 79.385,68 €         | 1.163        | 790              | 50.914,78 €         | 373             | 28.470,90 €        |
| CAJERO 3     | 8.585,72 €          | 135          | 104              | 6.428,76 €          | 31              | 2.156,96 €         |
| CAJERO 4     | 4.827,48 €          | 70           | 55               | 3.357,94 €          | 15              | 1.469,54 €         |
| CAJERO 5     | 8.272,34 €          | 164          | 152              | 7.616,10 €          | 12              | 656,24 €           |
| CAJERO 6     | 4.845,42 €          | 95           | 62               | 2.637,97 €          | 33              | 2.207,45 €         |
| CAJERO 7     | 9.553,37 €          | 138          | 110              | 6.869,74 €          | 28              | 2.683,63 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>179.680,98 €</b> | <b>2.838</b> | <b>1.966</b>     | <b>116.551,78 €</b> | <b>872</b>      | <b>63.129,20 €</b> |

| SEPTIEMBRE   | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO          | Nº OPER TARJETA | TARJETA            |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|--------------------|-----------------|--------------------|
| CAJERO 1     | 59.439,88 €         | 900          | 582              | 34.597,73 €        | 318             | 24.842,15 €        |
| CAJERO 2     | 51.935,75 €         | 813          | 555              | 34.032,90 €        | 258             | 17.902,85 €        |
| CAJERO 3     | 6.903,30 €          | 111          | 82               | 5.364,12 €         | 29              | 1.539,18 €         |
| CAJERO 4     | 2.677,16 €          | 89           | 75               | 2.138,83 €         | 14              | 538,33 €           |
| CAJERO 5     | 6.320,24 €          | 135          | 127              | 5.929,99 €         | 8               | 390,25 €           |
| CAJERO 6     | 3.824,22 €          | 132          | 108              | 2.581,11 €         | 24              | 1.243,11 €         |
| CAJERO 7     | 3.517,98 €          | 97           | 71               | 2.437,89 €         | 26              | 1.080,09 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>134.618,53 €</b> | <b>2.277</b> | <b>1.600</b>     | <b>87.082,57 €</b> | <b>677</b>      | <b>47.535,96 €</b> |

| OCTUBRE      | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO           | Nº OPER TARJETA | TARJETA            |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
| CAJERO 1     | 76.171,31 €         | 1.080        | 698              | 49.015,19 €         | 382             | 27.156,12 €        |
| CAJERO 2     | 86.207,43 €         | 1.184        | 839              | 55.372,01 €         | 345             | 30.835,42 €        |
| CAJERO 3     | 10.143,32 €         | 121          | 84               | 7.340,17 €          | 37              | 2.803,15 €         |
| CAJERO 4     | 5.074,11 €          | 92           | 68               | 2.822,47 €          | 24              | 2.251,64 €         |
| CAJERO 5     | 9.138,69 €          | 163          | 146              | 7.963,60 €          | 17              | 1.175,09 €         |
| CAJERO 6     | 7.828,23 €          | 130          | 81               | 4.256,11 €          | 49              | 3.572,12 €         |
| CAJERO 7     | 14.991,96 €         | 194          | 131              | 9.428,77 €          | 63              | 5.563,19 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>209.555,05 €</b> | <b>2.964</b> | <b>2.047</b>     | <b>136.198,32 €</b> | <b>917</b>      | <b>73.356,73 €</b> |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

| NOVIEMBRE    | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO           | Nº OPER TARJETA | TARJETA            |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
| CAJERO 1     | 72.393,64 €         | 1.147        | 744              | 43.248,91 €         | 403             | 29.144,73 €        |
| CAJERO 2     | 82.412,73 €         | 1.456        | 1.060            | 56.876,55 €         | 396             | 25.536,18 €        |
| CAJERO 3     | 11.463,43 €         | 171          | 116              | 7.869,82 €          | 55              | 3.593,61 €         |
| CAJERO 4     | 3.343,31 €          | 99           | 78               | 2.267,58 €          | 21              | 1.075,73 €         |
| CAJERO 5     | 9.407,61 €          | 243          | 227              | 8.302,10 €          | 16              | 1.105,51 €         |
| CAJERO 6     | 7.448,79 €          | 160          | 123              | 5.429,03 €          | 37              | 2.019,76 €         |
| CAJERO 7     | 7.922,32 €          | 147          | 104              | 4.413,00 €          | 43              | 3.509,32 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>194.391,83 €</b> | <b>3.423</b> | <b>2.452</b>     | <b>128.406,99 €</b> | <b>971</b>      | <b>65.984,84 €</b> |

| DICIEMBRE    | TOTAL               | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO           | Nº OPER TARJETA | TARJETA            |
|--------------|---------------------|--------------|------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
| CAJERO 1     | 114.292,74 €        | 2.310        | 1.738            | 69.675,63 €         | 572             | 44.617,11 €        |
| CAJERO 2     | 55.194,53 €         | 1.126        | 770              | 38.107,67 €         | 356             | 17.086,86 €        |
| CAJERO 3     | 15.178,86 €         | 306          | 244              | 10.311,23 €         | 62              | 4.867,63 €         |
| CAJERO 4     | 5.489,25 €          | 122          | 90               | 2.787,11 €          | 32              | 2.702,14 €         |
| CAJERO 5     | 9.612,54 €          | 235          | 224              | 8.920,78 €          | 11              | 691,76 €           |
| CAJERO 6     | 8.253,80 €          | 221          | 142              | 6.339,43 €          | 79              | 1.914,37 €         |
| CAJERO 7     | 7.767,06 €          | 147          | 116              | 5.826,83 €          | 31              | 1.940,23 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>215.788,78 €</b> | <b>4.467</b> | <b>3.324</b>     | <b>141.968,68 €</b> | <b>1.143</b>    | <b>73.820,10 €</b> |



**RESUMEN TOTAL DE COBROS A TRAVÉS DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DE PAGOS (CAJEROS) 2015.**

| 2015         | TOTAL                 | TOTAL OPERAC  | Nº OPER EFECTIVO | EFFECTIVO             | Nº OPER TARJETA | TARJETA             |
|--------------|-----------------------|---------------|------------------|-----------------------|-----------------|---------------------|
| CAJERO 1     | 961.024,62 €          | 15.842        | 10.795           | 615.219,72 €          | 5.047           | 345.804,90 €        |
| CAJERO 2     | 977.387,76 €          | 15.659        | 10.893           | 629.203,80 €          | 4.766           | 348.183,96 €        |
| CAJERO 3     | 115.184,73 €          | 1.833         | 1.321            | 82.036,20 €           | 512             | 33.148,53 €         |
| CAJERO 4     | 44.567,60 €           | 1.029         | 775              | 29.492,26 €           | 254             | 15.075,34 €         |
| CAJERO 5     | 96.339,88 €           | 2.176         | 2.008            | 86.704,92 €           | 168             | 9.634,96 €          |
| CAJERO 6     | 81.538,95 €           | 1.695         | 1.125            | 48.864,77 €           | 570             | 32.674,18 €         |
| CAJERO 7     | 961.024,62 €          | 15.842        | 10.795           | 615.219,72 €          | 5.047           | 345.804,90 €        |
| <b>TOTAL</b> | <b>2.370.086,37 €</b> | <b>39.812</b> | <b>27.996</b>    | <b>1.547.524,34 €</b> | <b>11.816</b>   | <b>822.562,03 €</b> |

| TOTAL 2015   | Nº REC TOTAL  | Nº REC VOLUNT | IMPORTE VOLUNTARIA  | Nº REC EJECUTIVA | IMPORTE EJECUTIVA     | IMPORTE TOTAL         |
|--------------|---------------|---------------|---------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|
| CAJERO 1     | 22.519        | 8.690         | 354.638,70 €        | 13.829           | 606.385,92 €          | 961.024,62 €          |
| CAJERO 2     | 22.697        | 8.798         | 360.859,30 €        | 13.899           | 616.471,59 €          | 977.330,89 €          |
| CAJERO 3     | 2.316         | 1.367         | 70.576,59 €         | 949              | 44.608,14 €           | 115.184,73 €          |
| CAJERO 4     | 1.259         | 770           | 23.978,21 €         | 489              | 20.589,39 €           | 44.567,60 €           |
| CAJERO 5     | 2.728         | 1.627         | 54.511,98 €         | 1.101            | 41.827,90 €           | 96.339,88 €           |
| CAJERO 6     | 2.010         | 1.080         | 42.177,76 €         | 930              | 39.361,19 €           | 81.538,95 €           |
| CAJERO 7     | 2.003         | 1.178         | 50.794,42 €         | 825              | 43.248,41 €           | 94.042,83 €           |
| <b>TOTAL</b> | <b>55.532</b> | <b>23.510</b> | <b>957.536,96 €</b> | <b>32.022</b>    | <b>1.412.492,54 €</b> | <b>2.370.029,50 €</b> |



| FECHA        | % COBRADO EFECTIVO | % COBRADO TARJETA | % COBRADO VOLUNTARIA | % COBRADO EJECUTIVA |
|--------------|--------------------|-------------------|----------------------|---------------------|
| CAJERO 1     | 64,02              | 35,98             | 36,90                | 63,10               |
| CAJERO 2     | 64,38              | 35,62             | 36,92                | 63,08               |
| CAJERO 3     | 71,22              | 28,78             | 61,27                | 38,73               |
| CAJERO 4     | 66,17              | 33,83             | 53,80                | 46,20               |
| CAJERO 5     | 90,00              | 10,00             | 56,58                | 43,42               |
| CAJERO 6     | 59,93              | 40,07             | 51,73                | 48,27               |
| CAJERO 7     | 59,55              | 40,45             | 54,01                | 45,99               |
| <b>TOTAL</b> | <b>67,90</b>       | <b>32,10</b>      | <b>50,17</b>         | <b>49,83</b>        |

### COBROS DEPENDIENDO DE LA SITUACIÓN DE LOS CAJEROS 2015 (OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE O LA RED DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)

Se van a mostrar los datos de cobros efectuados en el ejercicio 2015, diferenciando si se ha procedido al cobro a través de la Oficina de Atención al Contribuyente (OAC), o si ha sido a través de la Red de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) dependientes de la Dirección General de Administraciones Públicas.

| SITUACIÓN CAJ. | TOTAL          | TOTAL OPERAC | Nº OPER EFECTIVO | EFECTIVO       | Nº OPER TARJETA | TARJETA      |
|----------------|----------------|--------------|------------------|----------------|-----------------|--------------|
| CAJEROS OAC    | 1.938.412,38 € | 31.501       | 21.688           | 1.244.423,52 € | 9.813           | 693.988,86 € |
| CAJEROS OIACs  | 431.673,99 €   | 8.311        | 6.308            | 303.100,82 €   | 2.003           | 128.573,17 € |
| % CAJER. OAC   | 81,79%         | 79,12%       | 77,47%           | 80,41%         | 83,05%          | 84,37%       |
| % CAJER. OIACs | 18,21%         | 20,88%       | 22,53%           | 19,59%         | 16,95%          | 15,63%       |

\*OAC: Oficina de Atención al Contribuyente. OIACs: Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano



## GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES CON LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DE PAGOS (CAJEROS) DURANTE EL 2015

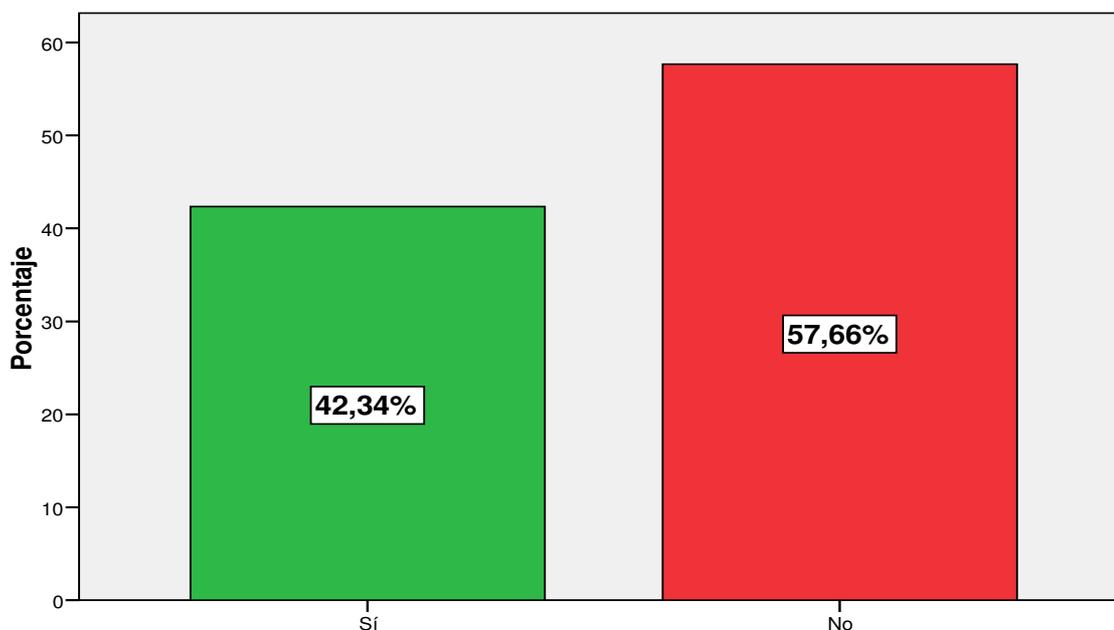
La escala de valoración es la siguiente: 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

¿Ha utilizado algún cajero de pago instalado en la Ciudad Autónoma?

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos          |            |            |                   |                      |
| Sí               | 268        | 39,3       | 42,3              | 42,3                 |
| No               | 365        | 53,5       | 57,7              | 100,0                |
| Total            | 633        | 92,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos Sistema | 49         | 7,2        |                   |                      |
| Total            | 682        | 100,0      |                   |                      |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿Ha utilizado algún cajero de pago instalado en la Ciudad Autónoma?



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

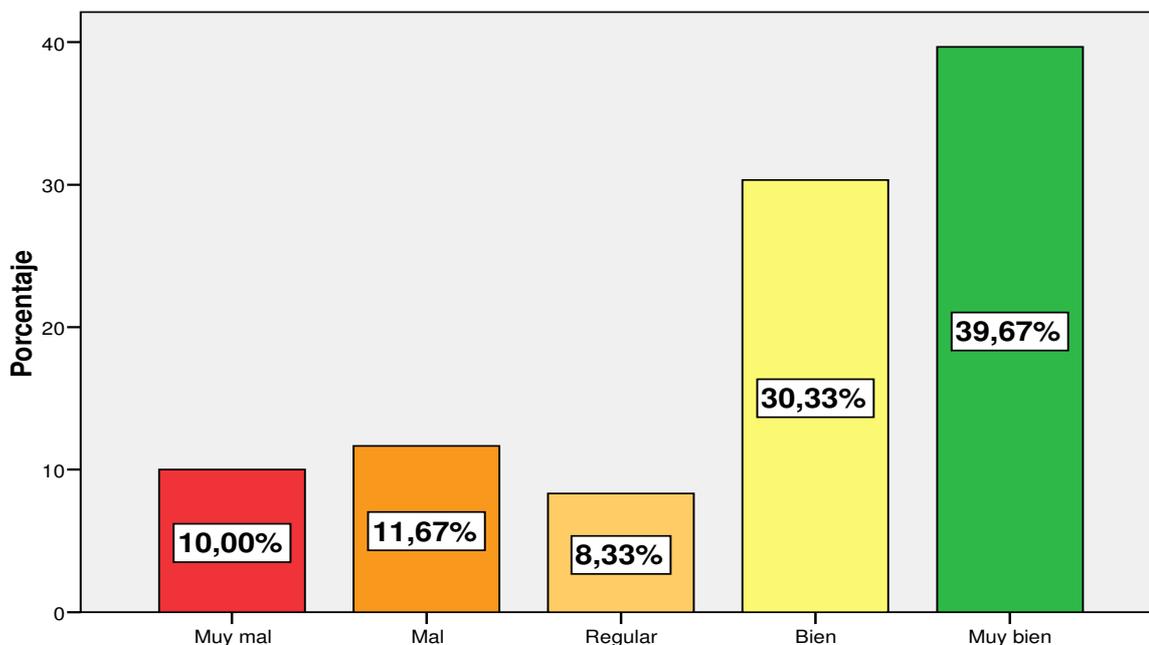


**En caso afirmativo, ¿podría valorar su satisfacción?**

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos          | Muy mal    | 30         | 4,4               | 10,0                 |
|                  | Mal        | 35         | 5,1               | 11,7                 |
|                  | Regular    | 25         | 3,7               | 30,0                 |
|                  | Bien       | 91         | 13,3              | 60,3                 |
|                  | Muy bien   | 119        | 17,4              | 39,7                 |
| Total            | 300        | 44,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos Sistema | 382        | 56,0       |                   |                      |
| Total            | 682        | 100,0      |                   |                      |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, ¿podría valorar su satisfacción?**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

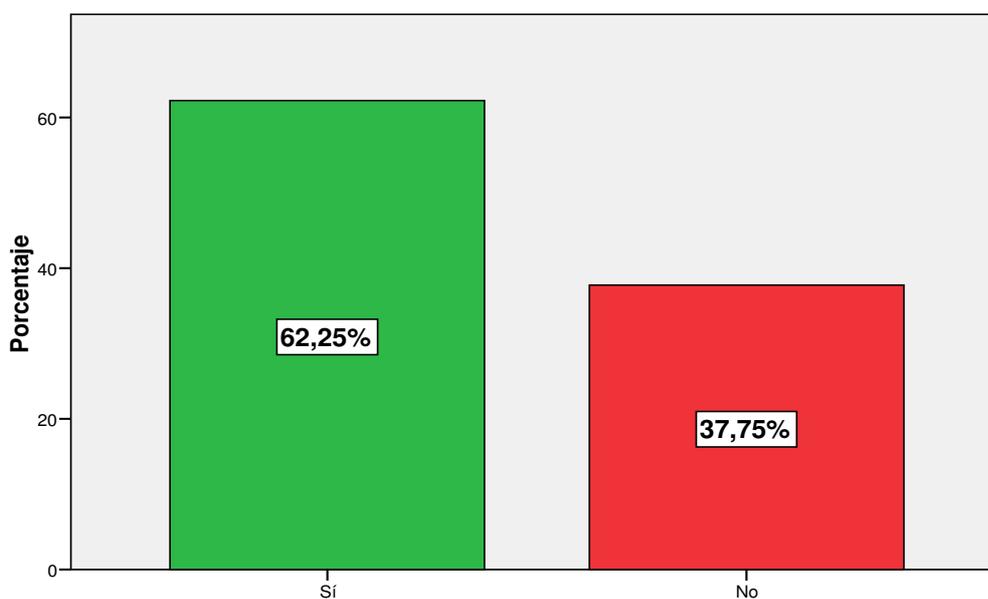


**¿Sabes que hay cajeros de pago en la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano?**

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sí               | 277        | 40,6       | 62,2              | 62,2                 |
| Válidos No       | 168        | 24,6       | 37,8              | 100,0                |
| Total            | 445        | 65,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos Sistema | 237        | 34,8       |                   |                      |
| Total            | 682        | 100,0      |                   |                      |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Sabes que hay cajeros de pago en la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano?**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



### 7.5. IPSI Operaciones Interiores.

#### COBROS EN PERIODO VOLUNTARIO DEL IPSI OPERACIONES INTERIORES EN EL EJERCICIO 2015

| EJERCICIO 2015 | IMPORTE              | %COBROS | Nº LIQUID. |
|----------------|----------------------|---------|------------|
| MODELO 420     | 10.331.567,48        | 62,46%  | 11.751     |
| MODELO 413     | 1.400.773,84         | 8,46%   | 350        |
| MODELO 421     | 153.669,98           | 0,92%   | 148        |
| MODELO 412     | 966.138,70           | 5,84%   | 248        |
| RETENCIONES    | 3.688.831,62         | 22,30%  |            |
| <b>TOTAL</b>   | <b>16.540.981,62</b> |         |            |

#### EVOLUCIÓN INTERANUAL DE COBROS EN PERIODO VOLUNTARIO DEL IPSI OPERACIONES INTERIORES

| EJERCICIO    | 2013                 |               | 2014                 |               | 2015                 |            |
|--------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|------------|
|              | IMPORTE              | LIQUID.       | IMPORTE              | LIQUID.       | IMPORTE              | Nº LIQUID. |
| MODELO 420   | 8.346.050,78         | 10.713        | 9.185.593,35         | 11.298        | 10.331.567,48        | 11.751     |
| MODELO 413   | 950.434,16           | 252           | 1.208.819,99         | 310           | 1.400.773,84         | 350        |
| MODELO 421   | 280.975,74           | 107           | 144.449,56           | 125           | 153.669,98           | 148        |
| MODELO 412   | 219.814,49           | 255           | 125.996,51           | 230           | 966.138,70           | 248        |
| RETENCIONES  | 4.060.755,81         |               | 3.498.685,39         |               | 3.688.831,62         |            |
| <b>TOTAL</b> | <b>13.858.030,98</b> | <b>11.327</b> | <b>14.163.544,80</b> | <b>11.963</b> | <b>16.540.981,62</b> |            |

#### COBROS EN PERIODO VOLUNTARIO DEL IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENO DE NATURALEZA URBANA (PLUSVALÍAS) EN EL EJERCICIO 2015

| EJERCICIO 2015 | COBROS         |
|----------------|----------------|
| IMPORTE        | 1.256.808,64 € |
| LIQUIDACIONES  | 1.567          |



**EVOLUCIÓN INTERANUAL DE COBROS EN PERIODO VOLUNTARIO DEL IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENO DE NATURALEZA URBANA (PLUSVALÍAS)**

| EJERCICIO | COBROS       | LIQUIDAC. | COBROS      | LIQUIDAC |
|-----------|--------------|-----------|-------------|----------|
| 2003      | 285.901,00   | 1.009     |             |          |
| 2004      | 469.176,00   | 1.264     | 183.275,00  | 255      |
| 2005      | 534.773,00   | 1.295     | 65.597,00   | 31       |
| 2006      | 585.489,00   | 1.542     | 50.716,00   | 247      |
| 2007      | 401.831,00   | 1.382     | -183.658,00 | -160     |
| 2008      | 361.744,00   | 913       | -40.087,00  | -469     |
| 2009      | 440.244,00   | 861       | 78.500,00   | -52      |
| 2010      | 622.653,00   | 869       | 182.409,00  | 8        |
| 2011      | 718.452,00   | 788       | 95.799,00   | -81      |
| 2012      | 526.174,00   | 680       | -192.278,00 | -108     |
| 2013      | 825.066,00   | 1.034     | 298.892,00  | 354      |
| 2014      | 1.199.929,19 | 1.376     | 374.863,19  | 342      |
| 2015      | 1.256.808,64 | 1.567     | 56.879,45   | 191      |





### 7.6. Inspección de Tributos.

Número de actuaciones efectuadas por la Inspección Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla, en relación con los datos de años anteriores.

| <u>Actuaciones realizadas</u> | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-------------------------------|------|------|------|------|
| Comprobación                  | 73   | 164  | 186  | 43   |
| Inspección                    | 21   | 5    | 9    | 31   |
| Sancionador                   | 122  | 150  | 265  | 163  |
| Total                         | 216  | 319  | 460  | 237  |

**Actuaciones de obtención de información realizadas conforme a lo dispuesto en los artículos 93 y 94 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, se reflejan en el siguiente cuadro:**

| Actuaciones de obtención de información | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|------|
| Requerimientos                          | 180  | 42   | 29   | 22   |

**Resultados económicos derivados de liquidaciones y sanciones tributarias, en relación con los datos de años anteriores.**

| Derechos contraídos | Resultados 2012 | Resultados 2013 | Resultados 2014 | Resultados 2015 | Variación 2015/2013 | Variación 2015/2014 |
|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------|---------------------|
| Derechos contraídos | 1.010.211,59 €  | 1.854.410,76 €  | 643.449,16 €    | 647.449,81 €    | -65,09%             | 0,62%               |



**Derechos contraídos en relación con su gestión recaudatoria, ingresos en período voluntario, aplazamientos solicitados en período voluntario y período ejecutivo, se refleja en el cuadro siguiente:**

| Derechos contraídos                        | 2012                  | 2013                  | 2014                | 2015               |
|--|-----------------------|-----------------------|---------------------|--------------------|
| Ingresos en período voluntario             | 428.174,47 €          | 695.458,23 €          | 142.398,52 €        | 198.958,60€        |
| Aplazamientos solicitados en p. voluntario | 233.364,59 €          | 172.412,51 €          | 142.271,30 €        | 128.890,93€        |
| Período ejecutivo                          | 348.672,53 €          | 986.540,02 €          | 358.779,34 €        | 263.250,54€        |
| <b>Total</b>                               | <b>1.010.211,59 €</b> | <b>1.854.410,76 €</b> | <b>643.449,16 €</b> | <b>591.127,07€</b> |

Actuaciones trasladadas a la Inspección de Tributos por los distintos órganos de gestión de la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.

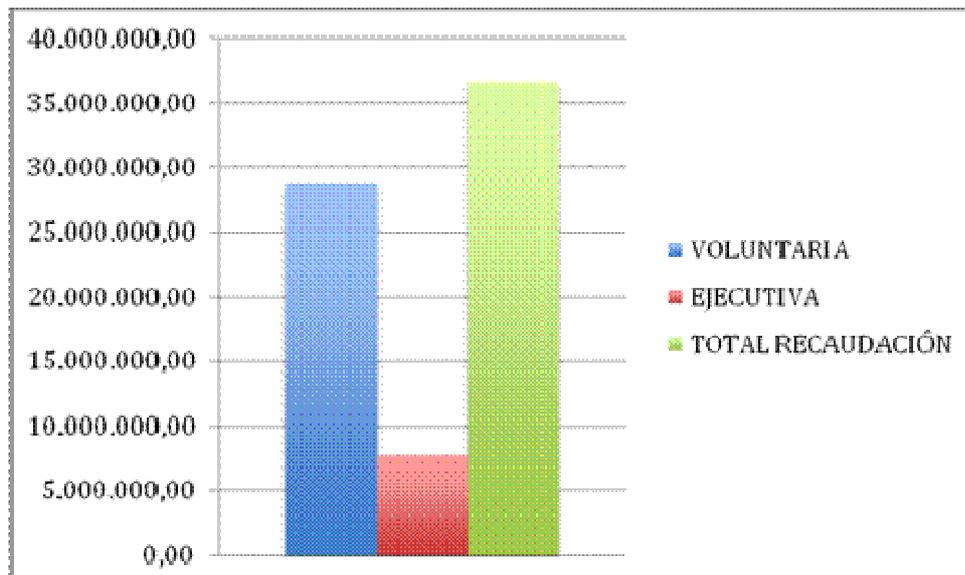
| Actuaciones trasladadas a la Inspección | 2012      | 2013      | 2014       | 2015       |
|---|-----------|-----------|------------|------------|
| IIVTNU                                  | 21        | 19        | 97         | 55         |
| IPSI (Operaciones Interiores)           | 11        | 35        | 7          | 200        |
| IPSI (Importación)                      | 0         | 36        | 0          | 4          |
| <b>Total</b>                            | <b>32</b> | <b>90</b> | <b>104</b> | <b>259</b> |



**7.7. Resumen total Dirección General de Gestión Tributaria.**

| COBROS 2015                | VOLUNTARIA    |           | EJECUTIVA    |           | TOTAL RECAUDACIÓN |           |
|----------------------------|---------------|-----------|--------------|-----------|-------------------|-----------|
|                            | IMPORTE       | Nº COBROS | IMPORTE      | Nº COBROS | IMPORTE           | Nº COBROS |
| <b>COBRADO</b>             | 15.691.394,82 | 234.772   | 6.708.462,31 | 99.120    | 22.399.857,13     | 333.892   |
| <b>ANULADO</b>             | 1.083.091,62  | 32.825    | 1.045.099,01 | 5.486     | 2.128.190,63      | 38.311    |
| <b>TOTAL GESTIONADO</b>    | 16.774.486,44 | 267.597   | 7.753.561,32 | 104.606   | 24.528.047,76     | 372.203   |
| <b>IPSI (OP. INTERIOR)</b> | 10.664.859,41 | 11.963    |              |           | 10.664.859,41     | 11.963    |
| <b>RETENCIONES IPSI</b>    | 3.498.685,39  |           |              |           | 3.498.685,39      |           |
| <b>IIVTNU (PLUSVALÍAS)</b> | 1.199.929,19  | 1.376     |              |           | 1.199.929,19      | 1.376     |
| <b>INSPECCIÓN</b>          | 142.398,42    |           |              |           | 142.398,42        |           |
| <b>TOTAL COBRADO</b>       | 27.698.581,84 | 248.111   | 6.708.462,31 | 99.120    | 34.407.044,15     | 347.231   |
| <b>TOTAL GESTIONADO</b>    | 28.781.673,46 | 280.936   | 7.753.561,32 | 104.606   | 36.535.234,78     | 385.542   |

**TOTAL GESTIONADO DIR. GRAL. GESTIÓN TRIBUTARIA 2015**





## 8) INDICADORES DE CALIDAD (SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE)

### 8.1. Cuestionario para medir la percepción de la satisfacción de los contribuyentes.

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

Barrio \_\_\_\_\_

1. Sexo :  Mujer  Hombre 3. ¿Qué tramitaciones ha realizado?

2. Edad

|              |                          |              |                          |                                      |  |
|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------------------------------|--|
| 18 a 28 años | <input type="checkbox"/> | 51 a 60 años | <input type="checkbox"/> | Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria) |  |
| 29 a 39 años | <input type="checkbox"/> | 61 a 70 años | <input type="checkbox"/> | Recaudación Ejecutiva                |  |
| 40 a 50 años | <input type="checkbox"/> | + 70 años    | <input type="checkbox"/> | IPSI o Plusvalías                    |  |
|              |                          |              |                          | Inspección de Tributos               |  |
|              |                          |              |                          | Otros                                |  |

4. Indique, por favor, en la tabla siguiente la **SATISFACCIÓN** que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

| ASPECTOS  | VALORACIÓN               |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| Accesibilidad a las instalaciones                                       | <input type="checkbox"/> |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio          | <input type="checkbox"/> |
| Efectividad del servicio prestado                                       | <input type="checkbox"/> |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable            | <input type="checkbox"/> |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                      | <input type="checkbox"/> |
| <b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO EN LA OFICINA</b> | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Sabe Ud. que puede hacer tramitaciones tributarias y de recaudación la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano?  Sí  No

6. ¿Qué MEDIO DE PAGO utiliza Ud. habitualmente?

- Domiciliación Bancaria
- Transferencias Bancaria
- Cajeros (Sistema Automático de Pago)
- Carpeta del Ciudadano
- Entidad Bancaria

7. ¿Tiene DOMICILIADOS sus Tributos?  Sí  No

8. ¿Sabe que hay una BONIFICACIÓN DEL 5% por DOMICILIAR sus recibos?  Sí  No

9. ¿Ha utilizado algún CAJERO DE PAGO instalado en la Ciudad Autónoma?  Sí  No

9.1 En caso afirmativo, ¿Podría valorar su satisfacción?



Desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |

10. ¿Sabe que hay CAJEROS DE PAGO en la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano?  Sí  No

11. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?  SI  NO

11.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?  SI  NO

11.2. En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |

12. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora al respecto.

---



---



---



---



---

## 8.2. Estudio sobre la satisfacción de los contribuyentes de los Servicios de Gestión Tributaria y Recaudación.

### ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA 2015

|   | N          | Mínimo   | Máximo   | Media       | Desv. típ.  |
|---|------------|----------|----------|-------------|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones   | 687        | 1        | 5        | 4,67        | ,654        |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio            | 681        | 1        | 5        | 4,65        | ,649        |
| Adecuación de las instalaciones   | 681        | 2        | 5        | 4,71        | ,579        |
| Efectividad del servicio prestado   | 675        | 1        | 5        | 4,64        | ,685        |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 681        | 1        | 5        | 4,62        | ,716        |
| Cortesía del personal que le ha atendido                                  | 681        | 1        | 5        | 4,59        | ,759        |
| <b>Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina</b>  | <b>688</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>4,60</b> | <b>,716</b> |

\*Valoración media sobre un máximo de 5 puntos



**PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN  
AL CONTRIBUYENTE**

**Barrio**

|         |                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Barrio Del Carmen                | 19         | 2,7        | 2,8                  | 2,8                     |
|         | Barrio de los Pinares            | 54         | 7,8        | 8,0                  | 10,9                    |
|         | Barrio del General Gómez Jordana | 15         | 2,2        | 2,2                  | 13,1                    |
|         | Barrio Hernán Cortés             | 10         | 1,4        | 1,5                  | 14,6                    |
|         | Barrio Constitución              | 17         | 2,4        | 2,5                  | 17,1                    |
|         | Barrio de La Libertad            | 14         | 2,0        | 2,1                  | 19,2                    |
|         | Barrio Virgen de la Victoria     | 22         | 3,2        | 3,3                  | 22,5                    |
|         | Barrio del Real                  | 82         | 11,8       | 12,2                 | 34,7                    |
|         | Barrio de Batería Jota           | 29         | 4,2        | 4,3                  | 39,0                    |
|         | Barrio Colón                     | 29         | 4,2        | 4,3                  | 43,3                    |
|         | Barrio Isaac Peral               | 29         | 4,2        | 4,3                  | 47,6                    |
|         | Barrio Hebreo-Tiro Nacional      | 38         | 5,5        | 5,7                  | 53,3                    |
|         | Barrio Hipódromo                 | 25         | 3,6        | 3,7                  | 57,0                    |
|         | Barrio de Alfonso XIII           | 38         | 5,5        | 5,7                  | 62,6                    |
|         | Barrio de Reina Regente          | 35         | 5,0        | 5,2                  | 67,9                    |
|         | Barrio Industrial                | 60         | 8,6        | 8,9                  | 76,8                    |
|         | Barrio del Polígono R. de La Paz | 4          | ,6         | ,6                   | 77,4                    |
|         | Barrio de Ataque Seco            | 27         | 3,9        | 4,0                  | 81,4                    |
|         | Barrio Concepción Arenal         | 5          | ,7         | ,7                   | 82,1                    |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|          |                           |     |       |       |       |
|----------|---------------------------|-----|-------|-------|-------|
|          | Barrio Cabrerizas         | 60  | 8,6   | 8,9   | 91,1  |
|          | Barrio del General Larrea | 12  | 1,7   | 1,8   | 92,9  |
|          | Barrio de Medina Sidonia  | 11  | 1,6   | 1,6   | 94,5  |
|          | Barrio Héroes de España   | 11  | 1,6   | 1,6   | 96,1  |
|          | Barrio Cañada de Hidúm    | 26  | 3,7   | 3,9   | 100,0 |
|          | Total                     | 672 | 96,7  | 100,0 |       |
| Perdidos | Sistema                   | 23  | 3,3   |       |       |
| Total    |                           | 695 | 100,0 |       |       |

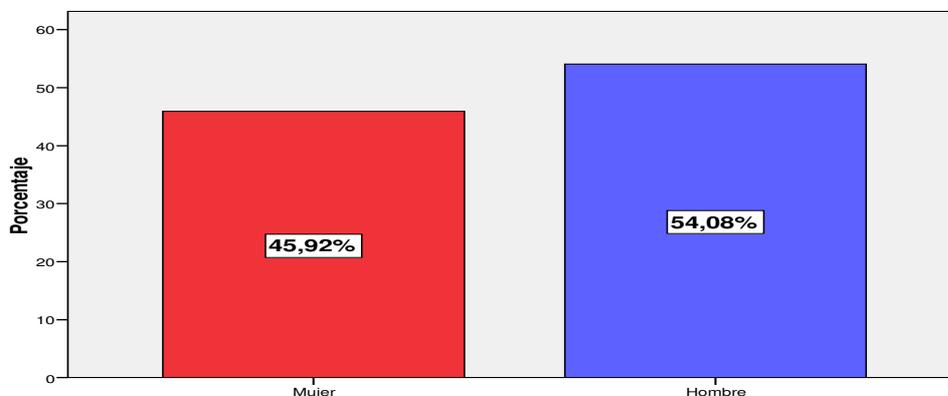
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

## Sexo

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mujer   | 313        | 45,0       | 46,9              | 46,9                 |
|          | Hombre  | 355        | 51,1       | 53,1              | 100,0                |
|          | Total   | 668        | 96,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 27         | 3,9        |                   |                      |
| Total    |         | 695        | 100,0      |                   |                      |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

## Sexo



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

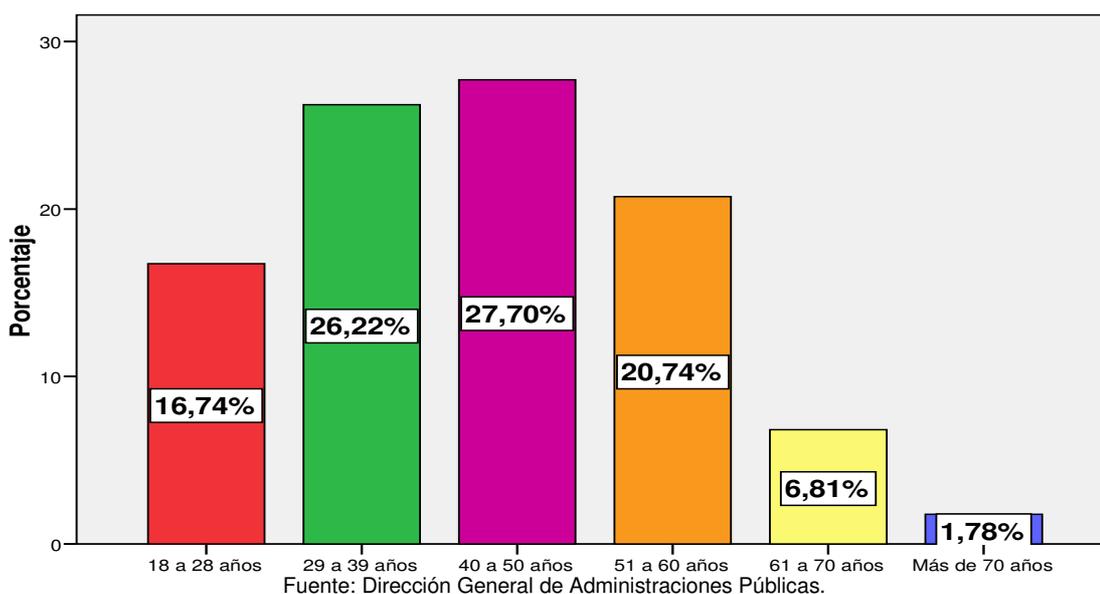


**Edad**

|          |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | 18 a 28 años   | 88         | 12,7       | 12,9              | 12,9                 |
|          | 29 a 39 años   | 229        | 32,9       | 33,6              | 46,5                 |
|          | 40 a 50 años   | 221        | 31,8       | 32,4              | 78,9                 |
|          | 51 a 60 años   | 109        | 15,7       | 16,0              | 94,9                 |
|          | 61 a 70 años   | 26         | 3,7        | 3,8               | 98,7                 |
|          | Más de 70 años | 9          | 1,3        | 1,3               | 100,0                |
|          | Total          | 682        | 98,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema        | 13         | 1,9        |                   |                      |
| Total    |                | 695        | 100,0      |                   |                      |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**Edad**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



## INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

¿Qué tramitaciones ha realizado?: Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria)

|          |                                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria) | 207        | 29,8       | 30,6              | 30,6                 |
|          | Recaudación Ejecutiva                | 153        | 22,0       | 22,6              | 53,3                 |
|          | IPSI                                 | 144        | 20,7       | 21,3              | 74,6                 |
|          | Inspección de Tributos               | 33         | 4,7        | 4,9               | 79,4                 |
|          | Otros                                | 139        | 20,0       | 20,6              | 100,0                |
|          | Total                                | 676        | 97,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                              | 19         | 2,7        |                   |                      |
| Total    |                                      | 695        | 100,0      |                   |                      |

Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Accesibilidad a las instalaciones

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Mal      | 5          | ,7         | ,7                | 1,2                  |
|          | Regular  | 38         | 5,5        | 5,5               | 6,7                  |
|          | Bien     | 123        | 17,7       | 17,9              | 24,6                 |
|          | Muy bien | 518        | 74,5       | 75,4              | 100,0                |
|          | Total    | 687        | 98,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 8          | 1,2        |                   |                      |
| Total    |          | 695        | 100,0      |                   |                      |



**Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | ,3         | ,3                | ,3                   |
|          | Mal      | 5          | ,7         | ,7                | 1,0                  |
|          | Regular  | 39         | 5,6        | 5,7               | 6,8                  |
|          | Bien     | 137        | 19,7       | 20,1              | 26,9                 |
|          | Muy bien | 498        | 71,7       | 73,1              | 100,0                |
|          | Total    | 681        | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 14         | 2,0        |                   |                      |
| Total    |          | 695        | 100,0      |                   |                      |

**Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Adecuación de las instalaciones**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 3          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Regular  | 35         | 5,0        | 5,1               | 5,6                  |
|          | Bien     | 118        | 17,0       | 17,3              | 22,9                 |
|          | Muy bien | 525        | 75,5       | 77,1              | 100,0                |
|          | Total    | 681        | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 14         | 2,0        |                   |                      |
| Total    |          | 695        | 100,0      |                   |                      |

**Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Efectividad del servicio prestado**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2          | ,3         | ,3                | ,3                   |
|         | Mal     | 9          | 1,3        | 1,3               | 1,6                  |
|         | Regular | 41         | 5,9        | 6,1               | 7,7                  |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|          |          |     |       |       |       |
|----------|----------|-----|-------|-------|-------|
|          | Bien     | 127 | 18,3  | 18,8  | 26,5  |
|          | Muy bien | 496 | 71,4  | 73,5  | 100,0 |
|          | Total    | 675 | 97,1  | 100,0 |       |
| Perdidos | Sistema  | 20  | 2,9   |       |       |
| Total    |          | 695 | 100,0 |       |       |

**Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Mal      | 10         | 1,4        | 1,5               | 1,9                  |
|          | Regular  | 46         | 6,6        | 6,8               | 8,7                  |
|          | Bien     | 125        | 18,0       | 18,4              | 27,0                 |
|          | Muy bien | 497        | 71,5       | 73,0              | 100,0                |
|          | Total    | 681        | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 14         | 2,0        |                   |                      |
| Total    |          | 695        | 100,0      |                   |                      |

**Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Cortesía del personal que le ha atendido**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|          | Mal      | 13         | 1,9        | 1,9               | 2,6                  |
|          | Regular  | 45         | 6,5        | 6,6               | 9,3                  |
|          | Bien     | 127        | 18,3       | 18,6              | 27,9                 |
|          | Muy bien | 491        | 70,6       | 72,1              | 100,0                |
|          | Total    | 681        | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 14         | 2,0        |                   |                      |
| Total    |          | 695        | 100,0      |                   |                      |



**Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | ,3         | ,3                | ,3                   |
|          | Mal      | 10         | 1,4        | 1,5               | 1,7                  |
|          | Regular  | 52         | 7,5        | 7,6               | 9,3                  |
|          | Bien     | 130        | 18,7       | 18,9              | 28,2                 |
|          | Muy bien | 494        | 71,1       | 71,8              | 100,0                |
|          | Total    | 688        | 99,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 7          | 1,0        |                   |                      |
| Total    |          | 695        | 100,0      |                   |                      |

**¿Sabe Ud. que puede hacer tramitaciones tributarias y de recaudación en la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 302        | 43,5       | 46,0              | 46,0                 |
|          | No      | 355        | 51,1       | 54,0              | 100,0                |
|          | Total   | 657        | 94,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 38         | 5,5        |                   |                      |
| Total    |         | 695        | 100,0      |                   |                      |

**¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?**

|         |                                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Domiciliación Bancaria               | 373        | 53,7       | 54,8              | 54,8                 |
|         | Tranferencias Bancarias              | 74         | 10,6       | 10,9              | 65,6                 |
|         | Cajeros (Sistema Automático de Pago) | 160        | 23,0       | 23,5              | 89,1                 |
|         | Carpeta del Ciudadano                | 10         | 1,4        | 1,5               | 90,6                 |



|          |                  |     |       |       |       |
|----------|------------------|-----|-------|-------|-------|
|          | Entidad Bancaria | 64  | 9,2   | 9,4   | 100,0 |
|          | Total            | 681 | 98,0  | 100,0 |       |
| Perdidos | Sistema          | 14  | 2,0   |       |       |
| Total    |                  | 695 | 100,0 |       |       |

**¿Tiene domiciliados sus Tributos?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 378        | 54,4       | 54,9              | 54,9                 |
|          | No      | 311        | 44,7       | 45,1              | 100,0                |
|          | Total   | 689        | 99,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 6          | ,9         |                   |                      |
| Total    |         | 695        | 100,0      |                   |                      |

**¿Sabe que tiene una bonificación del 5% por domiciliar sus recibos?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 343        | 49,4       | 50,8              | 50,8                 |
|          | No      | 332        | 47,8       | 49,2              | 100,0                |
|          | Total   | 675        | 97,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 20         | 2,9        |                   |                      |
| Total    |         | 695        | 100,0      |                   |                      |

**¿Ha utilizado algún cajero de pago instalado en la Ciudad Autónoma?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 422        | 60,7       | 62,7              | 62,7                 |
|          | No      | 251        | 36,1       | 37,3              | 100,0                |
|          | Total   | 673        | 96,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 22         | 3,2        |                   |                      |
| Total    |         | 695        | 100,0      |                   |                      |



**En caso afirmativo, ¿podría valorar su satisfacción?**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 23         | 3,3        | 5,4               | 5,4                  |
|          | Bien     | 84         | 12,1       | 19,7              | 25,1                 |
|          | Muy bien | 319        | 45,9       | 74,9              | 100,0                |
|          | Total    | 426        | 61,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 269        | 38,7       |                   |                      |
| Total    |          | 695        | 100,0      |                   |                      |

**¿Sabes que hay cajeros de pago en la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 381        | 54,8       | 56,4              | 56,4                 |
|          | No      | 295        | 42,4       | 43,6              | 100,0                |
|          | Total   | 676        | 97,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 19         | 2,7        |                   |                      |
| Total    |         | 695        | 100,0      |                   |                      |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.**

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2015** con un valor de **9,20** sobre 10.

**Estadísticos descriptivos de Gestión Tributaria 2015**

|   | <i>N</i>   | <i>Media</i><br><i>(Del 1 al 10)</i> |
|---|------------|--------------------------------------|
| <b>Accesibilidad a las instalaciones</b>                              | <b>687</b> | <b>9,34</b>                          |
| <b>Señalización de las indicaciones para la petición del servicio</b> | <b>681</b> | <b>9,30</b>                          |
| <b>Adecuación de las instalaciones</b>                                | <b>681</b> | <b>9,42</b>                          |



|  |            |             |
|--|------------|-------------|
| <b>Efectividad del servicio prestado</b>   | <b>675</b> | <b>9,27</b> |
| <b>Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades</b> | <b>681</b> | <b>9,23</b> |
| <b>Cortesía del personal que le ha atendido</b>                                  | <b>681</b> | <b>9,18</b> |
| <b>Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina</b>         | <b>688</b> | <b>9,20</b> |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

|  | AÑO 2015                 |                            |                       |                                |
|--|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|  | SATISFECHOS <sup>1</sup> | INSATISFECHOS <sup>2</sup> | CONFORME <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| <b>Accesibilidad a las instalaciones</b>   | <b>93,3</b>              | <b>1,2</b>                 | <b>5,5</b>            | <b>98,8</b>                    |
| <b>Señalización de las indicaciones para la petición del servicio</b>            | <b>93,2</b>              | <b>1,0</b>                 | <b>5,7</b>            | <b>98,9</b>                    |
| <b>Adecuación de las instalaciones</b>   | <b>94,4</b>              | <b>0,4</b>                 | <b>5,1</b>            | <b>99,5</b>                    |
| <b>Efectividad del servicio prestado</b>   | <b>92,3</b>              | <b>1,6</b>                 | <b>6,1</b>            | <b>98,4</b>                    |
| <b>Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades</b> | <b>91,3</b>              | <b>1,9</b>                 | <b>6,8</b>            | <b>98,1</b>                    |
| <b>Cortesía del personal que le ha atendido</b>                                  | <b>90,7</b>              | <b>2,6</b>                 | <b>6,6</b>            | <b>97,3</b>                    |
| <b>Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina</b>         | <b>90,7</b>              | <b>1,7</b>                 | <b>7,6</b>            | <b>98,3</b>                    |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### **8.3. Indicadores de seguimiento del Plan de Calidad y Modernización de Gestión Tributaria.**

#### **A) Descripción de las acciones del Plan de Calidad y Modernización de Gestión Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla:**

A efectos de analizar los INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, se va a proceder a enumerar las Líneas Estratégicas, Objetivos y las Acciones a efectos que se pueda conocer a qué corresponde cada uno de los indicadores de seguimiento del citada Plan, que se indican en el apartado B) de este apartado 8.3. El Plan se estructura en las siguientes Líneas Estratégicas:

- **Línea Estratégica 1. Atención al Contribuyente integral y de calidad.**
- **Línea Estratégica 2. Normalización, racionalización y simplificación de procedimientos de gestión tributaria.**
- **Línea Estratégica 3. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Gestión Tributaria.**
- **Línea Estratégica 4. Administración Electrónica: Facilidad de tramitaciones y pagos.**

#### **LÍNEA ESTRATÉGICA 1: ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE INTEGRAL Y DE CALIDAD.**

El ciudadano es el centro de toda la actuación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se realizarán todos los esfuerzos para que las relaciones de los contribuyentes con la Administración Tributaria sean lo más ágiles, cómodas y cercanas, reduciendo en la medida de lo posibles colas y tiempos de esperas, consiguiendo que el ciudadano tenga una Atención prácticamente a la carta en sus relaciones con la Administración.

Dentro de esta Línea Estratégica se persiguen los siguientes objetivos:

##### **- Objetivo 1.1. Acercar la Administración Tributaria al Contribuyente.**

- Acción 1.1.1. Implantar un Sistema de Atención al Contribuyente.
- Acción 1.1.2. Oficina de Atención Integral al Contribuyente.
- Acción 1.1.3. Generalización de la atención tributaria en la Red de Oficinas de Información al Ciudadano.
- Acción 1.1.4. Potenciación del uso del teléfono de Información y Atención al Ciudadano “010” y el Servicio de Ayuda en línea en materia tributaria.
- Acción 1.1.5. Campañas informativas en materia tributaria.



- **Objetivo 1.2. Facilitar las gestiones tributarias y el pago.**

- Acción 1.2.1. Optimización del Sistema de Gestión y Direccionamiento de Ciudadanos.
- Acción 1.2.2. Gestor de conocimientos tributarios.
- Acción 1.2.3. Plan de Formación en atención al contribuyente.
- Acción 1.2.4. Facilitar medios de pagos a los contribuyentes (Sistema Integral de Pago).

- **Objetivo 1.3. Fomentar la atención personalizada.**

- Acción 1.3.1. Sistema de Atención Personalizada.
- Acción 1.3.2. Facilitar la atención a personas con discapacidad.
- Acción 1.3.3. Sistema de Atención a Asesoría y Gestorías.

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2: NORMALIZACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA.**

La simplificación, racionalización y normalización de los procedimientos tributarios debe ser una constante para mejorar el funcionamiento del área de Gestión Tributaria. Por ello desde la Administración se va a impulsar que las tramitaciones tributarias se puedan efectuar de una forma ágil, en el que se optimicen los procesos internos de gestión, así como sistematizar los criterios para efectuar planificaciones o programaciones tributarias.

Para ello se perseguirán la consecución de estos objetivos:

- **Objetivo 2.1. Impulsar tramitaciones fáciles y accesibles para el contribuyente.**

- Acción 2.1.1. Actualización y revisión de la Guía de Servicios de Gestión Tributaria.
- Acción 2.1.2. Racionalización, Simplificación y Normalización de Procedimientos Tributarios.
- Acción 2.1.3. Elaboración de una Guía de Procedimientos Tributarios.
- Acción 2.1.4. Generalizar el uso de la imagen institucional corporativa de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Acción 2.1.5. Potenciar el uso de la Declaración Responsable.
- Acción 2.1.6. Gestión automatizada de procedimientos y procesos tributarios.

- **Objetivo 2.2. Agilización, racionalización y simplificación de tramitaciones tributarias y de pago.**

- Acción 2.2.1. Normalización y Racionalización de formularios tributarios.



- Acción 2.2.2. Implantación de un Sistema Automatizado de seguimiento de expedientes tributarios.
  - Acción 2.2.3. Elaboración de Normativa reguladora de la Organización del Área de Gestión Tributaria.
  - Acción 2.2.4. Revisión de la normativa tributaria.
  - Acción 2.2.5. Consolidación del uso del Sistema de Registro Único de la Ciudad Autónoma de Melilla en el área de Gestión Tributaria.
  - Acción 2.2.6. Programa de autocompulsión.
  - Acción 2.2.7. Sistema Personalizado de Pagos.
- **Objetivo 2.3. Mejorar los procesos internos en materia tributaria: Interoperabilidad entre administraciones, interacción en procesos internos de la administración, y mejorar el sistema de gestión documental de naturaleza tributaria.**
- Acción 2.3.1. Digitalización integral del área de Gestión Tributaria.
  - Acción 2.3.2. Administración sin papeles (Documentos Electrónicos y Digitalización en origen).
  - Acción 2.3.3. Acceso a corporativo a datos de naturaleza tributaria a otras áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
  - Acción 2.3.4. Interoperabilidad con otras administraciones públicas para el intercambio de información.
- **Objetivo 2.4. Mejorar las bases de datos tributarios.**
- Acción 2.4.1. Programa Domicilio Único Fiscal.
  - Acción 2.4.2. Depuración de padrones fiscales.
- **Objetivo 2.5. Planificación Tributaria.**
- Acción 2.5.1. Implantación de un Sistema de Indicadores de Gestión Tributaria.
  - Acción 2.5.2. Planificación Tributaria.
  - Acción 2.5.3. Memoria anual de Gestión Tributaria.

### **LÍNEA ESTRATÉGICA 3: IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA TRIBUTARIA.**

Los ciudadanos ya no sólo solicitan a las administraciones públicas que preste determinados servicios, sino que estas los ofrezcan acorde con las expectativas que esperan tener, ofreciendo un valor añadido en gestión, que repercuta en una gestión de calidad total. Se tiene el firme propósito de acreditar la calidad en la gestión tributaria.

Los objetivos que se pretenden con esta acción son los siguientes:



- **Objetivo 3.1. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad Integral de Gestión Tributaria.**
  - Acción 3.1.1. Modelo de Gestión de Calidad para el área Tributaria.
  - Acción 3.1.2. Establecimiento de un cuadro de indicadores de gestión de calidad en el área tributaria.
  - Acción 3.1.3. Consolidación del Sistema de Quejas y Sugerencias en el área tributaria, como oportunidad de mejora en materia de gestión tributaria.
  - Acción 3.1.4. El Consejero o el Viceconsejero informa sobre aspectos tributarios.
  
- **Objetivo 3.2. Evaluación del Sistema Tributario.**
  - Acción 3.2.1. Medición de la percepción de la calidad en la prestación de los servicios tributarios.
  - Acción 3.2.2. Implantación de un Carta de Servicios de Recaudación y Gestión Tributaria.
  - Acción 3.2.3. Implantación de la Certificación ISO 9001 de Gestión de Calidad en los Servicios de Recaudación y Gestión Tributaria.

#### **LÍNEA ESTRATÉGICA 4: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: FACILIDAD DE TRAMITACIONES Y PAGOS.**

La Administración debe ofrecer servicios 24 horas al día todos los días del año, tanto desde un punto de vista informativo, como en la iniciación de procedimientos por vía telemática. El área de Gestión Tributaria debe potenciar el uso de las nuevas herramientas de comunicación con los contribuyentes, facilitando y agilizando las gestiones de naturaleza tributario.

Dentro de esta Línea Estratégica se pretende la consecución de los siguientes objetivos::

- **Objetivo 4.1. Modernización de herramientas informáticas y de comunicación.**
  - Acción 4.1.1. Utilización de las nuevas tecnologías como mecanismos de comunicación con los ciudadanos.
  - Acción 4.1.2. Potenciación de la Oficina Virtual de Gestión Tributaria: Portal del Contribuyente.
  - Acción 4.1.3. Sistema de Información Tributaria Personalizada.
  - Acción 4.1.4. Sistema de Digitalización de firmas de los contribuyentes en las Oficinas de Atención Tributaria.
  - Acción 4.1.5. Implantación de un Sistema de Firma Electrónica.



- Objetivo 4.2. Control de expedientes por el contribuyente.
  - Acción 4.2.1. Programa de Consultas Tributarias.
  - Acción 4.2.2. Seguimiento de expedientes tributarios on line.
  - Acción 4.2.3. Informatización de un Sistema de Información Geográfica Fiscal.
  
- Objetivo 4.3. Impulsar la Administración Electrónica y las Tramitaciones Telemáticas.
  - Acción 4.3.1. Inclusión de los formularios tributarios en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
  - Acción 4.3.2. Potenciación de la Notificación Electrónica.
  - Acción 4.3.3. Portal de Asesorías y gestorías para trámites tributarios.
  - Acción 4.3.4. Pago Telemático de tributos.
  - Acción 4.3.5. Potenciación del uso de la Carpeta del Ciudadano: Tramitaciones Tributarias on line.
  - Acción 4.3.6. Implantación de una nueva herramienta informática para el área de gestión tributaria.
  - Acción 4.3.7. Impulso del uso del DNI Electrónico y del Certificado Digital.

**B) Indicadores de seguimiento del Plan de Calidad y Modernización de Gestión Tributaria.**

| ACCIONES | INDICADORES   | NÚMERO INDICADORES | EJECUTADO | EN EJECUCIÓN | PENDIENTE | ESTADO    | INDICADOR | INDICADOR  | INDICADOR  |
|----------|---|--------------------|-----------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
|          |   |                    |           |              |           |           | 2013      | 2014       | 2015       |
| 1.1.1.   | Aprobación del Sistema de Atención al Contribuyente                   | 1                  | 1         |              |           | EJECUTADO |           | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|          | Número de oficinas que prestan servicios de atención al contribuyente | 1                  | 1         |              |           | EJECUTADO | 5         | 7          | 7          |
|          | Número de puestos que prestan servicios de atención al contribuyente  | 1                  | 1         |              |           | EJECUTADO | 22        | 28         | 30         |
|          | Número de ciudadanos atendidos en materia tributaria                  | 1                  | 1         |              |           | EJECUTADO | 36.748    | 42.880     | 41.511     |
|          | Número de ciudadanos atendidos por Oficina en materia tributaria      | 1                  | 1         |              |           | EJECUTADO | 36.748    | 42.880     | 41.511     |
|          | Tiempo medio de espera y atención                                     | 1                  | 1         |              |           | EJECUTADO | 12:07     | 11:50      | 11:25      |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|        |   |   |   |  |           |        |        |        |
|--------|---|---|---|--|-----------|--------|--------|--------|
|        | Número de horas de formación al personal de atención tributaria       | 1 | 1 |  | EJECUTADO |        | 150    | 132    |
|        | Número de documentos registrados en el área de atención tributaria    | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 7.804  | 10.316 | 10.575 |
| 1.1.2. | Número de oficinas que prestan servicios de atención al contribuyente | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 5      | 7      | 7      |
|        | Número de puestos que prestan servicios de atención al contribuyente  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 22     | 28     | 30     |
|        | Número de ciudadanos atendidos en materia tributaria                  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 36.748 | 42.880 | 41.511 |
|        | Número de ciudadanos atendidos por Oficina en materia tributaria      | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 36.748 | 42.880 | 41.511 |
|        | Tiempo medio de espera  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 4:31   | 4:36   | 4:36   |
|        | Número de documentos registrados en el área de atención tributaria    | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 7.804  | 10.316 | 10.575 |
|        | Grado de satisfacción en la atención                                  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 4,58   | 3,78   | 4,60   |
| 1.1.3. | Número de oficinas que prestan servicios de atención al contribuyente | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 5      | 7      | 7      |
|        | Número de puestos que prestan servicios de atención al contribuyente  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 22     | 28     | 30     |
|        | Número de ciudadanos atendidos en materia tributaria                  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 36.748 | 42.880 | 41.511 |
|        | Número de ciudadanos atendidos por Oficina en materia tributaria      | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 36.748 | 42.880 | 41.511 |
|        | Tiempo medio de espera  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 4:31   | 4:36   | 4:36   |
|        | Número de documentos registrados en el área de atención tributaria    | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 7.804  | 10.316 | 10.575 |
|        | Grado de satisfacción en la atención                                  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 4,58   | 3,78   | 4,60   |
| 1.1.4. | Número de oficinas que prestan servicios de atención al contribuyente | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 5      | 7      | 7      |
|        | Número de puestos que prestan servicios de atención al contribuyente  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 22     | 28     | 30     |
|        | Número de ciudadanos atendidos en materia tributaria                  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 36.748 | 42.880 | 41.511 |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|        |  |   |   |   |              |            |            |            |
|--------|--|---|---|---|--------------|------------|------------|------------|
|        | Número de ciudadanos atendidos por Oficina en materia tributaria               | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 36.748     | 42.880     | 41.511     |
|        | Tiempo medio de espera   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 4:31       | 4:36       | 4:36       |
|        | Número de documentos registrados en el área de atención tributaria             | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 7.804      | 10.316     | 10.575     |
|        | Grado de satisfacción en la atención   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 4,58       | 3,78       | 4,60       |
|        | Número de usuarios del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano         | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Número de usuarios del Servicio de Ayuda en línea                              | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
| 1.1.5. | Número de campañas y actuaciones informativas realizadas en materia tributaria | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 1          | 3          | 10         |
|        | Número de ciudadanos atendidos en materia tributaria                           | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 36.748     | 42.880     | 41.511     |
|        | Número de usuarios del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano         | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Número de usuarios del Servicio de Ayuda en línea                              | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Se podrán determinar indicadores para cada campaña concreta                    | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
| 1.2.1. | La implantación del Sistema de Gestión de Direccinamiento de Ciudadanos        | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | IMPLANTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Número de puestos que prestan servicios de atención al contribuyente           | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 22         | 28         | 30         |
|        | Número de ciudadanos atendidos en materia tributaria                           | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 36.748     | 42.880     | 41.511     |
|        | Número de ciudadanos atendidos por Oficina en materia tributaria               | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 36.748     | 42.880     | 41.511     |
|        | Tiempo medio de espera en la Oficina de Atención Integral al Contribuyente     | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 4:31       | 4:36       | 4:36       |
|        | Tiempo medio de atención en la Oficina de Atención Integral al Contribuyente   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 7:36       | 7:14       | 6:48       |
| 1.2.2. | Implantación del Gestor de conocimientos tributarios                           | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            | INICIADO   | INICIADO   |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|        |  |   |   |   |              |            |        |            |          |            |
|--------|--|---|---|---|--------------|------------|--------|------------|----------|------------|
|        | Número de preguntas/respuestas incluidas en el Programa de Consultas Tributarias | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            | 0      | INICIADO   | INICIADO |            |
|        | Guías de Preguntas frecuentes en materia tributaria                              | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            | 0      | INICIADO   | INICIADO |            |
| 1.2.3. | Número de acciones formativas realizadas   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 0      |            | 6        | 1          |
|        | Número de horas de formación al personal de atención tributaria                  | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 0      |            | 340      | 250        |
|        | Número de jornadas efectuadas  | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 0      |            | 5        | 10         |
|        | Número de personas formadas  | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 0      |            | 17       | 15         |
| 1.2.4. | Número de formas y medios de pagos de tributos                                   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 2      |            | 6        | 6          |
|        | Número de máquinas de cobro del Sistema Automatizado de Pago                     | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 2      |            | 7        | 8          |
|        | Posibilidad de pago a través de internet   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | IMPLANTADO |        | IMPLANTADO |          | IMPLANTADO |
|        | Número de pagos efectuados por cada uno de los Sistemas de Pago de Tributos      | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | TABLA      |        | TABLA      |          | TABLA      |
|        | Porcentaje de cobro por cada medio de pago de tributo                            | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | TABLA      |        | TABLA      |          | TABLA      |
|        | Número y/o porcentaje de domiciliaciones bancarias                               | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | TABLA      |        | TABLA      |          | TABLA      |
|        | Número de guías o campañas informativas  | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 0      |            | 11       | 11         |
| 1.3.1. | Aprobación del Sistema de Atención al Contribuyente                              | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 0      | IMPLANTADO |          | IMPLANTADO |
|        | La implantación del Sistema de Gestión de Direccíonamiento de Ciudadanos         | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | IMPLANTADO |        | IMPLANTADO |          | IMPLANTADO |
|        | Modelo de Sistema de Atención a Gestoría y Asesorías                             | 1 |   |   | 1            | PENDIENTE  |        |            |          |            |
|        | Número de oficinas que prestan servicios de atención al contribuyente            | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 5      |            | 7        | 7          |
|        | Número de puestos que prestan servicios de atención al contribuyente             | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 22     |            | 27       | 30         |
|        | Número de ciudadanos atendidos en materia tributaria                             | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 36.748 |            | 42.880   | 41.511     |
|        | Número de ciudadanos atendidos por Oficina en materia tributaria                 | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            |        |            |          |            |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |   |   |   |   |           |            |            |            |
|---|---|---|---|---|-----------|------------|------------|------------|
|   | Tiempo medio de espera  | 1   | 1 |   | EJECUTADO | 4:31       | 4:36       | 4:36       |
|   | Número de horas de formación al personal de atención tributaria   | 1   | 1 |   | EJECUTADO |            | 340        | 340        |
| 1.3.2.  | Aprobación del Sistema de Atención al Contribuyente   | 1   | 1 |   | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|   | La implantación del Sistema de Gestión de Direcciónamiento de Ciudadanos                                    | 1   | 1 |   | EJECUTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|   | Puesta en funcionamiento del Programa CASAd   | 1   | 1 |   | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|   | Número de oficinas que prestan servicios de atención al contribuyente                                       | 1   | 1 |   | EJECUTADO | 5          | 7          | 7          |
|   | Número de puestos que prestan servicios de atención al contribuyente  | 1   | 1 |   | EJECUTADO | 22         | 27         | 30         |
|   | Número de ciudadanos atendidos en materia tributaria  | 1   | 1 |   | EJECUTADO | 36.748     | 42.880     | 41.511     |
|   | Número de ciudadanos atendidos por Oficina en materia tributaria  | 1   | 1 |   | EJECUTADO |            |            |            |
|   | Tiempo medio de espera  | 1   | 1 |   | EJECUTADO | 4:31       | 4:36       | 4:36       |
|   | Número de horas de formación al personal de atención tributaria   | 1   | 1 |   | EJECUTADO |            | 340        | 250        |
|   | Número de acciones formativas en atención a personas con discapacidad                                       | 1   |   | 1 | EJECUTADO |            | 1          | 2          |
|   | Número de informaciones tributarias incluidas en el Portal Web  | 1   | 1 |   | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|   | Número de tramitaciones/actuaciones tributarias que se pueden realizar a través de la Carpeta del Ciudadano | 1   |   | 1 | EJECUTADO |            | 34         | 34         |
|   | 1.3.3.  | Aprobación del Sistema de Atención al Contribuyente | 1 | 1 |           | EJECUTADO  |            | IMPLANTADO |
| Modelo de Sistema de Atención a Gestorías y Asesorías     |   | 1   |   | 1 | PENDIENTE |            |            |            |
| Número de Asesorías o gestorías adheridas al sistema      |   | 1   |   | 1 | PENDIENTE |            |            |            |
| Número de Asesorías o gestorías que hacen uso del sistema |   | 1   |   | 1 | PENDIENTE |            |            |            |



|        |   |   |   |   |   |           |             |                         |
|--------|---|---|---|---|---|-----------|-------------|-------------------------|
|        | Número de contribuyentes que realizan tramitaciones a través del Sistema                                    | 1 |   |   | 1 | PENDIENTE |             |                         |
|        | Número de acciones formativas a Asesorías y Gestorías   | 1 |   |   | 1 | PENDIENTE |             |                         |
|        | Número de informaciones tributarias incluidas en el Portal Web  | 1 | 1 |   |   | EJECUTADO | IMPLANTADO  | IMPLANTADO              |
|        | Número de tramitaciones/actuaciones tributarias que se pueden realizar a través de la Carpeta del Ciudadano | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO |             | 34 36                   |
|        | Numero de tramitaciones que se pueden realizar a través del Sistema de Atención A Gestorías y Asesorías     | 1 |   |   | 1 | PENDIENTE |             |                         |
| 2.1.1. | Actualización de la Guía de Servicios   | 1 | 1 |   |   | EJECUTADO | ACTUALIZADO | ACTUALIZADO ACTUALIZADO |
|        | Número de modificaciones introducidas en la Guía de Servicios.  | 1 | 1 |   |   | EJECUTADO | 6           | ACTUALIZADO ACTUALIZADO |
| 2.1.2. | Estudio de cada procedimiento tributario (documento)  | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO |             | 61 228                  |
|        | Número total de procedimientos secuenciados   | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO |             | 61 228                  |
|        | Número de procedimientos inventariados  | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO |             | DATO AA.PP DATO AA.PP   |
|        | Número de procedimientos simplificados  | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO |             | 61 228                  |
|        | Número de procedimientos verificados  | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO |             | 61 228                  |
|        | Número de documentos normalizados (solicitudes, impresos, resoluciones, informes, etc)                      | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO |             | 61 35                   |
|        | Número de trámites excluidos de procedimientos (simplificación)   | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO |             |                         |
|        | Guía de Tramitaciones Tributarias   | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO |             | 2 10                    |
| 2.1.3  | Inventario de procedimientos tributarios (Guía)   | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO |             | DATO AA.PP DATO AA.PP   |
|        | Número de procedimientos inventariados  | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO |             | DATO AA.PP DATO AA.PP   |



|        |  |   |   |   |              |            |            |            |
|--------|--|---|---|---|--------------|------------|------------|------------|
|        | Guía de Tramitaciones Tributarias  | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 2          | 10         |
| 2.1.4. | Circular utilización imagen institucional corporativa (documento)                      | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | IMPLANTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Número de imágenes específicas que se desarrollen para el área de gestión tributaria   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 17         | 17         |
| 2.1.5. | Número de procedimientos tributarios con declaración responsable                       | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |            | 8          |
|        | Número de declaraciones responsables en tramitaciones tributarias                      | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |            | 8          |
|        | Número de procedimientos inventariados   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | DATO AA.PP | DATO AA.PP |
|        | Número de procedimientos simplificados   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |            | 61         |
|        | Número de documentos normalizados (solicitudes, impresos, resoluciones, informes, etc) | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |            | 61         |
|        | Número de trámites excluidos de procedimientos (simplificación)                        | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |            | 61         |
| 2.1.6. | Número de procedimientos tributarios con declaración responsable                       | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |            | 8          |
|        | Número de declaraciones responsables en tramitaciones tributarias                      | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |            | 8          |
|        | Número de procedimientos inventariados   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | DATO AA.PP | DATO AA.PP |
|        | Número de procedimientos simplificados   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |            | 61         |
|        | Número de documentos normalizados (solicitudes, impresos, resoluciones, informes, etc) | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |            | 61         |
|        | Número de trámites excluidos de procedimientos (simplificación)                        | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |            | 8          |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|        |  |   |   |   |              |            |           |            |
|--------|--|---|---|---|--------------|------------|-----------|------------|
| 2.2.1. | Estudios de las solicitudes e impresos tributarios (documento)   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 61        | 228        |
|        | Inclusión en el Registro de Impresos y Solicitudes Normalizadas  | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 8         | 11         |
|        | Número de impresos normalizados  | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 22        | 56         |
|        | Número de declaraciones responsables en tramitaciones tributarias  | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 8         | 8          |
|        | Número de procedimientos inventariados   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    | DATO AA.PP |           | DATO AA.PP |
|        | Número de procedimientos simplificados   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 61        | 228        |
| 2.2.2. | Implantación de una nueva aplicación informática de gestión tributaria y recaudación   | 1 |   | 1 | EN EJECUCION |            |           |            |
|        | Número de procedimientos incluidos en seguimiento de expediente  | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |           |            |
|        | Número de expedientes incluidos en la herramienta informática  | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |           |            |
| 2.2.3. | Creación de la Dirección General de Gestión Tributaria   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | CREADA     | CREADA    | CREADA     |
|        | Nombramiento del titular de la Dirección General de Gestión Tributaria   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | NOMBRADO   | NOMBRADO  | NOMBRADO   |
|        | Elaboración del organigrama del área de Gestión Tributaria   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | REALIZADO  | REALIZADO | REALIZADO  |
|        | Número de normas reguladoras o acuerdos referidos a la organización administrativa del área de Gestión Tributaria. (Textos normativos organizativos) | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 2         | 1          |
| 2.2.4. | Estudio de cada procedimiento tributario (documento)   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 61        | 228        |
|        | Número total de procedimientos secuenciados  | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 61        | 228        |
|        | Número de procedimientos inventariados   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    | DATO AA.PP |           | DATO AA.PP |
|        | Número de procedimientos simplificados   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 61        | 228        |



|        |   |   |   |   |              |            |             |             |
|--------|---|---|---|---|--------------|------------|-------------|-------------|
|        | Número de documentos normalizados (solicitudes, impresos, resoluciones, informes, etc)                | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 61          | 228         |
|        | Guía de Tramitaciones Tributarias   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 8           | 11          |
|        | Número de normas tributarias revisadas  | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 12         | 21          | 2           |
|        | Número de normas tributarias modificadas (simplificadas)  | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 5          | 6           | 2           |
|        | Reducción de cargas administrativas   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | IMPLANTADO  | IMPLANTADO  |
| 2.2.5. | Acción formativa en utilización del Sistema de Registro Único   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | IMPLANTADO | IMPLANTADO  | IMPLANTADO  |
|        | Actualización de la información del Sistema de Registro Único   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | IMPLANTADO | IMPLANTADO  | IMPLANTADO  |
|        | Número de registros de entrada del área de Gestión Tributaria   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 5.433      | 7.232       | 7.826       |
|        | Número de registros de salida del área de Gestión Tributaria  | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | 2.371      | 3.084       | 2.749       |
|        | Elaboración de un Manual o Guía de utilización del Sistema de Registro Único                          | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | IMPLANTADO | IMPLANTADO  | IMPLANTADO  |
| 2.2.6. | Programa de Autocompulsas (documento)   | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |             |             |
|        | Número de procedimientos tributarios con posibilidad de autocompulsas                                 | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |             |             |
|        | Número de procedimientos inventariados  | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | DATOS AA.PP | DATOS AA.PP |
|        | Número de procedimientos simplificados  | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | 61          | 228         |
|        | Número de normas de la Ciudad Autónoma con referencias a simplificación o impulso de la autocompulsas | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 6           | 2           |
|        | Número de procedimientos que se pueden iniciar a través de la Carpeta del Ciudadano                   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | 34          | 34          |
| 2.2.7. | Implantación del Sistema Personalizado de Pagos (Pago a la carta) (documento)                         | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |             |             |
|        | Número de solicitudes de Pago a la carta  | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |             |             |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|        |   |   |   |   |              |            |                |               |
|--------|---|---|---|---|--------------|------------|----------------|---------------|
|        | Número de expedientes abiertos de Pago a la carta   | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |                |               |
|        | Importe de recibos recaudados por Pago a la carta (periodico)                                     | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |                |               |
|        | Número de recibos incluidos en el Pago a la carta   | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |                |               |
|        | Número de guías o campañas informativas de pago a la carta  | 1 |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |                |               |
| 2.3.1. | Sistema de Gestión Documental (documento)   | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | IMPLANTADO     | IMPLANTADO    |
|        | Calendario de digitalización  | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | EN DESARROLLO  | EN DESARROLLO |
|        | Número de documentos digitalizados (de expedientes tributarios existentes, es decir, escaneados). | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |                |               |
|        | Número de expedientes digitalizados (de expedientes tributarios existentes, es decir, escaneados) | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |                |               |
|        | Implantación de la herramienta informática de digitalización.                                     | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |                |               |
|        | Adquisición de equipamiento de digitalización.  | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |                | 17 ESCANERES  |
|        | Adquisición de archivos   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | EN ADQUISICIÓN | ADQUIRIDO     |
| 2.3.2. | Sistema de Gestión Documental (Sistema de Digitalización de Documentos Tributarios). (Documento)  | 1 | 1 |   | EJECUTADO    |            | IMPLANTADO     | IMPLANTADO    |
|        | Número de documentos digitalizados en origen  | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |                |               |
|        | Número de expedientes digitalizados en origen   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |                |               |
|        | Implantación de la herramienta informática de digitalización                                      | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |                |               |
|        | Adquisición de equipamiento de digitalización   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            | EN ADQUISICIÓN | ADQUIRIDO     |
|        | Adquisición de archivos   | 1 |   | 1 | EJECUTADO    |            |                |               |
| 2.3.3. | Circulares sobre utilización del acceso corporativo a datos de naturaleza tributaria              | 1 | 1 |   | EJECUTADO    | IMPLANTADO | IMPLANTADO     | IMPLANTADO    |



|        |   |   |   |   |           |              |                  |                  |
|--------|---|---|---|---|-----------|--------------|------------------|------------------|
|        | Número de acciones formativas para personal de otros departamentos administrativos                          | 1 | 1 |   | EJECUTADO | 10           | 15               | 10               |
|        | Número de Consejerías con acceso a datos de naturaleza tributaria   | 1 | 1 |   | EJECUTADO | 4            | 3                | 5                |
|        | Número de órganos administrativos con acceso a datos de naturaleza tributaria                               | 1 | 1 |   | EJECUTADO | 16           | 7                | 7                |
|        | Número de perfiles de usuarios con acceso a datos de naturaleza tributaria                                  | 1 | 1 |   | EJECUTADO | 45           | 37               | 106              |
|        | Número de consultas efectuadas por los departamentos de la Ciudad Autónoma de Melilla en materia tributaria | 1 | 1 |   | EJECUTADO | NO DETERMINA | NO DETERMINADO   | NO DETERMINADO   |
| 2.3.4. | Informe sobre la interoperabilidad del área de Gestión Tributaria   | 1 | 1 |   | EJECUTADO |              | DOC. INFORMATICA | DOC. INFORMATICA |
|        | Número de Administraciones Públicas a las que se accede   | 1 |   | 1 | EJECUTADO |              | 2                | 3                |
|        | Programa Domicilio Único (Documento)  | 1 |   | 1 | EJECUTADO |              | EN DESARROLLO    | IMPLANTADO       |
|        | Protocolo de mantenimiento de las Bases de Datos de la Ciudad Autónoma de Melilla (Documento)               | 1 |   | 1 | EJECUTADO |              | INICIADO         | INICIADO         |
| 2.4.1. | Número de solicitudes al Programa Domicilio Único   | 1 |   | 1 | EJECUTADO |              |                  | NO DETERMINADO   |
|        | Número de terceros optimizados  | 1 |   | 1 | EJECUTADO |              |                  | NO DETERMINADO   |
|        | Número de direcciones optimizadas   | 1 |   | 1 | EJECUTADO |              |                  | NO DETERMINADO   |
|        | Porcentaje de devolución de notificaciones  | 1 |   | 1 | EJECUTADO |              |                  |                  |
|        | Programa de Depuraciones de Padrones Fiscales. (Documento)  | 1 |   | 1 | EJECUTADO |              | IMPLANTADO       | IMPLANTADO       |
|        | Programa Domicilio Único (Documento)  | 1 |   | 1 | EJECUTADO |              | IMPLANTADO       | IMPLANTADO       |
| 2.4.2. | Número de padrones depurados  | 1 | 1 |   | EJECUTADO |              | 3                | 7                |
|        | Número de datos depurados en Padrones Fiscales  | 1 | 1 |   | EJECUTADO | 36.795       | 37.316           | 36.586           |
|        | Número de solicitudes al Programa Domicilio Único   | 1 |   | 1 | EJECUTADO |              |                  | NO DETERMINADO   |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|        |   |   |  |   |           |            |            |                |
|--------|---|---|--|---|-----------|------------|------------|----------------|
|        | Número de terceros optimizados  | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            |            | NO DETERMINADO |
|        | Número de direcciones optimizadas   | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            |            | NO DETERMINADO |
|        | Porcentaje de devolución de notificaciones  | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            |            | APLICACIÓN     |
| 2.5.1. | Sistema de Indicadores de Gestión Tributario (Documento)  | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
|        | Número de indicadores tributarios   | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
|        | Memoria periódica de Gestión Tributaria. (Documento)  | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
| 2.5.2. | Sistema de Indicadores de Gestión Tributario (Documento).                                       | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
|        | Número de indicadores tributarios   | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
|        | Aprobación del Calendario Fiscal de la Ciudad Autónoma de Melilla                               | 1 |  | 1 | EJECUTADO | APROBADO   | APROBADO   | APROBADO       |
|        | Inclusión del Calendario Fiscal en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla | 1 |  | 1 | EJECUTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
|        | Memoria periódica de Gestión Tributaria. (Documento)  | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
| 2.5.3. | Elaboración de la Memoria Anual de Gestión Tributaria   | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
|        | Sistema Integral de Indicadores de Gestión Tributaria   | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
|        | Plan de Inspección Tributaria (Documento)   | 1 |  | 1 | EJECUTADO | APROBADO   | APROBADO   | APROBADO       |
|        | Plan de actuación de gestión tributaria (Documento)   | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
|        | Aprobación de un Calendario Fiscal (Documento)  | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
|        | Inclusión del Calendario Fiscal en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla | 1 |  | 1 | EJECUTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
|        | Sistema de Indicadores de Gestión Tributario (Documento)  | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |
|        | Número de indicadores tributarios   | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            |            | 60             |
| 3.1.1. | Modelo de gestión de calidad del área tributaria (Documento)                                    | 1 |  | 1 | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO     |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|        |  |   |   |  |           |            |            |            |
|--------|--|---|---|--|-----------|------------|------------|------------|
|        | Sistema de Indicadores de Gestión Tributario (Documento)   | 1 | 1 |  | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Número de indicadores tributarios  | 1 | 1 |  | EJECUTADO |            | 60         | 60         |
|        | Número de quejas y sugerencias presentadas en el área de gestión tributaria  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 9          | 10         | 5          |
|        | Aprobación de la Carta de Servicios de Atención al Contribuyente   | 1 | 1 |  | EJECUTADO |            |            | APROBADO   |
|        | Implantación de la Certificación de Gestión de Calidad ISO 9001 en el área de Gestión Tributaria                         | 1 | 1 |  | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Cuestionario de evaluación del servicio de Gestión Tributaria  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios tributarios. (Informe)  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
| 3.1.2. | Modelo de gestión de calidad del área tributaria (Documento)   | 1 | 1 |  | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Sistema de Indicadores de Gestión Tributario (Documento)   | 1 | 1 |  | EJECUTADO |            | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Número de indicadores tributarios  | 1 | 1 |  | EJECUTADO |            | 60         | 60         |
| 3.1.3. | Acción Formativa en materia de queja y sugerencia para el personal del área de gestión tributaria                        | 1 | 1 |  | EJECUTADO |            | 1          | 1          |
|        | Número de quejas y sugerencias presentadas en el área de gestión tributaria  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 9          | 10         | 5          |
|        | Porcentaje de quejas y sugerencias del área de gestión tributaria con respecto al total de la Ciudad Autónoma de Melilla | 1 | 1 |  | EJECUTADO |            |            |            |
| 3.1.4. | Número de actuaciones informativas y de difusión   | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 1          | 11         | 11         |
| 3.2.1. | Realización del cuestionario de evaluación de la calidad del servicio  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Número de cuestionarios realizados a contribuyentes  | 1 | 1 |  | EJECUTADO | 468        | 675        | 675        |



|        |   |   |   |   |                 |           |            |                      |
|--------|---|---|---|---|-----------------|-----------|------------|----------------------|
|        | Estudios periódicos<br>Evaluación de la<br>percepción de la<br>calidad de los servicios<br>tributarios. (Informe) | 1 | 1 |   | EJECUTADO       | REALIZADO | REALIZADO  | REALIZADO            |
|        | Modelo de gestión de<br>calidad del área<br>tributaria (Documento)  | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | IMPLANTADO | IMPLANTADO           |
|        | Sistema de Indicadores<br>de Gestión Tributario<br>(Documento)  | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | IMPLANTADO | IMPLANTADO           |
|        | Número de indicadores<br>tributarios  | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | 60         | 60                   |
|        | Aprobación de la Carta<br>de Servicios de<br>Atención al<br>Contribuyente   | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           |            | APROBADO             |
|        | Implantación de la<br>Certificación de<br>Gestión de Calidad<br>ISO 9001 en el área de<br>Gestión Tributaria      | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | IMPLANTADO | IMPLANTADO           |
| 3.2.2. | Aprobación de la Carta<br>de Servicios  | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           |            | APROBADO             |
|        | Modelo de gestión de<br>calidad del área<br>tributaria (Documento)  | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | IMPLANTADO | IMPLANTADO           |
|        | Sistema de Indicadores<br>de Gestión Tributario<br>(Documento)  | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | IMPLANTADO | IMPLANTADO           |
|        | Número de indicadores<br>tributarios  | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | 60         | 60                   |
|        | Renovación de la Carta<br>de Servicios  | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           |            | APROBADO             |
| 3.2.3. | Implantación de la<br>norma certificadora<br>ISO 9001   | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | IMPLANTADO | IMPLANTADO           |
|        | Auditoría Interna   | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | IMPLANTADO | IMPLANTADO           |
|        | Certificación ISO 9001  | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | IMPLANTADO | IMPLANTADO           |
|        | Actuaciones de control<br>y seguimiento   | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | IMPLANTADO | IMPLANTADO           |
| 4.1.1. | Nueva área de gestión<br>tributaria en el Portal<br>Web Institucional de la<br>Ciudad Autónoma de<br>Melilla      | 1 |   | 1 | EN<br>EJECUCION |           |            |                      |
|        | Implantación del<br>Sistema de<br>Información<br>Personalizado  | 1 |   | 1 | EJECUTADO       |           |            |                      |
|        | Número de canales de<br>relacionarse con el<br>ciudadano  | 1 | 1 |   | EJECUTADO       |           | 1          | 4                    |
|        | Número de servicios<br>de naturaleza tributaria<br>se ofrecen a través de<br>internet                             | 1 |   | 1 | EJECUTADO       |           |            | 34                   |
|        | Número de acciones<br>formativas<br>relacionadas con la<br>Administración<br>Electrónica                          | 1 |   | 1 | EJECUTADO       |           |            | PLAN DE<br>FORMACIÓN |



|        |   |   |   |   |   |              |               |                       |
|--------|---|---|---|---|---|--------------|---------------|-----------------------|
|        | Nueva área de gestión tributaria en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla        | 1 |   |   | 1 | EN EJECUCIÓN |               |                       |
| 4.1.2. | Número de contenidos incluido en la Oficina Virtual de Gestión Tributaria                               | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO    |               | POR DETERMINAR        |
|        | Número de servicios de naturaleza tributaria se ofrecen a través de internet                            | 1 | 1 |   |   | EJECUTADO    | 34            | 34                    |
|        | Implantación del Sistema de Información Tributaria Personalizada  | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO    | EN DESARROLLO | APP MIS TRIBUTOS      |
| 4.1.3. | Número de información del Sistema de Información Tributaria Personalizada                               | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO    | 5             | 5                     |
|        | Número de suscripciones efectuadas en el Sistema de Información Tributaria Personalizada                | 1 |   |   | 1 | EJECUTADO    |               | APP MIS TRIBUTOS      |
|        | Número de correos electrónicos, sms u otros remitidos   | 1 |   |   | 1 | EN EJECUCION |               | EN ADQUISICION        |
| 4.1.4. | Número de dispositivos de digitalización adquiridos   | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO    | 2             | 17 ESCANER + SERVIDOR |
|        | Adaptación de las aplicaciones informáticas para la utilización del Sistema de Digitalización de Firmas | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO    | EN DESARROLLO | EN DESARROLLO         |
|        | Número de documentos con firmas digitalizadas efectuadas  | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO    |               |                       |
| 4.1.5. | Sistema de Firma Electrónica  | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO    |               |                       |
|        | Número de procedimientos tributarios con firma Electrónica en el área de Gestión Tributaria             | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO    |               | 1                     |
|        | Numero de documentos firmados electrónicamente en el área de Gestión Tributaria                         | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO    |               | 18                    |
| 4.2.1. | Número de preguntas/respuestas incluidas en el Programa de Consultas Tributarias.                       | 1 |   | 1 |   | EN EJECUCIÓN |               | EN DESARROLLO         |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|        |  |   |  |   |              |  |               |                       |
|--------|--|---|--|---|--------------|--|---------------|-----------------------|
|        | Puesta en funcionamiento del Gestor de Consultas Tributarias.                                      | 1 |  | 1 | EN EJECUCIÓN |  |               | EN DESARROLLO         |
|        | Guías de Preguntas Frecuentes de naturaleza tributaria   | 1 |  | 1 | EN EJECUCIÓN |  |               |                       |
| 4.2.2. | Número de procedimientos que se puede efectuar el seguimiento                                      | 1 |  | 1 | EN EJECUCIÓN |  |               |                       |
|        | Número de expedientes en seguimiento de expedientes  | 1 |  | 1 | EN EJECUCIÓN |  |               |                       |
|        | Estudios de cada procedimientos tributarios (documento)  | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  | 61            | 228                   |
|        | Número total de procedimientos secuenciados  | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  | 61            | 228                   |
|        | Número de procedimientos inventariados   | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  |               | DATO AA.PP DATO AA.PP |
|        | Número de procedimientos simplificados   | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  | 61            | 228                   |
|        | Número de procedimientos verificados   | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  | 61            | 228                   |
|        | Número de documentos (solicitudes, impresos, informes, resoluciones, traslados, etc.) normalizados | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  | 61            | 228                   |
|        | Implantación de la aplicación informática  | 1 |  | 1 | EN EJECUCIÓN |  |               |                       |
| 4.2.3. | Implantación del Sistema de Información Geográfica Fiscal  | 1 |  | 1 | EN EJECUCIÓN |  | EN DESARROLLO | IMPLANTADO            |
|        | Protocolo de actuación. (Documento)  | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  |               | IMPLANTADO            |
|        | Número de tributos incluidos en el GIS   | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  |               | 3                     |
|        | Número de unidades fiscales incluidas en el GIS  | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  |               | APLICAC GIS           |
| 4.3.1. | Estudios de las solicitudes e impresos tributarios (documento)                                     | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  | IMPLANTADO    | IMPLANTADO            |
|        | Inclusión en el Registro de impresos y solicitudes normalizadas                                    | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  | IMPLANTADO    | IMPLANTADO            |
|        | Número de impresos normalizados  | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  | 22            | 22                    |
|        | Número de impresos en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla                 | 1 |  | 1 | EJECUTADO    |  |               |                       |
|        |  |   |  |   |              |  | 8             | 11                    |



|        |  |   |   |   |   |              |            |            |
|--------|--|---|---|---|---|--------------|------------|------------|
|        | Número de Formularios Electrónicos   | 1 |   |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |            |
|        | Adaptaciones normativas para la utilización de las Notificaciones Electrónicas                               | 1 |   |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |            |
| 4.3.2. | Número de procedimientos tributarios con posibilidad de utilización de la Notificación Electrónica           | 1 |   |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |            |
|        | Número de Notificaciones Electrónicas de naturaleza tributaria   | 1 |   |   | 1 | EN EJECUCIÓN |            |            |
|        | Aprobación del Sistema de Atención al Contribuyente  | 1 | 1 |   |   | EJECUTADO    | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
|        | Elaboración del Sistema Atención a Gestorías y Asesorías   | 1 |   |   | 1 | PENDIENTE    |            |            |
|        | Número de asesorías y gestorías adheridas al Sistema   | 1 |   |   | 1 | PENDIENTE    |            |            |
|        | Número de asesorías y gestorías que hacen uso del sistema  | 1 |   |   | 1 | PENDIENTE    |            |            |
|        | Número de contribuyentes que realizan tramitaciones a través del sistema de Atención a Gestorías y Asesorías | 1 |   |   | 1 | PENDIENTE    |            |            |
| 4.3.3. | Número de acciones formativas a Asesorías y Gestorías  | 1 |   |   | 1 | PENDIENTE    |            |            |
|        | Número de informaciones tributarias incluidos en el Portal Web Institucional                                 | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO    |            |            |
|        | Número de tramitaciones/actuaciones tributarias que se pueden realizar a través de la Carpeta del Ciudadano  | 1 |   | 1 |   | EJECUTADO    | 34         | 34         |
|        | Número de tramitaciones que se efectúan a través del Sistema de Atención a Gestorías y Asesorías             | 1 |   |   | 1 | PENDIENTE    |            |            |
|        | Implantación de la pasarela de pago  | 1 | 1 |   |   | EJECUTADO    | IMPLANTADO | IMPLANTADO |
| 4.3.4. | Importe de recibos cobrado mediante el Pago Telemático   | 1 | 1 |   |   | EJECUTADO    | TABLAS     | TABLAS     |
|        | Número de recibos pagados por este medio   | 1 | 1 |   |   | EJECUTADO    | TABLAS     | TABLAS     |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

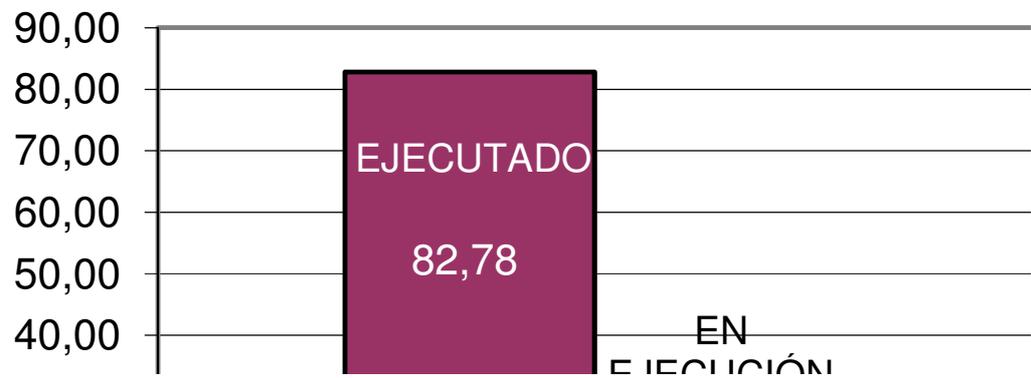
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|        |  |   |   |   |           |  |            |            |    |
|--------|--|---|---|---|-----------|--|------------|------------|----|
| 4.3.5. | Número de procedimientos tributarios que se pueden realizar on line          | 1 | 1 |   | EJECUTADO |  |            | 34         | 34 |
|        | Número de tramitaciones iniciadas mediante la Carpeta del Ciudadano          | 1 | 1 |   | EJECUTADO |  |            | 34         | 34 |
|        | Número de servicios de naturaleza tributaria se ofrecen a través de internet | 1 | 1 |   | EJECUTADO |  |            | 34         | 34 |
| 4.3.6. | Implantación de la pasarela de pago  | 1 | 1 |   | EJECUTADO |  | IMPLANTADO | IMPLANTADO |    |
|        | Importe de recibos cobrado mediante el Pago Telemático                       | 1 | 1 |   | EJECUTADO |  | TABLAS     | TABLAS     |    |
|        | Número de recibos pagados por este medio                                     | 1 | 1 |   | EJECUTADO |  | TABLAS     | TABLAS     |    |
|        | Calendario de actuaciones del cambio de la aplicación informática            | 1 |   | 1 | PENDIENTE |  |            |            |    |
|        | Migración de datos a la nueva aplicación                                     | 1 |   | 1 | PENDIENTE |  |            |            |    |
|        | Puesta en funcionamiento de la nueva aplicación                              | 1 |   | 1 | PENDIENTE |  |            |            |    |
|        | Número de usuarios de la nueva aplicación informática                        | 1 |   | 1 | PENDIENTE |  |            |            |    |
| 4.3.7. | Plan de Formación en la aplicación informática                               | 1 |   | 1 | PENDIENTE |  |            |            |    |
|        | Número de personas formadas en la nueva aplicación informática               | 1 |   | 1 | PENDIENTE |  |            |            |    |
|        | Número de campañas sobre DNI Electrónico o Certificado Digital efectuadas    | 1 | 1 |   | EJECUTADO |  |            | 1          | 1  |

|   |            |              |              |             |
|---|------------|--------------|--------------|-------------|
| <b>NÚMERO TOTAL DE INDICADORES (CON REPETICIONES)</b> | <b>302</b> | <b>250</b>   | <b>33</b>    | <b>19</b>   |
| <b>PORCENTAJE EJECUCIÓN DEL PLAN</b>                  |            | <b>82,78</b> | <b>10,93</b> | <b>6,29</b> |



## SEGUIMIENTO PLAN CALIDAD G. TI 2013-2016





**MEMORIA DEMOSTRATIVA DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PROGRAMADOS CON INDICACIÓN DE LOS PREVISTOS Y ALCANZADOS DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE HACIENDA Y PRESUPUESTOS**

## 1.- INTRODUCCIÓN.

Esta Dirección General tiene encomendada como función principal la realización del Anteproyecto de Presupuestos de la Ciudad Autónoma de Melilla, su análisis, su ejecución y realizar las modificaciones de crédito necesarias. Asimismo, esta Dirección General tiene como fin impulsar y coordinar los departamentos de la Oficina Presupuestaria, Contabilidad y de Tesorería de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el objetivo principal de que estos departamentos funcionen con criterios de eficacia y eficiencia.

La Oficina presupuestaria tiene como fin realizar un seguimiento y análisis de la ejecución presupuestaria, enviar los Informes solicitados por el MINHAP a través de su Plataforma, y todas aquellas cuestiones relacionadas con el Presupuesto.

El departamento de Contabilidad tiene como fin tramitar contablemente todo tipo de gastos que genere la Ciudad y sus Organismos Autónomos, tanto presupuestarios como no presupuestarios. Asimismo, desde julio del año 2013 existe el Registro Único de Facturas que depende del Servicio de Contabilidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, que tiene como fin el registro en este departamento de toda factura que genere una obligación.

También, se tramitan documentos contables de subvenciones y dietas o gastos del habilitado, con sus correspondientes controles. Se tramitan documentos contables referidos a nóminas, operaciones de deuda, gastos con financiación afectada, contabilización del estado de ingresos, devoluciones de ingresos indebidos, etc. También, se tramitan apuntes libres de contabilidad para reflejar la imagen fiel del patrimonio de la Ciudad.

El departamento de Tesorería tiene como fin el pago de las obligaciones generadas en el departamento de Contabilidad, con la exigencia actual del cumplimiento de la morosidad. Asimismo, se centraliza la gestión de los ingresos existentes en la Ciudad Autónoma de Melilla, y también cobra en efectivo y por tarjeta de crédito ingresos pertenecientes a la Ciudad que no se abonan en otros departamentos, concilia las cuentas bancarias existentes y presenta telemáticamente los modelos fiscales exigibles ( Modelo 180, Modelo 111, Modelo 190 y Modelo 296) y trimestralmente los Modelos fiscales exigibles ( Modelo 115, Modelo 216).

En conclusión, esta Dirección General no es un departamento de contratación de gastos, ya que no contrata obras y utiliza de forma mínima la contratación de servicios y suministros, pero es la principal área de gestión de la Ciudad, ya que todo lo realizado por las demás Áreas de la Ciudad acaba en estos departamentos para la realización de los documentos contables correspondientes. Por



tanto, todas las áreas de las distintas Consejerías existentes en la Ciudad, tienen una relación muy estrecha con estos departamentos.

## **2.- LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON REFERENCIA A ESTA DIRECCIÓN GENERAL.**

De conformidad con el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 7 de agosto de 2015, BOME 5260 de 14 de agosto de 2015, por el que se regula la estructura orgánica básica de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, la Dirección General de Hacienda y Presupuestos está creada desde el 1 de marzo de 2013, teniendo como competencias, además de las comunes del artículo 4 del Reglamento de Organización administrativa respecto al personal y medios del Área de Hacienda y Presupuestos, a tenor de lo dispuesto en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 24 de julio de 2015 sobre distribución de competencias ( BOME extraordinario número 29 de 24 de julio de 2015), modificado por Acuerdos del Consejo de Gobierno de 31 de julio de 2015 (BOME Extra 30 de 24 de julio de 2015), y de fecha 5 de agosto de 2015 ( BOME Extra 5 de agosto de 2015). Dichas competencias y atribuciones específicas de esta Dirección General de Hacienda y Presupuestos son las siguientes:

- 1.- Preparación y elaboración del anteproyecto de Presupuestos de la Ciudad de conformidad con las instrucciones de la Presidencia y del Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas.
- 2.- Seguimiento, análisis, control y evaluación de la ejecución del Presupuesto así como la formulación de medidas correctoras.
- 3.- Preparación de expedientes de modificaciones de créditos.
- 4.- Seguimiento, análisis y suministro de información de la situación económica- financiera en relación con las obligaciones dispuestas por la Ley General Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera así como el cumplimiento del suministro de información en general.
- 5.- Gestión, estudio y propuesta de financiación de operaciones financieras.
- 6.- Seguimiento y gestión de los Fondos de Compensación Interterritorial.
- 7.- Actuaciones y asesoramiento relacionados con el sistema de financiación autonómica y local.
- 8.- Asimismo, todas aquellas funciones de gestión del Área de Hacienda que no correspondan a la Intervención de la Ciudad. Asimismo les corresponderá las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que pudiera delegar expresamente el Consejero.



En cuanto a la organización administrativa actual del Área de Hacienda y Presupuestos, se estructura de la siguiente manera:

- Dirección General de Hacienda y Presupuestos.
- Oficina Presupuestaria.
- Servicio de Contabilidad e Intervención.
- Servicio de Tesorería.





### **3.- PRINCIPALES ACTUACIONES REALIZADAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE HACIENDA Y PRESUPUESTOS.**

#### **3.1. SEGUIMIENTO EN SUS FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE HACIENDA Y PRESUPUESTOS.**

En fecha 7 de agosto de 2015 se procede a la aprobación por el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla ( BOME número 5260 de 14 de agosto de 2015) de la “ modificación de unidades administrativas de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas”.

En el apartado c) del citado Acuerdo establece que: “La Dirección General de Hacienda y Presupuestos”, con las funciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa respecto al personal y medios del Área de Hacienda y Presupuestos, a tenor de lo dispuesto en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 26 de agosto de 2011 sobre distribución de competencias ( BOME núm. extraord. 20 de igual fecha), en relación con los Servicios y atribuciones siguientes: preparación y elaboración del anteproyecto de Presupuestos de la Ciudad de conformidad con las instrucciones de la Presidencia y Consejero de Economía y Hacienda; seguimiento, análisis, control y evaluación de la ejecución del Presupuesto así como la formulación de medidas correctoras; preparación de expedientes de modificación de créditos; seguimiento, análisis y suministro de información de la situación económica-financiera en relación con las obligaciones dispuestas por la Ley General Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera así como el cumplimiento del suministro de información en general; gestión, estudio y propuesta de financiación de operaciones financieras; seguimiento y gestión de los Fondos de Compensación Interterritorial en la Ciudad; actuaciones y asesoramiento relacionados con el sistema de financiación autonómica y local, y en definitiva, todas aquellas funciones de gestión del Área de Hacienda que no correspondan a la Intervención de la Ciudad. Asimismo le corresponderá las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.

La Ciudad Autónoma de Melilla ha cumplido la recomendación del Tribunal de Cuentas, en la que se pedía la separación de la figura del Interventor General con la figura de Director General de Hacienda-Intervención, para que las funciones fiscalizadoras propias del Interventor no se mezclen con las funciones de gestión propias de los Directores Generales.



### **3.2. SEGUIMIENTO DE LA ACTUACIÓN DEL NEGOCIADO DEL REGISTRO DE FACTURAS Y DEL SERVICIO DE CONTABILIDAD DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.**

La creación del Registro de Facturas de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene como fin cumplir con lo dispuesto por el artículo quinto de la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Así tras iniciarse el expediente por Orden del Consejero de fecha 20 de enero de 2013, y tras varios Informes y redacciones del Texto reglamentario, el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Registro de Facturas de la Ciudad Autónoma de Melilla fue aprobado por el Consejo de Gobierno de fecha 12 de julio de 2013, publicado en BOME número 5046, de 26 de julio de 2013, entrando en vigor a los veinte días de su publicación, en concreto el 21 de agosto de 2013.

Desde la fecha de entrada en vigor del Reglamento, se ha creado la estructura necesaria en el Servicio de Contabilidad para atender dicho Registro, compuesto por un Jefe de Negociado/a y tres Auxiliares Administrativos.

La principal novedad en el Registro de Facturas es la aparición de la Factura electrónica, siendo obligatorio presentarlas por este medio las que superen la cantidad de Cinco mil euros. Además, los empresarios podrán presentar sus facturas a través de medios electrónicos si así lo ven conveniente independientemente de su importe, y por tanto, no es necesario acudir personalmente al Registro Único de facturas, realizándose a través de la Plataforma denominada FACE. Pero además, este Servicio de Registro de facturas recibe las facturas enviadas electrónicamente, comprueba su validación y las envía al departamento de Contabilidad. No obstante, el Registro de Facturas de la Ciudad Autónoma de Melilla sigue existiendo porque los empresarios no obligados a presentar sus facturas vía electrónica deben seguir presentándolas en este Registro.

Con respecto al Servicio de Contabilidad, en este ejercicio se ha promovido la mejora en el procedimiento en la tramitación contable de todos los documentos que generan movimiento contable, se aumentó la plantilla con un Administrativo.

Es de destacar, que se ha conseguido incrementar la plantilla en materia de personal, en concreto se aumentó en un Auxiliar Administrativo y un Administrativo, destinado a la mejora del departamento de justificación de subvenciones.



### **3.3. CONFECCIÓN DEL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO GENERAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA PARA EL EJERCICIO 2015, ASÍ COMO SU POSTERIOR TRAMITACIÓN HASTA SU APROBACIÓN DEFINITIVA.**

Una vez solicitada información detallada por aplicaciones presupuestarias a las distintas Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como a los Organismos Autónomos y sociedades mercantiles íntegramente pertenecientes a la Ciudad, se estudió la confección del Estado de Gastos del Presupuesto General de la Ciudad Autónoma de Melilla para el ejercicio 2016.

Asimismo, y tras un estudio pormenorizado de los ingresos del Presupuesto, habiendo que esperar para su confección a la presentación de los Presupuestos Generales del Estado para concretar la financiación existente para Melilla, se realizó el Estado de ingresos del Presupuesto General de la Ciudad Autónoma de Melilla para el ejercicio 2016.

Tras varias reuniones con las Consejerías, se confeccionó el Anteproyecto definitivo del Presupuesto General de la Ciudad Autónoma de Melilla, por importe de 243.638.154,51 €, aprobándose la propuesta del Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas por el Consejo de Gobierno con fecha 16 de diciembre de 2015.

Tras ocho reuniones informativas de la Comisión Permanente de Economía y Hacienda, se aprobó el dictamen por los miembros de la Comisión con fecha 3 de febrero de 2016, aprobando por el Pleno con fecha 8 de febrero de 2016, publicándose en el BOME número 5311 de fecha 9 de febrero de 2016.

Tras el término del período de exposición pública, no fueron presentadas reclamaciones administrativas a la aprobación inicial del Presupuesto General de la Ciudad Autónoma de Melilla para el ejercicio 2016. Por tanto, mediante Decreto número 7 de fecha 1 de marzo de 2016 se aprobó definitivamente el Presupuesto General de la Ciudad Autónoma de Melilla para el ejercicio 2016, publicándose en el BOME número Extraordinario número 4 de fecha 2 de marzo de 2016.

Por tanto, el nuevo Presupuesto General entró en vigor con fecha 3 de marzo de 2016, aplicándose hasta ese momento el Presupuesto prorrogado del ejercicio 2015.

Destacar de este Presupuesto, la multitud de Informes que avalan los ingresos existentes en el Presupuesto, así como toda la documentación complementaria presupuestaria totalmente actualizada, conforme a lo exigible legalmente.

### **3.4. MODIFICACIONES DE CRÉDITO REALIZADAS DURANTE EL EJERCICIO 2015.**

Durante el ejercicio 2015 se realizaron 25 expedientes de modificación de créditos en el Presupuesto, por un importe cuantitativo total de 41.550.391,78 €, mientras que el importe cualitativo que no afecta al importe global del Presupuesto ascendió a la cantidad de 4.101.415,47 €. El desglose de las Modificaciones de crédito es el siguiente:



- Incorporación de Remanentes de crédito: **4**.
- Generación de crédito por mayores ingresos no tributarios: **6**.
- Suplemento de créditos: **3**.
- Transferencias de créditos entre aplicaciones presupuestarias del mismo Área de gasto: **10**.
- Transferencias de créditos entre aplicaciones presupuestarias del Capítulo I :**1**.
- Transferencias de créditos entre aplicaciones presupuestarias de distinta Área de gasto: **1**.
- Ampliaciones de crédito: **0**.
- Créditos Extraordinarios financiada con Bajas por anulación de créditos: **0**.
- Créditos Extraordinarios: **0**.

El desglose de las Modificaciones de crédito cuantitativas por importes es el siguiente:

- Suplemento de crédito: **6.323.415,05 €**.
- Incorporación de Remanentes de crédito: **32.712.563,23 €**.
- Generación de crédito por mayores ingresos no tributarios: **2.514.413,50€**.
- Total de Modificaciones de crédito cuantitativas: **41.550.391,78 €**.

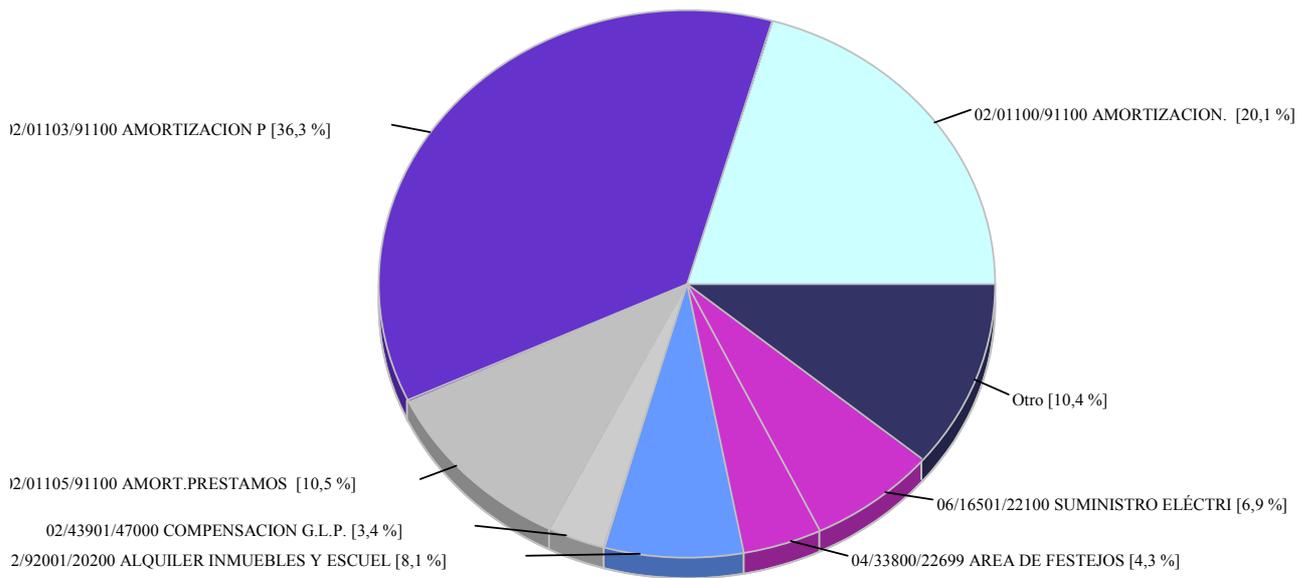
El desglose de las Modificaciones de crédito cualitativas por importes es el siguiente:

- Transferencias de créditos positivas: **4.101.415,47 €**.
- Transferencias de créditos negativas: **4.101.415,47 €**.



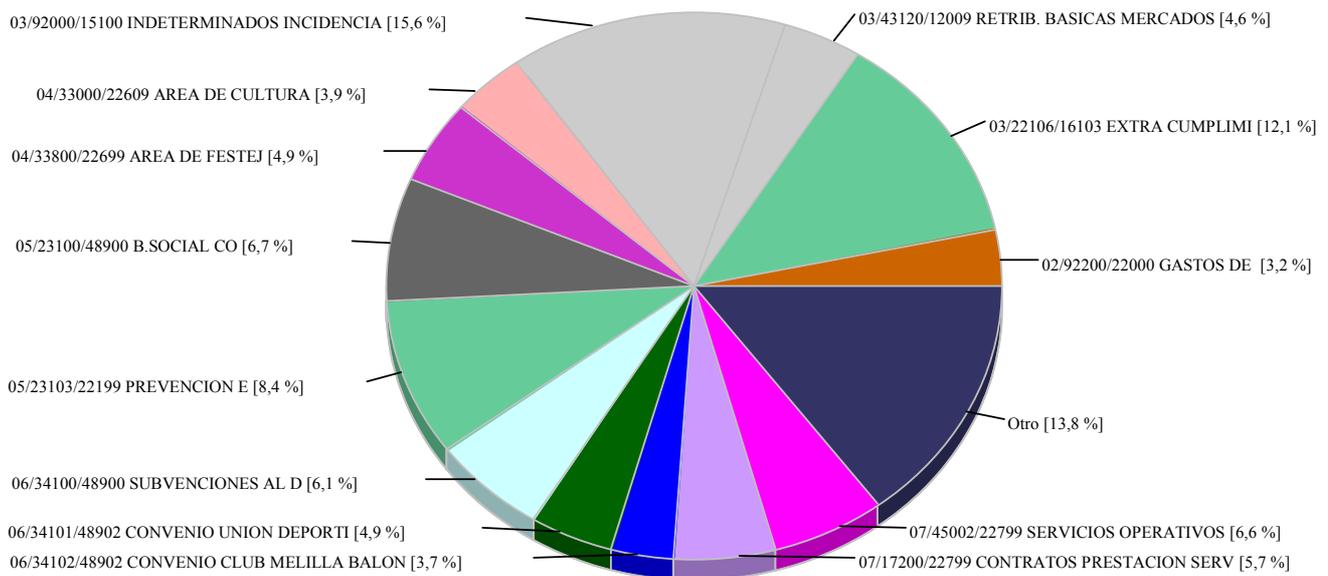
El detalle por gráficos de las Modificaciones de Créditos realizadas en el ejercicio 2015 es el siguiente:

**SUPLEMENTOS DE CREDITO REALIZADOS EN 2015**



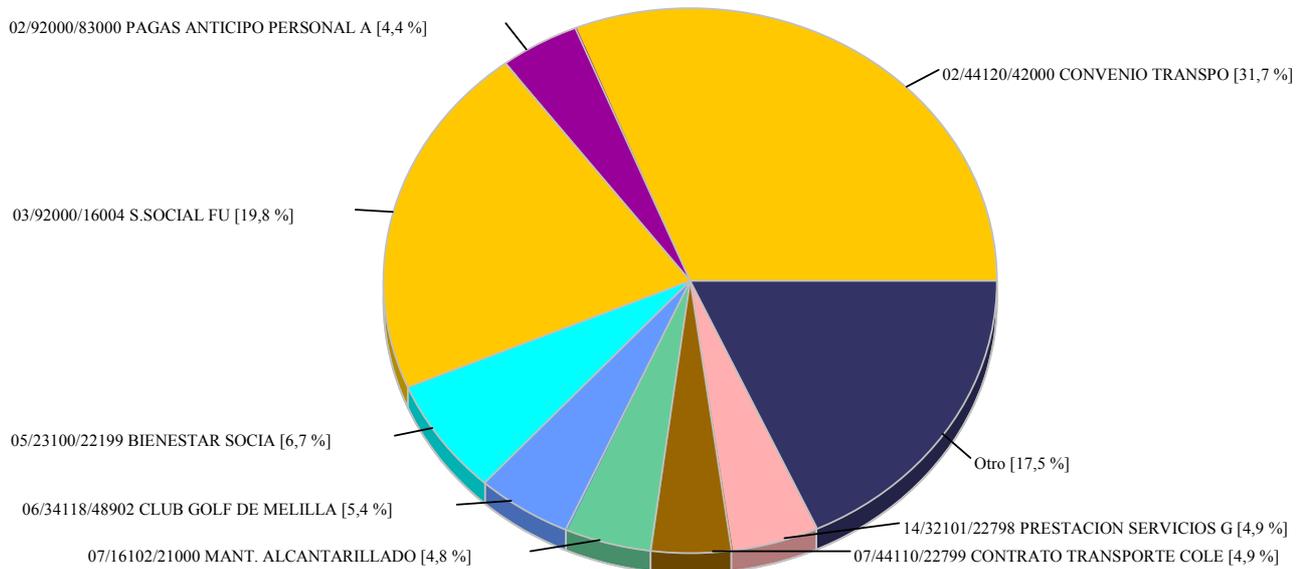


### TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO POSITIVAS 2015



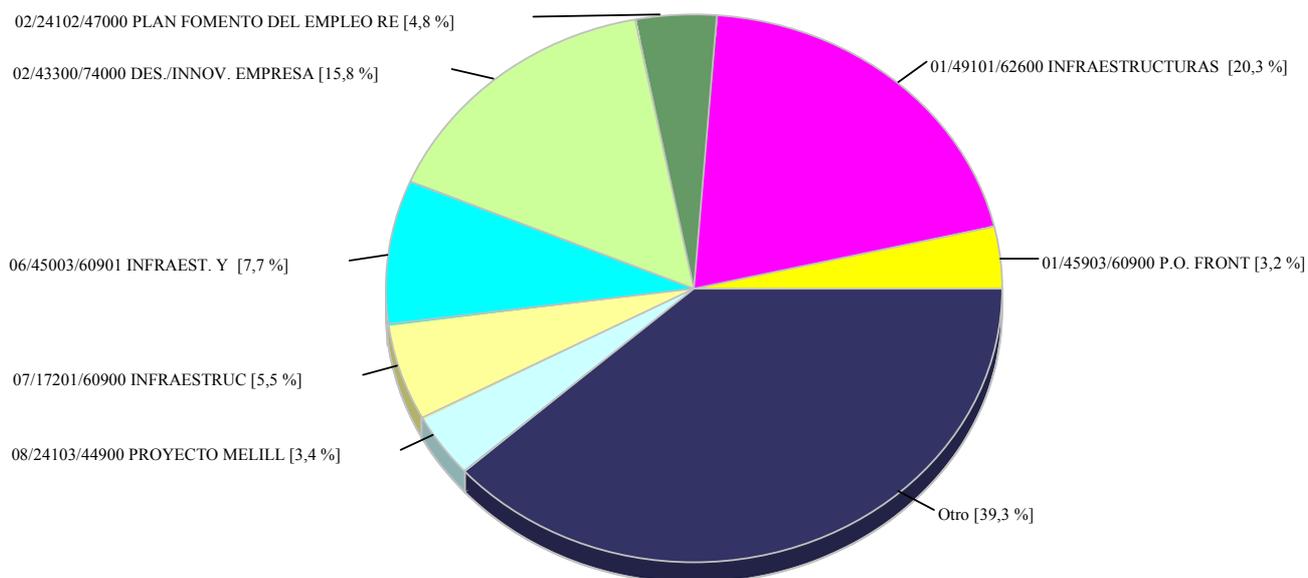


**TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO NEGATIVAS EN 2015**



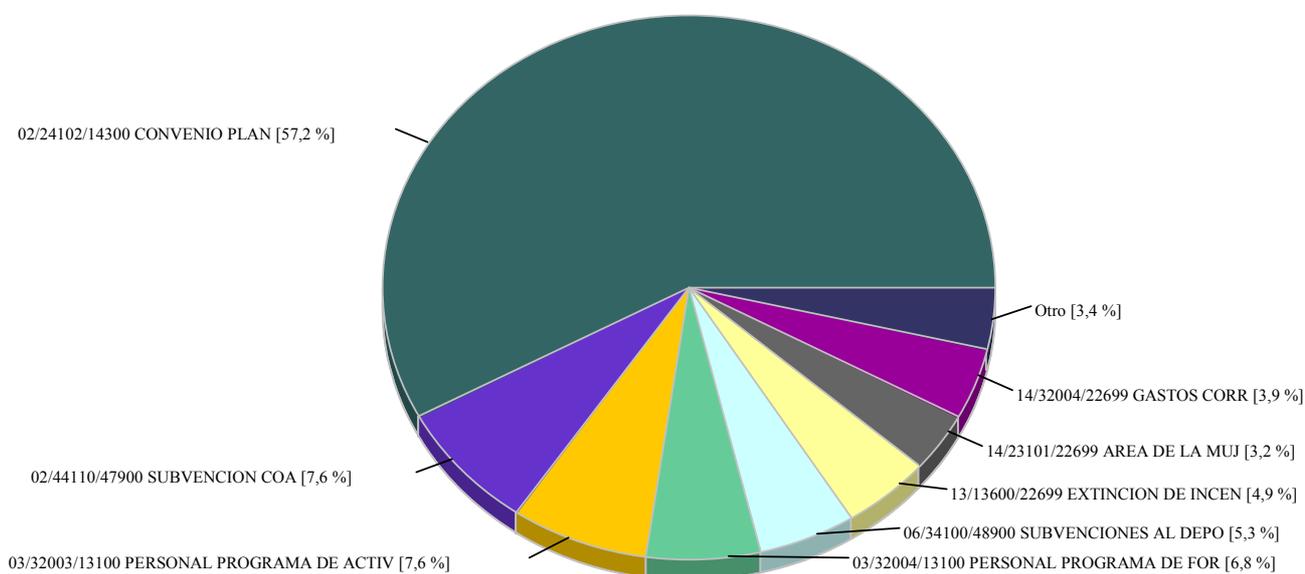


### INCORPORACIÓN DE REMANENTES 2015





### GENERACIÓN DE CRÉDITOS 2015





El detalle por aplicaciones presupuestarias de las Modificaciones de Créditos realizadas en el ejercicio 2015 es el siguiente:

**SUPLEMENTOS DE CRÉDITO REALIZADOS EN 2015**

| <i>PARTIDA   FASE</i>   | <b>SUPLEMENTOS DE CREDITO</b> |
|---|-------------------------------|
| 01/92200/22601 REPRESENTACION MUNICIPAL                                 | 13.925,06                     |
| 01/92204/22698 GASTOS DIVERSOS PRESIDENCIA                              | 14.368,39                     |
| 01/92205/22698 ACTIVIDADES DIVERSAS CONSEJERIA PRESIDENCIA              | 55.100,88                     |
| 01/92300/20600 ALQUILER Y MANTEN. DEPART. INFORMATICO                   | 7.643,04                      |
| 01/93300/22799 PRESTACION DE SERVICIOS CONTRATACION Y PATRIMONIO        | 18.122,79                     |
| 02/01100/91100 AMORTIZACION. PRESTAMOS LA CAIXA                         | 1.270.668,73                  |
| 02/01103/91100 AMORTIZACION PRESTAMO CAJAMAR                            | 2.293.462,64                  |
| 02/01105/91100 AMORT.PRESTAMOS CAJA GRANADA                             | 666.477,06                    |
| 02/43209/48900 AYUDA A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS TRANSPORTE BARCO/AVION | 10.836,00                     |
| 02/43901/47000 COMPENSACION G.L.P.                                      | 215.717,06                    |
| 02/92001/20200 ALQUILER INMUEBLES Y ESCUELAS                            | 512.586,27                    |
| 02/92001/22104 VESTUARIO Y EQUIPO PERSONAL C.A.M.                       | 945,00                        |
| 02/92200/22000 GASTOS DE OFICINA  | 2.774,51                      |
| 02/92200/62300 MAQUINARIA, INSTALACIONES Y UTILLAJE                     | 28.520,58                     |
| 02/93100/22799 PRESTACION SERVICIOS HACIENDA                            | 6.476,57                      |
| 02/93200/22708 SERVICIOS ECONOMICOS Y RECAUDACION                       | 14.893,78                     |
| 03/92002/22699 AREA RECURSOS HUMANOS                                    | 24,78                         |
| 04/33000/21200 MANTEN. INSTALACIONES C. CULTURA Y FESTEJOS              | 65.353,13                     |
| 04/33000/22609 AREA DE CULTURA  | 21.343,53                     |
| 04/33800/22699 AREA DE FESTEJOS   | 273.520,53                    |
| 05/23100/22199 BIENESTAR SOCIAL CONVENIO MINISTERIO                     | 45.924,48                     |
| 05/23101/48000 SUBV. CENTRO COLABORADORES MENORES                       | 4.094,17                      |
| 05/23102/22199 ASISTENCIA SOCIAL GASTO FUNCIONAMIENTO                   | 9.293,08                      |
| 05/23104/22199 PLAZAS INTERNAS CENTROS CERRADOS                         | 866,95                        |
| 05/23105/22199 BIENESTAR SOCIAL COMEDOR CENTRO DE DIA                   | 5.848,64                      |
| 05/23105/48900 CONVENIO SAN VICENTE DE PAUL/ VIRGEN DE LA LUZ           | 1.653,00                      |
| 05/31102/22199 GASTOS GESTION SANIDAD                                   | 2.928,72                      |
| 05/43120/21200 MANTENIMIENTO DE MERCADO                                 | 10.219,80                     |
| 06/16501/22100 SUMINISTRO ELÉCTRICO C.A. MELILLA                        | 434.057,07                    |
| 06/34000/22609 AREA DE DEPORTE  | 17.226,12                     |
| 06/34200/21200 MANTEN. INSTALACIONES DEPORTIVAS                         | 16.032,21                     |
| 06/45001/22799 PRESTACION SERVICIOS OBRAS PUBLICAS                      | 3.944,06                      |
| 06/45003/22799 ASIST. TECNICA FOMENTO                                   | 7.626,66                      |



|  |                     |
|--|---------------------|
| 06/92400/22601 AREA DE JUVENTUD                      | 3.986,66            |
| 07/16100/21000 MANTENIMIENTO ABASTECIMIENTO DE AGUA  | 185.606,55          |
| 07/16300/22700 CONTRATOS PREST. SERV. LIMPIEZA       | 27.444,83           |
| 07/16400/21200 MANTENIMIENTO CEMENTERIO              | 2.382,24            |
| 07/17100/22799 PREST. SERV. PARQUES Y JARDINES       | 39.727,91           |
| 07/17200/60901 REALIZACIONES DIVERSAS MEDIO AMBIENTE | 11.791,57           |
| <b>PARTIDA</b>                                       | <b>6.323.415,05</b> |

### INCORPORACIÓN DE REMANENTES DE CRÉDITO REALIZADOS EN 2015

| <b>PARTIDA   FASE</b>   | <b>INCORPORACION DE REMANENTES DE CREDITO</b> |
|---|---|
| 01/24103/22701 DESARROLLO POTENCIAL HUMANO FSE REMANENTE                | 33.574,18                                     |
| 01/43301/62700 SERVICIOS Y APLICACIONES PYMES P.O. FEDER REMANENTE      | 91.338,00                                     |
| 01/45903/60900 P.O. FRONTEx ESPAÑA-MARRUECOS REMANENTE                  | 1.054.736,87                                  |
| 01/45904/60900 INICIATIVA ELIMINACION BARREARAS URBANISTICAS REM        | 17.276,75                                     |
| 01/46200/62700 INFRAESTRUCTURAS I+D+I P.O. FEDER REMANENTE              | 29.835,88                                     |
| 01/46200/62701 APOYO PROYECTO INVESTIGACION TECNOLOGIA FEDER REMANENTE  | 105.850,36                                    |
| 01/46200/62702 TRANSFERENCIA A TECNOLOGIA P.O. FEDER REMANENTE          | 5.872,04                                      |
| 01/49100/62600 EQUIPOS PROCESOS DE INFORMACION REMANENTE                | 287.879,12                                    |
| 01/49100/63600 ADECUACION DE INSTALACIONES DEL C.P.D. REMANENTE         | 110.178,37                                    |
| 01/49101/62600 INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES REMANENTE         | 6.650.386,09                                  |
| 01/49102/62600 MEJORA USO Y CALIDAD TIC Y DEL ACCESO A LAS MISMAS FEDER | 300.000,00                                    |
| 01/92400/48900 SUBVENCIONES PARTICIPACION CIUDADANA REMANENTE           | 222.150,00                                    |
| 01/92500/62700 SERVICIOS Y APLICACIONES CIUDADANOS P.O. FEDER REMANENTE | 12.844,04                                     |
| 02/16101/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. F. COHESION REMANENTE            | 200.937,59                                    |
| 02/24102/47000 PLAN FOMENTO DEL EMPLEO REMANENTE                        | 1.584.218,75                                  |
| 02/24103/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. FSE REMANENTE                    | 159.903,71                                    |
| 02/32401/48900 COLABORACIÓN UGR OLIMPIADA ESPAÑOLA ECONOMÍA 2014        | 14.000,00                                     |
| 02/43300/74000 DES./INNOV. EMPRESARIAL:APOYO Inversion FEDER REMANENTE  | 5.162.288,80                                  |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 02/43301/74000 DESARROLLO E INNOVACION EMPRESARIAL APOYO MODERN REMANENTE        | 160.818,52   |
| 02/43301/77100 INICIATIVAS PYMES DESARROLLO EMPRESARIAL REMANENTE                | 44.191,55    |
| 02/43302/77000 APOYO MODERNIZACION E INNOVACION EMPRESARIAL REMANENTE            | 127.525,34   |
| 02/45000/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. FEDER REMANENTE                           | 442.251,97   |
| 02/92002/62500 MOBILIARIO REMANENTE  | 41.366,96    |
| 02/92200/62300 MAQUINARIA, INSTALACIONES Y UTILLAJE REMANENTE                    | 50.672,29    |
| 02/93100/62200 EDIFICIO AGENCIA TRIBUTARIA LOCAL FCI REMANENTE                   | 95.734,25    |
| 03/92200/62200 LOCALES ATENCIÓN CIUDADANA REMANENTE                              | 39.206,71    |
| 04/34200/63200 OBRAS Y REPARACIONES CULTURA REMANENTE                            | 81.875,00    |
| 05/23000/62200 PROGRAMA INVERSIONES BIENESTAR SOCIAL REMANENTE                   | 121.365,33   |
| 05/23100/60900 INVERSIONES BIENESTAR SOCIAL FCI REMANENTE                        | 27.251,39    |
| 05/43000/60900 OBRAS DE MERCADOS FCI REMANENTE                                   | 227.302,41   |
| 06/15001/78000 CONV. REHABILITACIÓN M <sup>ª</sup> INMACULADA REMANENTE          | 320.443,76   |
| 06/15004/60900 REALIZACIONES DIVERSAS ARQUITECTURA REM                           | 852.411,19   |
| 06/15006/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 12 BLOQUES C MALAGA REMANENTE             | 104.166,65   |
| 06/15007/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 27 BLOQUES CONSTITUCIÓN REMANENTE         | 582.000,00   |
| 06/15008/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 4 BLOQUES C ALVARO BAZAN REMANENTE        | 658.630,00   |
| 06/15009/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 11 BLOQUES GRAL YAGÜE REMANENTE           | 110.960,00   |
| 06/15010/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 2 BLOQUES GOMEZ JORDANA REMANENTE         | 149.640,00   |
| 06/15011/78000 REHABILITACION VIVIENDAS Y LOCALES REMANENTE                      | 77.980,10    |
| 06/15300/60900 PATRIMONIO MUNICIPAL DEL SUELO REMANENTE                          | 52.283,43    |
| 06/16504/60900 TRANSICION A UNA ECONOMIA BAJA EN CARBONO FOMENTO FEDER REMANENTE | 871.168,83   |
| 06/23101/48900 SUBV. URGENTES ARRENDAMIENTOS REMANENTE                           | 100.000,00   |
| 06/33600/60900 RECINTO HISTORICO-ARTISTICO FEDER REMANENTE                       | 122.186,87   |
| 06/33600/62200 PATRIMONIO CULTURAL P.O. FEDER REMANENTE                          | 36.089,28    |
| 06/34200/60901 PISCINA OLIMPICA FCI REMANENTE                                    | 24.111,76    |
| 06/34200/60902 CONSTRUCCION PABELLON DEPORTIVO REAL FCI REMANENTE                | 345.238,97   |
| 06/45003/60900 REALIZACIONES DIVERSAS OBRAS PUBLICAS REMANENTE                   | 879.600,27   |
| 06/45003/60901 INFRAEST. Y EQUIP. BASICO FCI FOMENTO REMANENTE                   | 2.503.342,31 |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |                      |
|---|----------------------|
| 06/45900/60900 PLAN PROVINCIAL DE OBRAS REMANENTE   | 372.489,45           |
| 06/45906/60900 INFRAESTRUCTURAS DE RED Y PROMOCION EFICIENCIA RECURSOS FEDER REMANENTE    | 835.483,95           |
| 06/93300/60900 CONSTRUCCION EDIFICOS PUBLICOS FCI REMANENTE                               | 18.479,20            |
| 07/16101/62200 SANEAMIENTO Y DEPURACIÓN COHESION REMANENTE                                | 31.071,33            |
| 07/16104/60900 SANEAMIENTO RIO DE ORO FCI REMANENTE                                       | 100.792,52           |
| 07/16220/60100 GESTIÓN INTEGRAL RESIDUOS URBANOS FEDER REMANENTE                          | 107.143,00           |
| 07/16220/62200 GESTION INTEGRAL RESIDUOS URBANOS P.O. FEDER REMANENTE                     | 17.276,54            |
| 07/17200/60901 REALIZACIONES DIVERSAS MEDIO AMBIENTE REMANENTE                            | 564.548,28           |
| 07/17201/60900 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO BASICO FCI                                  | 0,00                 |
| 07/17201/60900 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO BASICO FCI REM                              | 1.805.246,59         |
| 07/17210/60100 PROTECCION MEDIO AMBIENTE Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMATICO FEDER REMANENTE | 835.483,96           |
| 07/17210/60900 TRANSICION ECONOMIA BAJA EN CARBONO MEDIO AMBIENTE FEDER REMANENTE         | 871.168,83           |
| 08/24103/44900 PROYECTO MELILLA P.O. FSE REMANENTE  | 1.109.453,00         |
| 08/24103/74000 PROYECTO MELILLA P.O. FSE REMANENTE  | 424.137,22           |
| 13/13000/62500 MOBILIARIO POLICIA LOCAL REMANENTE   | 12.861,24            |
| 13/13200/62300 SISTEMA DE SEGURIDAD VIAL E INFORMACIÓN REMANENTE                          | 29.000,00            |
| 13/13200/62600 MATERIAL TECNICO POLICIA LOCAL   | 59.543,50            |
| 14/24103/22798 IMPULSAR IGUALDAD OPORTUNIDADES FSE REMANENTE                              | 19.891,49            |
| 14/32101/62201 OBRAS GUARDERÍAS INFANTILES REMANENTE                                      | 98.649,92            |
| 14/45904/62200 OBRAS ESCUELAS INFANTILES REMANENTE  | 40.725,10            |
| 14/45905/62200 INFRAESTRUCTURA PARA LA SALUD FEDER REMANENTE                              | 66.032,42            |
| <b>PARTIDA</b>  | <b>32.712.563,23</b> |



**TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO POSITIVAS REALIZADAS EN 2015.**

| <b>PARTIDA FASE</b>  | <b>TRANSFERENCIAS<br/>DE CREDITO<br/>POSITIVAS</b> |
|--|--|
| 00/92501/48902 GASTOS FUNCIONAMIENTO GRUPOS<br>MUNICIPALES | 72.000,00  |
| 01/91201/10000 PERSONAL EVENTUAL ORG.GOBIERNO              | 3.100,00   |
| 01/92204/22698 GASTOS DIVERSOS PRESIDENCIA                 | 45.000,00  |
| 02/92002/62500 MOBILIARIO                                  | 4.348,18   |
| 02/92200/22000 GASTOS DE OFICINA                           | 130.000,00   |
| 03/16400/12009 RETRIBUCIONES BASICAS CEMENTERIO            | 66.700,00  |
| 03/22106/16103 EXTRA CUMPLIMIENTO AÑOS DE SERVICIO         | 497.000,00   |
| 03/31101/12009 R.BASICAS LABORATORIO                       | 800,00   |
| 03/33000/12103 OTROS COMPLEMENTOS CULTURA                  | 30.000,00  |
| 03/34000/12009 RET.BASICAS DEPORTE                         | 26.000,00  |
| 03/43120/12009 RETRIB. BASICAS MERCADOS                    | 187.000,00   |
| 03/92000/15100 INDETERMINADOS INCIDENCIAS                  | 641.247,62   |
| 04/33000/22609 AREA DE CULTURA                             | 158.897,40   |
| 04/33800/22699 AREA DE FESTEJOS                            | 200.000,00   |
| 05/23100/48900 B.SOCIAL CONVENIOS MINISTERIO               | 275.546,88   |
| 05/23103/22199 PREVENCION E INSERCIÓN SOCIAL               | 345.000,00   |
| 06/15200/48900 ACCIONES SUSTITUTORIAS                      | 90.000,00  |
| 06/34000/22609 AREA DE DEPORTE                             | 82.000,00  |
| 06/34100/48900 SUBVENCIONES AL DEPORTE                     | 249.396,99   |
| 06/34101/48902 CONVENIO UNION DEPORTIVA MELILLA            | 200.000,00   |
| 06/34102/48902 CONVENIO CLUB MELILLA BALONCESTO            | 150.000,00   |
| 06/92009/60000 COMPRA DE EDIFICIOS                         | 33.160,03  |
| 07/16230/22700 PLANTA INCINERADORA BASURAS                 | 60.907,81  |
| 07/17200/22799 CONTRATOS PRESTACION SERVICIOS              | 233.310,56   |
| 07/45002/22799 SERVICIOS OPERATIVOS                        | 270.000,00   |
| 07/92003/21400 CONSERV. Y REPAR. VEHICULOS                 | 50.000,00  |
| <b>PARTIDA</b>   | <b>4.101.415,47</b>                                |



**TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO NEGATIVAS REALIZADAS EN 2015.**

| <b>PARTIDA FASE</b>                                      | <b>TRANSFERENCIAS<br/>DE CREDITO<br/>NEGATIVAS</b> |
|--|--|
| 02/44120/42000 CONVENIO TRANSPORTE MARITIMO              | 1.300.000,00                                       |
| 02/92000/83000 PAGAS ANTICIPO PERSONAL ACTIVO            | 179.348,18   |
| 03/92000/16004 S.SOCIAL FUNCIONARIOS                     | 810.600,00   |
| 04/33400/48900 CONVENIOS CON ENTIDADES CULTURALES        | 95.000,00  |
| 04/33401/48900 SUBVENCIONES ENTIDADES CULTURALES         | 53.897,40  |
| 04/33602/78000 RESTAURACION PATRIMONIO ECLESIASTICO      | 10.000,00  |
| 05/23100/22199 BIENESTAR SOCIAL CONVENIO MINISTERIO      | 275.546,88   |
| 06/15004/60900 REALIZACIONES DIVERSAS ARQUITECTURA       | 90.000,00  |
| 06/34100/22600 CARRERA AFRICANA MELILLA                  | 29.396,99  |
| 06/34114/48902 CONVENIO LA SALLE INSTALACIONES           | 2.000,00   |
| 06/34118/48902 CLUB GOLF DE MELILLA                      | 220.000,00   |
| 06/34200/21200 MANTEN. INSTALACIONES DEPORTIVAS          | 80.000,00  |
| 07/16100/21000 MANTENIMIENTO ABASTECIMIENTO DE AGUA      | 73.880,85  |
| 07/16102/21000 MANT. ALCANTARILLADO                      | 196.334,40   |
| 07/16400/21200 MANTENIMIENTO CEMENTERIO                  | 24.003,12  |
| 07/44110/22799 CONTRATO TRANSPORTE COLECTIVO DE VIAJEROS | 200.000,00   |
| 07/92001/22103 COMBUSTIBLE MATERIAL AUXILIAR             | 50.000,00  |
| 13/13001/22799 PLAN DE SOSTENIBILIDAD                    | 25.000,00  |
| 14/23100/22799 UNIDAD OBSERVATORIO IGUALDAD              | 73.000,00  |
| 14/32101/22798 PRESTACION SERVICIOS GUARDERIA            | 200.000,00   |
| 14/32101/48900 CENTRO ASISTENCIAL ESCUELA INFANTIL       | 113.407,65   |
| <b>PARTIDA</b>   | <b>4.101.415,47</b>                                |



**GENERACIÓN DE CRÉDITOS REALIZADOS EN 2015.**

| <b>PARTIDA FASE</b>   | <b>CREDITOS<br/>GENERADOS POR<br/>INGRESOS</b> |
|---|--|
| 02/24102/14300 CONVENIO PLANES DE EMPLEO S.P.EMPLEO-<br>C.A.MELILLA           | 1.439.184,83                                   |
| 02/44110/47900 SUBVENCION COA   | 190.927,36                                     |
| 03/32003/13100 PERSONAL PROGRAMA DE ACTIVIDADES<br>CONVENIO MECD-CAM          | 191.642,87                                     |
| 03/32004/13100 PERSONAL PROGRAMA DE FORMACION<br>CONVENIO MECD-CAM            | 171.597,81                                     |
| 03/92000/16200 FORMACION Y PERFECCIONAMIENTO PERSONAL<br>C.AUTONOMA MELILLA   | 26.630,00                                      |
| 06/34100/48900 SUBVENCIONES AL DEPORTE  | 134.116,08                                     |
| 06/92400/22601 AREA DE JUVENTUD   | 10.000,00                                      |
| 13/13600/22699 EXTINCION DE INCENDIOS   | 123.945,23                                     |
| 14/23101/22699 AREA DE LA MUJER   | 80.715,00                                      |
| 14/32003/22699 GASTOS CORRIENTES PROGRAMA DE<br>ACTIVIDADES CONVENIO MECD-CAM | 47.887,13                                      |
| 14/32004/22699 GASTOS CORRIENTES PROGRAMA DE<br>FORMACION CONVENIO MECD-CAM   | 97.767,19                                      |
| <b>PARTIDA</b>  | <b>2.514.413,50</b>                            |

**3.5.- SEGUIMIENTO, ANÁLISIS, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO ASÍ COMO LA FORMULACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS DURANTE EL EJERCICIO 2015.**

El Presupuesto inicial del ejercicio 2015 ascendió a la cantidad de 238.681.699,55 €. Dicho Presupuesto se incrementó mediante los expedientes de Modificaciones de crédito detallados en el punto anterior, por importe de 41.550.391,78 €. Por tanto, el importe del Presupuesto definitivo del ejercicio 2015 ascendió a la cantidad de 280.232.091,33 €.

Se han realizado 177.520 documentos contables, de los cuales 36.986 son documentos de reconocimiento de obligaciones ( ADO, ADOD Y ADORC ) y 2.844 documentos de Reservas de crédito.

Se han registrado 20.142 facturas en el ejercicio 2015 y se han realizado 2.455 operaciones de habilitados de Caja fija.

Por ultimo, se han llevado 20 Proyectos de gasto.



Se va a proceder a realizar un estudio del grado de ejecución, del Estado de Gastos comparando créditos definitivos con obligaciones reconocidas, y del Estado de Ingresos, comparando las previsiones definitivas con los derechos reconocidos netos.

### 3.5.1 ESTUDIO DEL ESTADO DE GASTOS.

El Estado de Gastos de la Ciudad Autónoma de Melilla para el ejercicio 2015 tuvo un total de 550 aplicaciones presupuestarias de gastos.

El detalle de los créditos definitivos de gastos del Presupuesto del ejercicio 2015 por aplicaciones presupuestarias fue el siguiente:

| <b>CREDITOS DCRÉDITOS DEFINITIVOS POR APLICACIONES PRESUPUESTARIAS DE GASTOS EN GASTOS EN EL PRESUPUESTO DEL EJERCICIO 2015</b> | <b>CREDITOS DEFINITIVOS</b> |
|---|-----------------------------|
| 00/91200/10000 GASTOS REPR.O. GOBIERNO  | 1.516.135,03                |
| 00/92500/48902 PERSONAL GRUPOS MUNICIPALES  | 715.394,12                  |
| 00/92501/48902 GASTOS FUNCIONAMIENTO GRUPOS MUNICIPALES   | 136.800,00                  |
| 01/23200/22699 GASTOS DIVERSOS DISTRITO IV Y V  | 160.000,00                  |
| 01/23200/22799 PRESTACION DE SERVICIOS DISTRITO IV Y V  | 175.000,00                  |
| 01/23200/42300 AYUDAS DIVERSAS DISTRITO IV Y V  | 100.000,00                  |
| 01/24103/22701 DESARROLLO POTENCIAL HUMANO FSE REMANENTE  | 33.574,18                   |
| 01/32000/47000 BECAS UNIVERSITARIAS / AYUDAS AL ESTUDIO   | 700.000,00                  |
| 01/32401/42300 CONVENIOS UNIVERSIDAD GRANADA TITULACIONES   | 1.151.728,64                |
| 01/32401/47000 AYUDAS AL ESTUDIO SECUNDARIA   | 1.000.000,00                |
| 01/33402/42110 INSTITUTO DE LAS CULTURAS  | 450.000,00                  |
| 01/43301/62700 SERVICIOS Y APLICACIONES PYMES P.O. FEDER REMANENTE  | 91.338,00                   |
| 01/45903/60900 P.O. FRONTEX ESPAÑA-MARRUECOS REMANENTE  | 1.054.736,87                |
| 01/45904/60900 INCIATIVA ELIMINACION BARREARAS URBANISTICAS REM   | 17.276,75                   |
| 01/46200/62700 INFRAESTRUCTURAS I+D+I P.O. FEDER REMANENTE  | 29.835,88                   |
| 01/46200/62701 APOYO PROYECTO INVESTIGACION TECNOLOGIA FEDER REMANENTE  | 105.850,36                  |
| 01/46200/62702 TRANSFERENCIA A TECNOLOGIA P.O. FEDER REMANENTE  | 5.872,04                    |
| 01/49100/22799 PRESTACION SERVICIO D.G. INFORMACION   | 446.000,00                  |
| 01/49100/62600 EQUIPOS PROCESOS DE INFORMACION  | 180.000,00                  |
| 01/49100/62600 EQUIPOS PROCESOS DE INFORMACION REMANENTE  | 287.879,12                  |
| 01/49100/63600 ADECUACION DE INSTALACIONES DEL C.P.D.   | 10.000,00                   |
| 01/49100/63600 ADECUACION DE INSTALACIONES DEL C.P.D. REMANENTE   | 110.178,37                  |
| 01/49101/21200 MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES  | 112.000,00                  |
| 01/49101/22799 PRESTACION SERVICIOS PLAN AVANZA   | 404.347,30                  |
| 01/49101/62600 INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES   | 88.000,00                   |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 01/49101/62600 INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES<br>REMANENTE         | 6.650.386,09 |
| 01/49102/21200 MANTENIMIENTO CENTRO TECNOLOGICO                            | 100.000,00   |
| 01/49102/22701 FORMA TIC FSE   | 156.568,45   |
| 01/49102/62600 MEJORA USO Y CALIDAD TIC Y DEL ACCESO A LAS<br>MISMAS FEDER | 736.115,00   |
| 01/49109/91000 PRESTAMO MINISTERIO INDUSTRIA                               | 583.333,00   |
| 01/49202/22602 PUBLICIDAD - MEDIOS DE COMUNICACIÓN                         | 1.900.000,00 |
| 01/49202/22698 AGENCIAS DE INFORMACION                                     | 100.000,00   |
| 01/49202/22699 GABINETE REPROGRAFIA  | 157.000,00   |
| 01/49202/22799 PRESTACION SERVICIOS RADIO Y TELEVISION                     | 160.163,84   |
| 01/91200/23000 DIETAS Y TRASLADOS MIEMBROS CORPORACION                     | 65.000,00    |
| 01/91201/10000 PERSONAL EVENTUAL ORG.GOBIERNO                              | 988.003,45   |
| 01/92002/22604 GASTOS SEGUROS Y ACTUACIONES JUDICIALES                     | 250.000,00   |
| 01/92008/22200 GASTOS TELEFONO Y RETEVISION                                | 49.000,00    |
| 01/92008/22799 GASTOS EN COMUNICACIONES CORIT                              | 597.000,00   |
| 01/92200/22001 EDICIONES Y PUBLICACIONES                                   | 7.000,00     |
| 01/92200/22601 REPRESENTACION MUNICIPAL                                    | 263.925,06   |
| 01/92201/22001 BOLETIN OFICIAL DE LA CIUDAD                                | 60.000,00    |
| 01/92202/23020 DIETAS Y TRASL. PERSONAL FUNCIONARIO                        | 150.000,00   |
| 01/92204/22698 GASTOS DIVERSOS PRESIDENCIA                                 | 229.368,39   |
| 01/92205/22698 ACTIVIDADES DIVERSAS CONSEJERIA PRESIDENCIA                 | 225.100,88   |
| 01/92300/20600 ALQUILER Y MANTEN. DEPART. INFORMATICO                      | 523.710,51   |
| 01/92300/21600 MAT. INFORMATICO NO INVENTARIABLE                           | 285.838,60   |
| 01/92400/22699 PARTICIPACION CIUDADANA                                     | 75.000,00    |
| 01/92400/48900 SUBVENCIONES PARTICIPACION CIUDADANA<br>REMANENTE           | 222.150,00   |
| 01/92401/48901 SUBVENCION CARITAS  | 45.000,00    |
| 01/92402/48900 CONVENIO CENTRO DE HIJOS DE MELILLA                         | 15.000,00    |
| 01/92403/48902 CONVENIO UGR CENTRO DE ESTUDIOS<br>PENITENCIARIOS MELILLA   | 105.000,00   |
| 01/92404/48900 SUBVENCION COMISION ISLAMICA MELILLA                        | 125.000,00   |
| 01/92404/48901 SUBVENCION COMUNIDAD MUSULMANA                              | 40.000,00    |
| 01/92404/48902 SUBVENCION ASOCIACION MUSULMANA DE MELILLA                  | 90.000,00    |
| 01/92406/48902 SUBVEN.COMUNIDAD ISRAELITA                                  | 105.000,00   |
| 01/92407/48900 SUBVENCION COMUNIDAD HINDU                                  | 20.000,00    |
| 01/92412/48900 SUBVENCION COMUNIDAD GITANA                                 | 15.000,00    |
| 01/92500/48900 AYUDA COOPERACION Y DESARROLLO                              | 25.000,00    |
| 01/92500/62700 SERVICIOS Y APLICACIONES CIUDADANOS P.O.<br>FEDER REMANENTE | 12.844,04    |
| 01/92900/23300 ASIST. CURSOS FORMAC. PERSONAL                              | 35.000,00    |
| 01/93300/22799 PRESTACION DE SERVICIOS CONTRATACION Y<br>PATRIMONIO        | 58.122,79    |
| 02/01100/31000 INTERESES PRESTAMOS LA CAIXA                                | 241.406,14   |
| 02/01100/91100 AMORTIZACION. PRESTAMOS LA CAIXA                            | 2.594.010,21 |
| 02/01101/31000 INTERESES PRESTAMOS B.C.L.                                  | 993.091,75   |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 02/01101/91100 AMORTIZACION PRESTAMOS B.C.L.                               | 7.431.735,18 |
| 02/01102/31000 INTERESES PRESTAMOS UNICAJA                                 | 160.621,78   |
| 02/01102/91100 AMORTIZACION PRESTAMO UNICAJA                               | 1.307.958,77 |
| 02/01103/31000 INTERESES PRESTAMOS CAJAMAR                                 | 148.057,39   |
| 02/01103/91100 AMORTIZACION PRESTAMO CAJAMAR                               | 2.488.535,53 |
| 02/01104/31000 INTERESES PRESTAMOS SANTANDER                               | 294.352,59   |
| 02/01104/91100 AMORTIZACION PRESTAMOS SANTADER                             | 1.759.075,97 |
| 02/01105/91100 AMORT.PRESTAMOS CAJA GRANADA                                | 1.099.809,38 |
| 02/01106/31000 INTERESES PRESTAMOS CAJA GRANADA                            | 219.612,41   |
| 02/01107/31000 INTERESES OPERACION TESORERIA                               | 400.000,00   |
| 02/01108/31000 INTERESES PRESTAMOS BANKINTER                               | 185.103,26   |
| 02/01108/91100 AMORTIZACION PRESTAMOS BANKINTER                            | 772.900,06   |
| 02/16101/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. F. COHESION REMANENTE               | 200.937,59   |
| 02/24101/14300 TALLERES DE EMPLEO-ESCUELAS TALLER                          | 1.944.072,79 |
| 02/24102/14300 CONVENIO PLANES DE EMPLEO S.P.EMPLEO-C.A.MELILLA            | 4.439.184,83 |
| 02/24102/22009 GASTOS DE MATERIAL PLANES DE EMPLEO                         | 240.000,00   |
| 02/24102/22699 AREA DE EMPLEO  | 100.000,00   |
| 02/24102/47000 PLAN FOMENTO DEL EMPLEO REMANENTE                           | 1.584.218,75 |
| 02/24102/48000 SUBV. MATERIA EMPLEO Y FORMACION                            | 150.000,00   |
| 02/24103/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. FSE                                 | 38.235,00    |
| 02/24103/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. FSE REMANENTE                       | 159.903,71   |
| 02/32401/48900 COLABORACIÓN UGR OLIMPIADA ESPAÑOLA ECONOMÍA 2014           | 14.000,00    |
| 02/33000/48000 SUBV. FOMENTO DE LA ARTESANIA                               | 16.000,00    |
| 02/43100/22600 AREA ECONOMIA Y EMPLEO                                      | 866.666,00   |
| 02/43100/22706 CONSULT. Y ASISTENCIA TECNICA ECONOMIA                      | 65.000,00    |
| 02/43100/48000 AYUDA COMERCIO INTERIOR ACOME                               | 6.000,00     |
| 02/43100/77100 AYUDAS COMERCIO INTERIOR                                    | 20.000,00    |
| 02/43201/42110 PATRONATO DEL TURISMO                                       | 2.700.000,00 |
| 02/43209/48900 AYUDA A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS TRANSPORTE BARCO/AVION    | 210.836,00   |
| 02/43300/74000 DES./INNOV. EMPRESARIAL:APOYO Inversion FEDER               | 585.891,00   |
| 02/43300/74000 DES./INNOV. EMPRESARIAL:APOYO Inversion FEDER REMANENTE     | 5.162.288,80 |
| 02/43301/74000 DESARROLLO E INNOVACION EMPRESARIAL APOYO MODERNO REMANENTE | 160.818,52   |
| 02/43301/77100 INICIATIVAS PYMES DESARROLLO EMPRESARIAL REMANENTE          | 44.191,55    |
| 02/43302/77000 APOYO MODERNIZACION E INNOVACION EMPRESARIAL REMANENTE      | 127.525,34   |
| 02/43900/47000 ASOCIACION TAXIS  | 36.060,00    |
| 02/43900/47001 ASOCIACION TAXIS PUBLICIDAD                                 | 50.000,00    |
| 02/43901/47000 COMPENSACION G.L.P.   | 815.717,06   |
| 02/43902/47000 COMPENSACION COMBUSTIBLE AVION                              | 215.000,00   |
| 02/44110/47900 SUBVENCION COA  | 690.927,36   |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |              |
|---|--------------|
| 02/44120/42000 CONVENIO TRANSPORTE MARITIMO                         | 0,00         |
| 02/45000/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. FEDER                        | 117.399,00   |
| 02/45000/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. FEDER REMANENTE              | 442.251,97   |
| 02/92000/83000 PAGAS ANTICIPO PERSONAL ACTIVO                       | 270.651,82   |
| 02/92001/20200 ALQUILER INMUEBLES Y ESCUELAS                        | 592.586,27   |
| 02/92001/22104 VESTUARIO Y EQUIPO PERSONAL C.A.M.                   | 71.645,00    |
| 02/92002/62500 MOBILIARIO   | 104.348,18   |
| 02/92002/62500 MOBILIARIO REMANENTE                                 | 41.366,96    |
| 02/92200/22000 GASTOS DE OFICINA                                    | 282.774,51   |
| 02/92200/62300 MAQUINARIA, INSTALACIONES Y UTILLAJE                 | 28.520,58    |
| 02/92200/62300 MAQUINARIA, INSTALACIONES Y UTILLAJE<br>REMANENTE    | 50.672,29    |
| 02/92900/50000 FONDO DE CONTINGENCIA DE EJECUCION<br>PRESUPUESTARIA | 300.000,00   |
| 02/93000/35200 INTERESES POR DEMORA EN PAGOS                        | 400.000,00   |
| 02/93100/22799 PRESTACION SERVICIOS HACIENDA                        | 106.476,57   |
| 02/93100/62200 EDIFICIO AGENCIA TRIBUTARIA LOCAL FCI<br>REMANENTE   | 95.734,25    |
| 02/93200/21200 MANTENIMIENTO EDIFICIO ECONOMIA Y HACIENDA           | 95.000,00    |
| 02/93200/22708 SERVICIOS ECONOMICOS Y RECAUDACION                   | 1.634.893,78 |
| 02/93200/22799 CONVENIO AGENTES ADUANAS                             | 729.000,00   |
| 03/13200/12009 RETRIB. BASICAS POLICIA LOCAL                        | 4.137.595,62 |
| 03/13200/12100 C. DESTINO POLICIA LOCAL                             | 1.153.568,76 |
| 03/13200/12101 C. ESPECIFICO POLICIA                                | 4.037.918,04 |
| 03/13200/12103 OTROS COMPLEMENTOS POLICIA LOCAL                     | 2.195.826,12 |
| 03/13200/13000 LABORAL POLICIA LOCAL                                | 95.445,53    |
| 03/13200/13100 LABORAL CONTRATADO POLICIA LOCAL                     | 27.355,69    |
| 03/13500/12009 RETRIBUCIONES BÁSICAS PROTECCIÓN CIVIL               | 12.982,86    |
| 03/13500/12100 COMPLEMENTO DESTINO PROTECCIÓN CIVIL                 | 3.929,28     |
| 03/13500/12101 COMPLEMENTO ESPECIFICO PROTECCIÓN CIVIL              | 10.646,82    |
| 03/13500/12103 COMPLEMENTOS PROTECCIÓN CIVIL                        | 6.209,88     |
| 03/13600/12009 RETRIB. BASICAS EXTINCION DE INCENDIOS               | 1.309.499,34 |
| 03/13600/12100 C.DESTINO EXTINCION INCENDIOS                        | 361.417,20   |
| 03/13600/12101 C.ESPECIFICO EXTINCION INCENDIOS                     | 1.282.025,70 |
| 03/13600/12103 OTROS COMPLEMENTOS EXTINCION INCENDIOS               | 705.354,12   |
| 03/15100/12009 BASICAS URBANISMO                                    | 65.891,00    |
| 03/15100/12100 C. DESTINO URBANISMO                                 | 26.409,84    |
| 03/15100/12101 C. ESPECIFICO URBANISMO                              | 47.786,16    |
| 03/15100/12103 OTROS COMPLEMENTOS URBANISMO                         | 36.759,12    |
| 03/15100/13000 P.L. ARQUITECTURA / URBANISMO                        | 33.345,38    |
| 03/15100/13100 LABORAL CONTRATADO URBANISMO                         | 36.339,25    |
| 03/15200/12009 R. BASICAS ARQUITECTURA                              | 319.984,33   |
| 03/15200/12100 C. DESTINO ARQUITECTURA                              | 120.875,16   |
| 03/15200/12101 C. ESPECIFICO ARQUITECTURA                           | 246.833,04   |
| 03/15200/12103 OTROS COMPLEMENTOS ARQUITECTURA                      | 169.936,32   |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 03/15300/12009 R. BASICAS UNIDAD OPERATIVA VIAS PUBLICAS         | 49.527,81    |
| 03/15300/12100 C.DESTINO UNIDAD OPERATIVA VIAS PUBLICAS          | 14.639,28    |
| 03/15300/12101 C.ESPECIFICO UNIDAD OPERATIVA VIAS PUBLICAS       | 36.654,12    |
| 03/15300/12103 OTROS COMPLEMENTOS UNIDAD OPERATIVA VIAS PUBLICAS | 24.171,00    |
| 03/16000/12009 R.BASICAS AGUAS RESIDUALES                        | 24.620,01    |
| 03/16000/12100 C.DESTINO AGUAS RESIDUALES                        | 6.780,72     |
| 03/16000/12101 C.ESPECIFICO AGUAS RESIDUALES                     | 18.632,28    |
| 03/16000/12103 OTROS COMPLEMENTOS AGUAS RESIDUALES               | 12.217,68    |
| 03/16000/13000 P.L. ALCANTARILLADO Y A RESIDUALES                | 36.356,12    |
| 03/16100/13100 CONTRATADO AGUAS POTABLES                         | 91.757,96    |
| 03/16400/12009 RETRIBUCIONES BASICAS CEMENTERIO                  | 155.205,22   |
| 03/16400/12100 C.DESTINO CEMENTERIOS                             | 28.044,12    |
| 03/16400/12101 C.ESPECIFICO CEMENTERIOS                          | 80.999,58    |
| 03/16400/12103 OTROS COMPLEMENTOS CEMENTERIOS                    | 40.731,12    |
| 03/16400/13100 LABORAL CONTRATADO CEMENTERIOS                    | 163.855,67   |
| 03/17000/12009 RETRIB. BASICAS MEDIO AMBIENTE                    | 759.107,92   |
| 03/17000/12100 C.DESTINO MEDIO AMBIENTE                          | 279.647,40   |
| 03/17000/12101 C.ESPECIFICO MEDIO AMBIENTE                       | 561.991,35   |
| 03/17000/12103 OTROS COMPLEMENTOS MEDIO AMBIENTE                 | 396.006,84   |
| 03/17000/13000 LABORAL MEDIO AMBIENTE                            | 518.918,54   |
| 03/17000/13100 LABORAL CONTRATADO MEDIO AMBIENTE                 | 70.521,51    |
| 03/17001/12009 RETRIB.BASICAS TRANSFER.MEDIO AMBIENTE            | 132.981,29   |
| 03/17001/12100 C.DESTINO TRANSFERIDOS MEDIO AMBIENTE             | 45.841,20    |
| 03/17001/12101 C.ESPECIFICO TRANSFERIDOS MEDIO AMBIENTE          | 83.300,70    |
| 03/17001/12103 OTROS COMPLEMENTOS TRANSF.MEDIO AMBIENTE          | 76.868,76    |
| 03/17001/13000 LABORAL TRANSF. MEDIO AMBIENTE                    | 30.192,72    |
| 03/22105/16200 FONDO ADICIONAL FUNCIONARIOS                      | 180.000,00   |
| 03/22106/16103 EXTRA CUMPLIMIENTO AÑOS DE SERVICIO               | 697.000,00   |
| 03/22107/16204 FONDO ASISTENCIAL FUNCIONARIOS Y LABORALES        | 230.000,00   |
| 03/23100/12009 RETRIB. BASICAS BIENESTAR SOCIAL                  | 633.570,36   |
| 03/23100/12100 C.DESTINO BIENESTAR SOCIAL                        | 218.334,06   |
| 03/23100/12101 C.ESPECIFICO BIENESTAR SOCIAL                     | 476.968,11   |
| 03/23100/12103 OTROS COMPLEMENTOS BIENESTAR SOCIAL               | 358.712,94   |
| 03/23100/13000 P.L. BIENESTAR SOCIAL                             | 1.189.135,92 |
| 03/23100/13100 P.L. CONTRATADO BIENESTAR SOCIAL                  | 112.758,77   |
| 03/23101/12009 RET.BASICAS BIENESTAR SOCIAL TRANSFERIDO          | 13.361,48    |
| 03/23101/12100 C.DESTINO TRANSFERIDOS B.SOCIAL                   | 3.929,28     |
| 03/23101/12101 C.ESPECIFICO TRANSFERIDOS B.SOCIAL                | 9.244,62     |
| 03/23101/12103 OTROS COMPLEMENTOS B.SOCIAL TRANSFERIDOS          | 6.859,56     |
| 03/23104/13000 LABORAL BIENESTAR SOCIAL CONVENIOS                | 2.394.500,10 |
| 03/23105/13000 P.L. PROTECCION DE MENORES TRANSFERIDOS           | 128.560,57   |
| 03/23106/13000 P.L. COMEDOR SAN FRANCISCO                        | 55.914,27    |
| 03/24100/13100 P.L. AGENTES DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL         | 120.160,57   |
| 03/31101/12009 R.BASICAS LABORATORIO                             | 21.846,12    |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |              |
|---|--------------|
| 03/31101/12100 C. DESTINO LABORATORIO                             | 5.276,40     |
| 03/31101/12101 C.ESPECIFICO LABORATORIO                           | 14.441,10    |
| 03/31101/12103 OTROS COMPLEMENTOS LABORATORIO                     | 12.268,44    |
| 03/32000/12009 R. BASICAS EDUCACION Y JUVENTUD                    | 486.991,01   |
| 03/32000/12100 C.DESTINO EDUCACION Y JUVENTUD                     | 182.881,50   |
| 03/32000/12101 C.ESPECIFICO EDUCACION Y JUVENTUD                  | 410.846,18   |
| 03/32000/12103 OTROS COMPLEMENTOS EDUCACION Y JUVENTUD            | 261.747,47   |
| 03/32000/13000 LABORAL EDUCACION Y JUVENTUD                       | 290.433,43   |
| 03/32000/13100 LABORAL CONTRATADO EDUCACION Y JUVENTUD            | 238.571,25   |
| 03/32001/13100 LABORAL CONTRATADO EDUCACION CONVENIOS             | 155.662,57   |
| 03/32002/12009 R. BASICAS SANIDAD TRANSFERIDOS                    | 146.834,28   |
| 03/32002/12100 C.DESTINO SANIDAD TRANSFERIDOS                     | 45.699,12    |
| 03/32002/12101 C.ESPECIFICO SANIDAD TRANSFERIDOS                  | 104.924,22   |
| 03/32002/12103 OTROS COMPLEMENTOS SANIDAD TRANSFERIDOS            | 87.519,60    |
| 03/32002/13000 LABORAL SANIDAD Y CONSUMO TRANSFERIDOS             | 135.417,54   |
| 03/32002/13100 LABORAL CONTRATADO SANIDAD                         | 59.203,12    |
| 03/32003/13100 PERSONAL PROGRAMA DE ACTIVIDADES CONVENIO MECD-CAM | 191.642,87   |
| 03/32004/13100 PERSONAL PROGRAMA DE FORMACION CONVENIO MECD-CAM   | 171.597,81   |
| 03/32006/13100 PERSONAL PROGRAMAS ACTIVIDAES CONVENIO MECD-CAMN   |              |
| 03/32100/13000 LABORAL TRANSFERIDOS GUARDERIAS                    | 1.044.626,36 |
| 03/32100/13100 LABORAL CONTRATADOS GUARDERIAS                     | 277.952,36   |
| 03/33000/12009 RETRIB. BASICAS CULTURA                            | 228.895,46   |
| 03/33000/12100 C.DESTINO CULTURA                                  | 78.458,40    |
| 03/33000/12101 C.ESPECIFICO CULTURA                               | 177.575,10   |
| 03/33000/12103 OTROS COMPLEMENTOS CULTURA                         | 150.793,08   |
| 03/33000/13000 LABORAL CULTURA                                    | 62.459,44    |
| 03/33000/13100 LABORAL CONTRATADO CULTURA                         | 26.246,81    |
| 03/33001/12009 RETRIB. BASICAS TRANSFER. CULTURA                  | 89.587,52    |
| 03/33001/12100 C.DESTINO TRANSFERIDOS CULTURA                     | 32.347,08    |
| 03/33001/12101 C.ESPECIFICO TRANSFERIDOS CULTURA                  | 56.892,42    |
| 03/33001/12103 OTROS COMPLEMENTOS TRANSF. CULTURA                 | 51.497,76    |
| 03/33210/12009 R.BASICAS BIBLIOTECA Y ARCHIVOS                    | 132.540,46   |
| 03/33210/12100 C.DESTINO BIBLIOTECA Y ARCHIVOS                    | 43.348,32    |
| 03/33210/12101 C.ESPECIFICO BIBLIOTECA Y ARCHIVOS                 | 98.119,38    |
| 03/33210/12103 C.ESPECIFICO BIBLIOTECA Y ARCHIVOS                 | 72.001,08    |
| 03/33210/13000 LABORAL BIBLIOTECA Y ARCHIVOS                      | 64.249,97    |
| 03/33211/13000 P.L. BIBLIOTECA PUBLICA TRANSFERIDOS               | 170.205,26   |
| 03/33700/13000 P.L. AULAS CULTURALES MAYORES                      | 47.211,49    |
| 03/33700/13100 LABORAL CONTRATADO AULAS CULTURALES MAYORES        | 316.782,30   |
| 03/34000/12009 RET.BASICAS DEPORTE                                | 110.176,97   |
| 03/34000/12100 C.DESTINO DEPORTES                                 | 28.189,08    |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 03/34000/12101 C.ESPECIFICO DEPORTES                       | 63.540,60    |
| 03/34000/12103 OTROS COMPLEMENTOS DEPORTES                 | 43.744,20    |
| 03/34000/13000 LABORAL DEPORTES                            | 351.176,16   |
| 03/34000/13100 PERSONAL LABORAL CONTRATADO DEPORTE         | 122.931,67   |
| 03/34200/13000 LABORAL INSTALACIONES DEPORTIVAS            | 200.974,57   |
| 03/34200/13100 LABORAL CONTRATADO INSTALACIONES DEPORTIVAS | 62.187,14    |
| 03/43120/12009 RETRIB. BASICAS MERCADOS                    | 337.511,47   |
| 03/43120/12100 C.DESTINO MERCADOS                          | 47.420,64    |
| 03/43120/12101 C.ESPECIFICO MERCADOS                       | 112.302,06   |
| 03/43120/12103 OTROS COMPLEMENTOS MERCADOS                 | 73.584,72    |
| 03/43120/13000 LABORAL MERCADO                             | 32.379,95    |
| 03/43120/13100 P.L CONTRATADO MERCADO                      | 29.150,94    |
| 03/43121/12009 RETRIB.BASICAS MATADEROS                    | 28.853,81    |
| 03/43121/12100 C.DESTINO MATADEROS                         | 8.666,76     |
| 03/43121/12101 C.ESPECIFICO MATADEROS                      | 21.420,24    |
| 03/43121/12103 OTROS COMPLEMENTOS MATADEROS                | 15.841,92    |
| 03/43121/13000 LABORAL MATADERO                            | 218.090,77   |
| 03/43121/13100 LABORAL CONTRATADO MATADERO                 | 156.177,96   |
| 03/45000/12009 BASICAS OBRAS PUBLICAS                      | 143.406,98   |
| 03/45000/12100 C. DESTINO OBRAS PUBLICAS                   | 56.551,68    |
| 03/45000/12101 C. ESPECIFICO OBRAS PUBLICAS                | 110.536,32   |
| 03/45000/12103 OTROS COMPLEMENTOS OBRAS PUBLICAS           | 79.882,08    |
| 03/45000/13000 LABORAL OBRAS PUBLICAS                      | 124.865,32   |
| 03/45000/13100 P.L. CONTRATADO OBRAS PUBLICAS              | 28.465,76    |
| 03/45001/12009 R.BASICAS TRANSFERIDOS OBRAS PUBLICAS       | 41.473,07    |
| 03/45001/12100 C.DESTINO TRANSF. OBRAS PUBLICAS            | 12.846,36    |
| 03/45001/12101 C.ESPECIFICO TRANSF. OBRAS PUBLICAS         | 36.475,68    |
| 03/45001/12103 R. COMPLEMENTARIAS TRANSF. OBRAS PUBLICAS   | 24.075,60    |
| 03/45001/13000 LABORAL DIRECCION GENERAL OBRAS PUBLICAS    | 145.662,83   |
| 03/49100/12009 RETRIB. BASICAS SISTEMAS INFORMACION        | 104.818,79   |
| 03/49100/12100 C.DESTINO D.G.SISTEMAS INFORMACION          | 38.142,36    |
| 03/49100/12101 C.ESPECIFICO D.G. SISTEMAS INFORMACION      | 86.706,24    |
| 03/49100/12103 OTROS COMPLEMENTOS D.G.SISTEMAS INFORMACION | 57.382,08    |
| 03/91200/16001 S.SOCIAL ORG. GOBIERNO EVENTUALES           | 829.845,97   |
| 03/92000/12009 R.BASICAS SECRETARIA GENERAL                | 300.480,37   |
| 03/92000/12100 C.DESTINO SECRETARIA GENERAL                | 121.853,52   |
| 03/92000/12101 C.ESPECIFICO SECRETARIA GENERAL             | 237.466,74   |
| 03/92000/12103 OTROS COMPLEMENTOS SECRETARIA GENERAL       | 175.522,32   |
| 03/92000/13000 LABORAL SECRETARIA GENERAL                  | 43.405,85    |
| 03/92000/13100 P.LABORAL CONTRATADO SECRETARIA GENERAL     | 58.698,74    |
| 03/92000/15100 INDETERMINADOS INCIDENCIAS                  | 1.641.247,62 |
| 03/92000/16000 S.SOCIAL PERSONAL CONTRATADOS               | 1.232.084,69 |
| 03/92000/16003 S.SOCIAL PERSONAL TRANSFERIDOS              | 426.537,31   |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |               |
|---|---------------|
| 03/92000/16004 S.SOCIAL FUNCIONARIOS  | 10.456.860,87 |
| 03/92000/16005 SEGURIDAD SOCIAL LABORAL FIJO                                | 1.914.968,57  |
| 03/92000/16200 FORMACION Y PERFECCIONAMIENTO PERSONAL<br>C.AUTONOMA MELILLA | 160.971,02    |
| 03/92000/16201 FORMACION ADMINISTRACION LOCAL UGT                           | 33.471,56     |
| 03/92000/16202 FORMACION ADMINISTRACION LOCAL CSI-CSIF                      | 30.896,83     |
| 03/92000/16203 FORMACION ADMINISTRACION LOCAL CCOO                          | 23.172,63     |
| 03/92000/16206 FORMACION PERSONAL NUEVO INGRESO                             | 25.850,00     |
| 03/92001/12009 R.BASICAS ADMINISTRACION GENERAL                             | 632.627,65    |
| 03/92001/12100 C.DESTINO ADMINISTRACION GENERAL                             | 232.776,24    |
| 03/92001/12101 C.ESPECIFICO ADMINISTRACION GENERAL                          | 484.779,96    |
| 03/92001/12103 COMPLEMENTARIAS ADMINISTRACION GENERAL                       | 335.945,76    |
| 03/92001/13000 LABORAL FIJO ADMINISTRACION GENERAL                          | 58.182,44     |
| 03/92001/13100 LABORAL CONTRATADO ADMINISTRACION GENERAL                    | 55.531,67     |
| 03/92001/16000 S.SOCIAL CONTRATADOS CONVENIOS                               | 934.613,13    |
| 03/92001/22699 AREA DE ADMINISTRACIONES PUBLICAS                            | 247.158,67    |
| 03/92001/62200 LOCALES ATENCION CIUDADANA                                   | 60.000,00     |
| 03/92002/22699 AREA RECURSOS HUMANOS  | 56.826,78     |
| 03/92002/22799 PRESTACION SERVICIOS ADMINISTRACIONES<br>PUBLICAS            | 480.168,00    |
| 03/92003/16205 SEGUROS A FUNCIONARIOS Y P. LABORAL                          | 114.500,00    |
| 03/92003/22799 GABINETE PREVENCION SALUD LABORAL                            | 176.980,20    |
| 03/92004/12009 RETRIB. BASICAS ADMINIST.GRAL.TRANSFERIDOS                   | 44.030,78     |
| 03/92004/12100 C.DESTINO ADMINISTRACION GRAL. TRANSFERIDOS                  | 15.054,36     |
| 03/92004/12101 C.ESPECIFICO ADMINISTRACION GENERAL<br>TRANSFERIDOS          | 32.484,30     |
| 03/92004/12103 OTROS COMPLEMENTOS ADM. GENERAL<br>TRANSFERIDOS              | 24.549,00     |
| 03/92005/12009 RETRIB.BASICAS OTROS SERVICIOS GENERALES                     | 438.025,46    |
| 03/92005/12100 C.DESTINO OTROS SERVICIOS GENERALES                          | 129.912,12    |
| 03/92005/12101 C.ESPECIFICO OTROS SERVICIOS GENERALES                       | 380.978,88    |
| 03/92005/12103 OTROS COMPLEMENTOS OTROS SERVICIOS<br>GENERALES              | 194.560,08    |
| 03/92005/13100 LABORAL CONTRATADO OTROS SERVICIOS<br>GENERALES              | 56.042,36     |
| 03/92007/13100 P.L. CONTRATATADOS   | 1.276.148,66  |
| 03/92200/62200 LOCALES ATENCIÓN CIUDADANA REMANENTE                         | 39.206,71     |
| 03/92301/22799 ESTADISTICAS Y PADRON  | 143.199,05    |
| 03/92900/12009 R. BASICAS TALLER PINTURA                                    | 36.877,80     |
| 03/92900/12100 C.DESTINO TALLER PINTURA                                     | 12.057,12     |
| 03/92900/12101 C.ESPECIFICO TALLER PINTURA                                  | 27.464,58     |
| 03/92900/12103 COMPLEMENTARIAS TALLER PINTURA                               | 17.547,60     |
| 03/92901/12009 R.BASICAS ELECTROMECHANICA                                   | 244.976,34    |
| 03/92901/12100 C.DESTINO ELECTROMECHANICA                                   | 73.689,96     |
| 03/92901/12101 C.ESPECIFICO ELECTROMECHANICA                                | 234.952,44    |
| 03/92901/12103 R.COMPLEMENTARIAS ELECTROMECHANICA                           | 114.495,96    |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |              |
|---|--------------|
| 03/92901/13000 P.L. SERV GENERALES ELECTROMECHANICA           | 93.353,45    |
| 03/92901/13100 LABORAL CONTRATADO ELECTROMECHANICA            | 163.515,90   |
| 03/92902/12009 R.BASICAS PARQUE MOVIL                         | 167.519,76   |
| 03/92902/12100 C.DESTINO PARQUE MOVIL                         | 51.888,24    |
| 03/92902/12101 C.ESPECIFICO PARQUE MOVIL                      | 135.730,86   |
| 03/92902/12103 COMPLEMENTARIAS PARQUE MOVIL                   | 79.840,92    |
| 03/92902/13000 P.L. SERVI GENERALES PARQUE MOVIL              | 266.457,53   |
| 03/92904/12009 R.BASICAS TALLER CARPINTERIA                   | 25.882,82    |
| 03/92904/12100 C.DESTINO TALLER CARPINTERIA                   | 8.127,84     |
| 03/92904/12101 C.ESPECIFICO TALLER CARPINTERIA                | 18.219,96    |
| 03/92904/12103 COMPLEMENTARIAS CARPINTERIA                    | 13.110,00    |
| 03/93100/12009 RETRIB. BASICAS INTERVENCION                   | 312.346,87   |
| 03/93100/12100 C.DESTINO INTERVENCION                         | 122.880,84   |
| 03/93100/12101 C.ESPECIFICO INTERVENCION                      | 249.971,58   |
| 03/93100/12103 OTROS COMPLEMENTOS INTERVENCION                | 166.537,92   |
| 03/93100/13100 PERSONAL CONTRATADO INTERVENCION               | 28.505,14    |
| 03/93101/12009 RETRIB. BASICAS ECONOMIA                       | 88.964,51    |
| 03/93101/12100 C.DESTINO ECONOMIA                             | 38.034,84    |
| 03/93101/12101 C.ESPECIFICO ECONOMIA                          | 67.563,66    |
| 03/93101/12103 OTROS COMPLEMENTOS ECONOMIA                    | 50.009,76    |
| 03/93200/12009 R.BASICAS OTROS SERVICIOS FINANCIEROS          | 407.322,55   |
| 03/93200/12100 C.DESTINO OTROS SERVICIOS FINANCIEROS          | 139.087,20   |
| 03/93200/12101 C.ESPCIFICO OTROS SERVICIOS FINANCIEROS        | 341.700,00   |
| 03/93200/12103 COMPLEMENTARIAS OTROS SERVICIOS FINANCIEROS    | 205.937,88   |
| 03/93201/13100 LABORAL CONTRATADO OTROS SERVICIOS FINANCIEROS | 61.541,34    |
| 03/93300/12009 RETRIB.BASICAS CONTRATACION Y PATRIMONIO       | 113.909,15   |
| 03/93300/12100 C.DESTINO CONTRATACION Y PATRIMONIO            | 44.315,76    |
| 03/93300/12101 C.ESPECIFICO CONTRATACION Y PATRIMONIO         | 84.912,84    |
| 03/93300/12103 COMPLEMEMNTARIAS CONTRATACION Y PATRIMONIO     | 58.758,60    |
| 03/93300/13000 P.L. CONTRATACION PATRIMONIO                   | 34.317,36    |
| 03/93400/12009 RETRIB. BASICAS TESORERIA                      | 256.295,93   |
| 03/93400/12100 C.DESTINO TESORERIA                            | 99.111,12    |
| 03/93400/12101 C.ESPECIFICO TESORERIA                         | 224.742,18   |
| 03/93400/12103 OTROS COMPLEMENTOS TESORERIA                   | 128.811,72   |
| 04/33000/21200 MANTEN. INSTALACIONES C. CULTURA Y FESTEJOS    | 1.140.353,13 |
| 04/33000/22609 AREA DE CULTURA                                | 1.307.240,93 |
| 04/33000/22699 OFICINA CRONISTA OFICIAL                       | 11.400,00    |
| 04/33400/48900 CONVENIOS CON ENTIDADES CULTURALES             | 529.000,00   |
| 04/33401/48900 SUBVENCIONES ENTIDADES CULTURALES              | 86.102,60    |
| 04/33601/42110 FUNDACION MELILLA MONUMENTAL                   | 980.975,98   |
| 04/33602/78000 RESTAURACION PATRIMONIO ECLESIASTICO           | 0,00         |
| 04/33700/22502 TRIBUTOS TEATRO KURSAAL                        | 35.794,44    |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |              |
|---|--------------|
| 04/33700/35800 INTERESES ARRENDAMIENTO FINANCIERO TEATRO KURSAAL    | 490.754,68   |
| 04/33700/60900 TEATRO NACIONAL LEASING                              | 908.712,91   |
| 04/33800/22699 AREA DE FESTEJOS                                     | 2.124.520,53 |
| 04/34200/63200 OBRAS Y REPARACIONES CULTURA                         | 20.000,00    |
| 04/34200/63200 OBRAS Y REPARACIONES CULTURA REMANENTE               | 81.875,00    |
| 05/23000/62200 PROGRAMA INVERSIONES BIENESTAR SOCIAL REMANENTE      | 121.365,33   |
| 05/23100/22198 AYUDA A DOMICILIO                                    | 1.232.000,00 |
| 05/23100/22199 BIENESTAR SOCIAL CONVENIO MINISTERIO                 | 478.877,60   |
| 05/23100/22799 PRESTACION SERVICIOS CENTROS MENORES                 | 5.303.000,00 |
| 05/23100/48000 SUBV. CENTROS BIENESTAR SOCIAL                       | 777.000,00   |
| 05/23100/48900 B.SOCIAL CONVENIOS MINISTERIO                        | 375.546,88   |
| 05/23100/60900 INVERSIONES BIENESTAR SOCIAL FCI REMANENTE           | 27.251,39    |
| 05/23100/62200 PROGRAMA INVERSIONES BIENESTAR SOCIAL                | 170.000,00   |
| 05/23100/62500 MOBILIARIO BIENESTAR SOCIAL                          | 68.000,00    |
| 05/23101/22199 ÁREA DEL MENOR Y LA FAMILIA                          | 290.000,00   |
| 05/23101/22799 PRESTACIÓN SERVICIOS BIENESTAR SOCIAL                | 2.900.663,75 |
| 05/23101/48000 SUBV. CENTRO COLABORADORES MENORES                   | 387.094,17   |
| 05/23101/48900 CENTRO ASISTENCIAL DE MELILLA                        | 3.457.479,27 |
| 05/23102/22199 ASISTENCIA SOCIAL GASTO FUNCIONAMIENTO               | 301.293,08   |
| 05/23102/22799 SERVICIO ASISTENCIA DROGODEPENDIENTE                 | 184.074,82   |
| 05/23102/48902 SUBV. ORGANISMOS SIN ANIMO LUCRO                     | 155.151,18   |
| 05/23103/22199 PREVENCION E INSERCION SOCIAL                        | 3.995.000,00 |
| 05/23104/22199 PLAZAS INTERNAS CENTROS CERRADOS                     | 95.536,95    |
| 05/23104/22699 PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR                          | 150.000,00   |
| 05/23105/22199 BIENESTAR SOCIAL COMEDOR CENTRO DE DIA               | 1.705.848,64 |
| 05/23105/48900 CONVENIO SAN VICENTE DE PAUL/ VIRGEN DE LA LUZ       | 749.355,00   |
| 05/23106/48900 CONVENIO FUNDACION TUTELAR                           | 27.967,00    |
| 05/23107/48900 CONVENIO ASOCIACION MUJERES VECINALES                | 195.974,64   |
| 05/23108/48900 CONVENIO RELIGIOSAS MARIA INMACULADA                 | 51.500,00    |
| 05/23109/48900 CONVENIO CARITAS DIOCESANA/INTERPARROQUIAL MELILLA   | 315.916,00   |
| 05/23110/48900 CONVENIO ASOME                                       | 44.207,91    |
| 05/23111/48900 CONVENIO VOLUNTARIADO CRISTIANO DE PRISIONES         | 32.145,53    |
| 05/23112/48900 CONVENIO ASOCIACION FAMILIARES ENFERMOS ALZHEIMER    | 54.395,52    |
| 05/23113/48900 CONVENIO HERMANDAD DONANTES DE SANGRE                | 6.000,00     |
| 05/23114/48900 CONVENIO ASPANIES FEAPS                              | 202.946,59   |
| 05/23115/48900 CONVENIO A.E.C.C.                                    | 59.800,00    |
| 05/23116/48900 CONVENIO ASOCIACION PROTECTORA DE ANIMALES Y PLANTAS | 45.000,00    |
| 05/23117/48900 CONVENIO COLEGIO OFICIAL VETERINARIOS DE MELILLA     | 95.000,00    |
| 05/23118/48900 CONVENIO FUNDACION ANAR                              | 9.500,00     |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |              |
|---|--------------|
| 05/23119/48900 CONVENIO CRUZ ROJA ESPAÑOLA  | 152.001,18   |
| 05/23120/48900 CONVENIO GRUPO EDUCATIVO DIEGO MARTINEZ/PADRE BARBANITAS                                       | 240.992,00   |
| 05/23121/48900 CONVENIO ASIS  | 149.049,22   |
| 05/23122/48900 CONVENIO DIVINA INFANTITA  | 237.763,68   |
| 05/23123/48900 CONVENIO ASOCIACION AUTISMO DE MELILLA   | 41.823,00    |
| 05/23125/48900 CONVENIO ANNUR   | 15.000,00    |
| 05/23126/48900 CONVENIO ASOCIACION CULTURAL GURU-GURU   | 50.000,00    |
| 05/23127/48900 CONVENIO ASOCIACION HOGAR LA SALLE JEREZ   | 36.600,00    |
| 05/31100/22199 SANIDAD Y CONSUMO  | 66.269,00    |
| 05/31101/22106 VACUNAS  | 760.000,00   |
| 05/31102/22199 GASTOS GESTION SANIDAD   | 131.206,57   |
| 05/43000/60900 OBRAS DE MERCADOS FCI REMANENTE  | 227.302,41   |
| 05/43120/21200 MANTENIMIENTO DE MERCADO   | 80.955,80    |
| 05/43121/21200 MANTENIMIENTO MATADEROS  | 70.736,00    |
| 06/15000/22799 PRESTACIÓN SERVICIOS ARQUITECTURA  | 50.000,00    |
| 06/15000/60900 REALIZACIONES DIVERSAS VIVIENDA Y URBANISMO  | 200.000,00   |
| 06/15001/78000 CONV. REHABILITACIÓN M <sup>º</sup> INMACULADA REMANENTE                                       | 320.443,76   |
| 06/15004/60900 REALIZACIONES DIVERSAS ARQUITECTURA  | 910.000,00   |
| 06/15004/60900 REALIZACIONES DIVERSAS ARQUITECTURA REM  | 852.411,19   |
| 06/15006/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 12 BLOQUES C MALAGA REMANENTE  | 104.166,65   |
| 06/15007/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 27 BLOQUES CONSTITUCIÓN REMANENTE                                      | 582.000,00   |
| 06/15008/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 4 BLOQUES C ALVARO BAZAN REMANENTE                                     | 658.630,00   |
| 06/15009/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 11 BLOQUES GRAL YAGÜE REMANENTE  | 110.960,00   |
| 06/15010/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 2 BLOQUES GOMEZ JORDANA REMANENTE                                      | 149.640,00   |
| 06/15011/78000 REHABILITACION VIVIENDAS Y LOCALES   | 500.000,00   |
| 06/15011/78000 REHABILITACION VIVIENDAS Y LOCALES REMANENTE   | 77.980,10    |
| 06/15012/78000 CONV. REHAB. FACHADAS VICTORIA, RUSADIR, DR.FLEMING, LOS PINARES, MINAS DEL RIF Y SEVERO OCHOA | 560.823,23   |
| 06/15013/78000 CONVENIO REHABILITACION CUBIERTAS Y PILARES MINAS DEL RIF                                      | 236.000,00   |
| 06/15200/48900 ACCIONES SUSTITUTORIAS   | 290.000,00   |
| 06/15300/22700 ACONDICIONAMIENTO Y LIMPIEZA DE SOLARES  | 100.000,00   |
| 06/15300/60900 PATRIMONIO MUNICIPAL DEL SUELO REMANENTE   | 52.283,43    |
| 06/16501/22100 SUMINISTRO ELÉCTRICO C.A. MELILLA  | 4.454.057,07 |
| 06/16501/22799 CONSERV. ALUMBRADO PUBLICO   | 1.750.000,00 |
| 06/16502/22799 MANTENIMIENTO ALUMBRADO EXTRAORDINARIO   | 900.000,00   |
| 06/16503/22100 NUEVOS CONTRATOS SUMINISTRO ELECTRICO  | 100.000,00   |
| 06/16504/60900 TRANSICION A UNA ECONOMIA BAJA EN CARBONO FOMENTO FEDER REMANENTE                              | 871.168,83   |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 06/23101/48900 SUBV. URGENTES ARRENDAMIENTOS   | 1.000.000,00 |
| 06/23101/48900 SUBV. URGENTES ARRENDAMIENTOS REMANENTE                                 | 100.000,00   |
| 06/33600/60900 RECINTO HISTORICO-ARTISTICO FEDER REMANENTE                             | 122.186,87   |
| 06/33600/62200 PATRIMONIO CULTURAL P.O. FEDER REMANENTE                                | 36.089,28    |
| 06/34000/22609 AREA DE DEPORTE   | 1.330.226,12 |
| 06/34100/22600 CARRERA AFRICANA MELILLA  | 25.603,01    |
| 06/34100/48900 SUBVENCIONES AL DEPORTE   | 2.273.013,07 |
| 06/34101/48902 CONVENIO UNION DEPORTIVA MELILLA  | 1.000.000,00 |
| 06/34102/48902 CONVENIO CLUB MELILLA BALONCESTO  | 950.000,00   |
| 06/34103/48902 CONVENIO FUTBOL SALA  | 255.000,00   |
| 06/34104/48902 CONVENIO ENRIQUE SOLER  | 128.000,00   |
| 06/34107/48902 CONVENIO MELILLA VOLEIBOL   | 120.000,00   |
| 06/34110/48902 CONVENIO PEÑA BARCELONISTA JUVENIL FUTBOL SALA                          | 40.000,00    |
| 06/34111/48902 CONVENIO FEDERACION PADEL   | 85.000,00    |
| 06/34112/48902 CONVENIO FEDERACION PETANCA   | 12.000,00    |
| 06/34113/48902 CONVENIO FEDERACION TIRO OLIMPICO                                       | 50.000,00    |
| 06/34114/48902 CONVENIO LA SALLE INSTALACIONES   | 48.000,00    |
| 06/34118/48902 CLUB GOLF DE MELILLA  | 0,00         |
| 06/34122/48902 CONVENIO FEDERACION VELA  | 50.000,00    |
| 06/34127/48902 CONVENIO BALONCESTO SILLA DE RUEDAS                                     | 40.000,00    |
| 06/34128/48902 CONVENIO GIMNASTICO MELILLA JUVENIL                                     | 40.000,00    |
| 06/34129/48902 CONVENIO ATLETICO MELILLA   | 140.000,00   |
| 06/34130/48902 CONVENIO PEÑA BARCELONISTA DIVISION DE HONOR JUVENIL                    | 66.000,00    |
| 06/34131/48902 CONVENIO MELILLA FUTBOL SALA-PEÑA MADRIDISTA JUVENIL FUTBOL SALA        | 40.000,00    |
| 06/34132/48902 CONVENIO TORREBLANCA FEMENINO FUTBOL SALA                               | 66.000,00    |
| 06/34200/21200 MANTEN. INSTALACIONES DEPORTIVAS  | 3.111.032,21 |
| 06/34200/60901 INVERSIONES DEPORTE   | 365.000,00   |
| 06/34200/60901 PISCINA OLIMPICA FCI REMANENTE  | 24.111,76    |
| 06/34200/60902 CONSTRUCCION PABELLON DEPORTIVO REAL FCI REMANENTE                      | 345.238,97   |
| 06/45001/22799 PRESTACION SERVICIOS OBRAS PUBLICAS                                     | 78.944,06    |
| 06/45003/22799 ASIST. TECNICA FOMENTO  | 651.727,32   |
| 06/45003/60900 REALIZACIONES DIVERSAS OBRAS PUBLICAS                                   | 1.000.000,00 |
| 06/45003/60900 REALIZACIONES DIVERSAS OBRAS PUBLICAS REMANENTE                         | 879.600,27   |
| 06/45003/60901 INFRAEST. Y EQUIP. BASICO FCI FOMENTO                                   | 1.654.760,00 |
| 06/45003/60901 INFRAEST. Y EQUIP. BASICO FCI FOMENTO REMANENTE                         | 2.503.342,31 |
| 06/45003/60902 FONDOS FEDER FOMENTO  | 2.087.557,22 |
| 06/45301/21000 CONSERV. Y REPAR. VIAS PUBLICAS   | 900.000,00   |
| 06/45900/60900 PLAN PROVINCIAL DE OBRAS REMANENTE                                      | 372.489,45   |
| 06/45906/60900 INFRAESTRUCTURAS DE RED Y PROMOCION EFICIENCIA RECURSOS FEDER REMANENTE | 835.483,95   |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |               |
|--|---------------|
| 06/92009/60000 COMPRA DE EDIFICIOS   | 202.725,25    |
| 06/92200/22699 GASTOS INDETER.E IMPREVISTOS FOMENTO  | 100.000,00    |
| 06/92400/22601 AREA DE JUVENTUD  | 633.986,66    |
| 06/93300/21200 EDIFICIOS DE LA CORPORACION   | 400.000,00    |
| 06/93300/60900 CONSTRUCCION EDIFICOS PUBLICOS FCI<br>REMANENTE                               | 18.479,20     |
| 07/16100/21000 MANTENIMIENTO ABASTECIMIENTO DE AGUA  | 2.173.971,00  |
| 07/16100/22799 RECURSOS HÍDRICOS   | 3.372.243,76  |
| 07/16101/22100 SUMINISTRO DESALADORA DE AGUA   | 4.850.000,00  |
| 07/16101/62200 SANEAMIENTO Y DEPURACIÓN COHESION<br>REMANENTE                                | 31.071,33     |
| 07/16102/21000 MANT. ALCANTARILLADO  | 350.295,73    |
| 07/16104/60900 SANEAMIENTO RIO DE ORO FCI REMANENTE  | 100.792,52    |
| 07/16220/60100 GESTIÓN INTEGRAL RESIDUOS URBANOS FEDER<br>REMANENTE                          | 107.143,00    |
| 07/16220/62200 GESTION INTEGRAL RESIDUOS URBANOS P.O. FEDER<br>REMANENTE                     | 17.276,54     |
| 07/16230/22700 PLANTA INCINERADORA BASURAS   | 3.894.760,94  |
| 07/16300/22700 CONTRATOS PREST. SERV. LIMPIEZA   | 12.829.886,39 |
| 07/16400/21200 MANTENIMIENTO CEMENTERIO  | 170.153,07    |
| 07/16400/48900 SUBV. CEMENTERIO ISRAELITA  | 60.000,00     |
| 07/17002/22699 GASTOS INDETER. E IMPREVISTOS MEDIOAMBIENTE                                   | 100.000,00    |
| 07/17100/22799 PREST. SERV. PARQUES Y JARDINES   | 3.068.024,59  |
| 07/17100/47000 CONVENIO INSTITUTO GEOLÓGICO Y MINERO DE<br>ESPAÑA                            | 17.550,00     |
| 07/17200/22699 LABORATORIO-CONTAMINACION AMBIENTAL   | 180.000,00    |
| 07/17200/22799 CONTRATOS PRESTACION SERVICIOS  | 623.768,12    |
| 07/17200/60100 FONDOS FEDER MEDIO AMBIENTE   | 1.666.763,21  |
| 07/17200/60901 REALIZACIONES DIVERSAS MEDIO AMBIENTE   | 511.791,57    |
| 07/17200/60901 REALIZACIONES DIVERSAS MEDIO AMBIENTE<br>REMANENTE                            | 564.548,28    |
| 07/17201/60900 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO BASICO FCI                                     | 1.654.760,00  |
| 07/17201/60900 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO BASICO FCI<br>REM                              | 1.805.246,59  |
| 07/17202/21000 CONSERV. Y MANT. DE PLAYAS  | 340.954,48    |
| 07/17210/60100 PROTECCION MEDIO AMBIENTE Y ADAPTACIÓN AL<br>CAMBIO CLIMATICO FEDER REMANENTE | 835.483,96    |
| 07/17210/60900 TRANSICION ECONOMIA BAJA EN CARBONO MEDIO<br>AMBIENTE FEDER REMANENTE         | 871.168,83    |
| 07/44110/22799 CONTRATO TRANSPORTE COLECTIVO DE VIAJEROS                                     | 0,00          |
| 07/45002/22799 SERVICIOS OPERATIVOS  | 970.000,00    |
| 07/92001/22103 COMBUSTIBLE MATERIAL AUXILIAR   | 147.403,00    |
| 07/92003/21400 CONSERV. Y REPAR. VEHICULOS   | 315.402,15    |
| 08/24103/44900 PROYECTO MELILLA P.O. FSE   | 456.942,40    |
| 08/24103/44900 PROYECTO MELILLA P.O. FSE REMANENTE   | 1.109.453,00  |
| 08/24103/44901 PROMESA INICIATIVA EMPLEO JUVENIL   | 2.492.519,00  |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 08/24103/74000 PROYECTO MELILLA P.O. FSE REMANENTE                   | 424.137,22   |
| 08/43300/44900 PROYECTO MELILLA, S.A. T.CORRIENTES                   | 3.451.415,40 |
| 08/43300/74000 PROYECTO MELILLA, T. CAPITAL                          | 283.500,00   |
| 09/15200/44000 EMVISMESA, T. CORRIENTES                              | 500.000,00   |
| 09/15200/74000 TRANSFERENCIA DE CAPITAL EMVISMESA                    | 500.000,00   |
| 10/49202/44900 INMUSA, T. CORRIENTES                                 | 2.602.132,40 |
| 10/49202/74000 TRANSFERENCIA DE CAPITAL INMUSA                       | 470.526,32   |
| 12/32000/42110 PATRONATO UNED  | 1.232.242,80 |
| 13/13000/22798 PLATAFORMA SALA 112                                   | 416.135,14   |
| 13/13000/22799 PREST. SERVICIOS SEGURIDAD CIUDADANA                  | 92.532,48    |
| 13/13000/23300 FORMACION POLICIA LOCAL                               | 40.000,00    |
| 13/13000/62500 MOBILIARIO POLICIA LOCAL                              | 35.000,00    |
| 13/13000/62500 MOBILIARIO POLICIA LOCAL REMANENTE                    | 12.861,24    |
| 13/13001/22799 PLAN DE SOSTENIBILIDAD                                | 45.000,00    |
| 13/13200/22699 POLICIA LOCAL   | 80.000,00    |
| 13/13200/62300 SISTEMA DE SEGURIDAD VIAL E INFORMACIÓN<br>REMANENTE  | 29.000,00    |
| 13/13200/62400 MATERIAL TRANSPORTE POLICIA LOCAL                     | 70.000,00    |
| 13/13200/62600 MATERIAL TECNICO POLICIA LOCAL                        | 167.843,50   |
| 13/13300/21900 CONSERV. SEÑALIZACIONES TRAFICO-SEMAFOROS             | 560.828,39   |
| 13/13300/22699 CONTROL DE TRAFICO (GRUA)                             | 371.348,40   |
| 13/13300/62300 SISTEMA DE SEGURIDAD VIAL E INFORMACION               | 120.000,00   |
| 13/13501/22699 PROTECCION CIVIL                                      | 80.000,00    |
| 13/13502/22699 SERVICIO SALVAMENTO ACUATICO                          | 239.932,93   |
| 13/13600/22699 EXTINCION DE INCENDIOS                                | 342.445,23   |
| 13/13600/62400 VEHÍCULOS BOMBEROS                                    | 45.000,00    |
| 13/92200/22701 VIGILANCIA DEPENDENCIAS MUNICIPALES                   | 3.901.129,09 |
| 14/15220/78000 CONVENIO ARREGLO SEDE PEÑA COLON                      | 12.000,00    |
| 14/23100/22699 GASTOS PROGRAMAS INSERCIÓN                            | 191.747,44   |
| 14/23100/22799 UNIDAD OBSERVATORIO IGUALDAD                          | 29.278,11    |
| 14/23101/22699 AREA DE LA MUJER                                      | 297.590,00   |
| 14/23101/48900 SUBVENCIONES AREA DE LA MUJER                         | 137.000,00   |
| 14/23102/22699 AREA DEL MAYOR Y RELACIONES VECINALES                 | 1.000.779,81 |
| 14/24103/22798 IMPULSAR IGUALDAD OPORTUNIDADES FSE                   | 308.873,13   |
| 14/24103/22798 IMPULSAR IGUALDAD OPORTUNIDADES FSE<br>REMANENTE      | 19.891,49    |
| 14/32000/21200 INSTALACIONES CONSEJERIA EDUCACION                    | 192.000,00   |
| 14/32000/22699 AREA DE EDUCACION                                     | 184.600,00   |
| 14/32000/22799 CONTRATOS PRESTACION SERVICIO CONSEJERIA<br>EDUCACION | 140.334,21   |
| 14/32000/48000 SUBV. VIAJES ESTUDIOS Y ANALOGOS                      | 90.000,00    |
| 14/32000/48900 SUBVENCIONES ENTIDADES ENSEÑANZAS                     | 479.088,00   |
| 14/32000/62200 OBRAS CONSEJERIA DE EDUCACION                         | 90.000,00    |
| 14/32000/62201 OBRAS GUARDERIAS INFANTILES                           | 80.000,00    |
| 14/32003/22699 GASTOS CORRIENTES PROGRAMA DE ACTIVIDADES             | 47.887,13    |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |                       |
|---|-----------------------|
| CONVENIO MECD-CAM   |                       |
| 14/32004/22699 GASTOS CORRIENTES PROGRAMA DE FORMACION<br>CONVENIO MECD-CAM | 97.767,19             |
| 14/32101/21200 REPAR. Y MANTEN. ESCUELAS                                    | 525.600,00            |
| 14/32101/22199 ESCUELAS INFANTILES  | 423.168,00            |
| 14/32101/22700 LIMPIEZA Y VIGILANCIA CENTROS DOCENTES                       | 2.024.108,81          |
| 14/32101/22798 PRESTACION SERVICIOS GUARDERIA                               | 1.459.304,04          |
| 14/32101/47000 PROGRAMA DE REPOSICION DE LIBROS                             | 450.000,00            |
| 14/32101/47002 CONCIERTOS DIRECTOS PLAZAS ESCUELAS<br>INFANTILES            | 323.000,00            |
| 14/32101/48900 CENTRO ASISTENCIAL ESCUELA INFANTIL                          | 288.490,35            |
| 14/32101/62201 OBRAS GUARDERÍAS INFANTILES REMANENTE                        | 98.649,92             |
| 14/32101/78000 CONVENIO CENTRO ASISTENCIAL-REFORMA COCINA                   | 381.358,29            |
| 14/32300/47001 SUBVENCIONES MANTENIMIENTO DE COLEGIOS LO<br>2/2006          | 195.833,51            |
| 14/32300/47003 SUBVENCION GASTOS MANTENIMIENTO CEIP LA<br>SALLE             | 12.689,47             |
| 14/32300/47004 SUBVENCION GASTOS MANTENIMIENTO CEIP BUEN<br>CONSEJO         | 12.689,47             |
| 14/32300/47005 SUBVENCION GASTOS MANTENIMIENTO CEIP<br>ENRIQUE SOLER        | 18.352,54             |
| 14/32300/47006 SUBVENCION GASTOS MANTENIMIENTO CENTRO DE<br>ADULTOS         | 5.117,04              |
| 14/45904/62200 OBRAS ESCUELAS INFANTILES REMANENTE                          | 40.725,10             |
| 14/45905/62200 INFRAESTRUCTURA PARA LA SALUD FEDER<br>REMANENTE             | 66.032,42             |
| 14/92403/48900 SUBVENCIONES AA.VV. Y ENTIDADES MAYORES                      | 204.000,00            |
| 14/92408/48900 SUBVENCION CASAS DE MELILLA                                  | 147.000,00            |
| 14/92408/48901 FEDERACION NACIONAL CASAS DE MELILLA                         | 8.000,00              |
| <b>PARTIDA</b>  | <b>280.232.091,33</b> |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

El detalle de las obligaciones reconocidas de gastos del Presupuesto del ejercicio 2015 por aplicaciones presupuestarias fue el siguiente:

| OBLIGACIONES RECONOCIDAS POR APLICACIONES PRESUPUESTARIAS DE GASTOS EN EL PRESUPUESTO DEL EJERCICIO 2015 | OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS |
|--|--------------------------------|
| 00/91200/10000 GASTOS REPR.O. GOBIERNO   | 1.471.704,64                   |
| 00/92500/48902 PERSONAL GRUPOS MUNICIPALES   | 660.451,23                     |
| 00/92501/48902 GASTOS FUNCIONAMIENTO GRUPOS MUNICIPALES  | 137.821,42                     |
| 01/23200/22699 GASTOS DIVERSOS DISTRITO IV Y V   | 159.647,34                     |
| 01/23200/22799 PRESTACION DE SERVICIOS DISTRITO IV Y V   | 134.355,41                     |
| 01/23200/42300 AYUDAS DIVERSAS DISTRITO IV Y V   | 35.000,00                      |
| 01/24103/22701 DESARROLLO POTENCIAL HUMANO FSE REMANENTE   | 33.406,61                      |
| 01/32000/47000 BECAS UNIVERSITARIAS / AYUDAS AL ESTUDIO  | 589.451,65                     |
| 01/32401/42300 CONVENIOS UNIVERSIDAD GRANADA TITULACIONES  | 1.078.532,36                   |
| 01/32401/47000 AYUDAS AL ESTUDIO SECUNDARIA  | 153.600,00                     |
| 01/33402/42110 INSTITUTO DE LAS CULTURAS   | 300.000,00                     |
| 01/43301/62700 SERVICIOS Y APLICACIONES PYMES P.O. FEDER REMANENTE                                       | 91.197,60                      |
| 01/45903/60900 P.O. FRONTEX ESPAÑA-MARRUECOS REMANENTE   | 23.826,38                      |
| 01/45904/60900 INCIATIVA ELIMINACION BARREARAS URBANISTICAS REM  | 1.672,44                       |
| 01/46200/62700 INFRAESTRUCTURAS I+D+I P.O. FEDER REMANENTE   | 25.987,46                      |
| 01/46200/62701 APOYO PROYECTO INVESTIGACION TECNOLOGIA FEDER REMANENTE                                   | 105.850,36                     |
| 01/46200/62702 TRANSFERENCIA A TECNOLOGIA P.O. FEDER REMANENTE   | 5.720,00                       |
| 01/49100/22799 PRESTACION SERVICIO D.G. INFORMACION  | 434.107,17                     |
| 01/49100/62600 EQUIPOS PROCESOS DE INFORMACION   | 18.535,00                      |
| 01/49100/62600 EQUIPOS PROCESOS DE INFORMACION REMANENTE   | 287.545,00                     |
| 01/49100/63600 ADECUACION DE INSTALACIONES DEL C.P.D.  | 7.424,40                       |
| 01/49100/63600 ADECUACION DE INSTALACIONES DEL C.P.D. REMANENTE  | 109.706,82                     |
| 01/49101/21200 MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES                                       | 104.242,86                     |
| 01/49101/22799 PRESTACION SERVICIOS PLAN AVANZA  | 416.243,52                     |
| 01/49101/62600 INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES  | 85.713,61                      |
| 01/49101/62600 INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES REMANENTE  | 6.526.358,09                   |
| 01/49102/21200 MANTENIMIENTO CENTRO TECNOLOGICO  | 102.530,35                     |
| 01/49102/22701 FORMA TIC FSE   |                                |
| 01/49102/62600 MEJORA USO Y CALIDAD TIC Y DEL ACCESO A LAS MISMAS FEDER                                  |                                |
| 01/49109/91000 PRESTAMO MINISTERIO INDUSTRIA   | 583.333,00                     |
| 01/49202/22602 PUBLICIDAD - MEDIOS DE COMUNICACIÓN   | 1.801.866,70                   |
| 01/49202/22698 AGENCIAS DE INFORMACION   | 16.666,66                      |
| 01/49202/22699 GABINETE REPROGRAFIA  | 212.098,78                     |
| 01/49202/22799 PRESTACION SERVICIOS RADIO Y TELEVISION   | 159.290,20                     |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |              |
|---|--------------|
| 01/91200/23000 DIETAS Y TRASLADOS MIEMBROS CORPORACION                  | 62.220,13    |
| 01/91201/10000 PERSONAL EVENTUAL ORG.GOBIERNO                           | 987.918,59   |
| 01/92002/22604 GASTOS SEGUROS Y ACTUACIONES JUDICIALES                  | 324.923,81   |
| 01/92008/22200 GASTOS TELEFONO Y RETEVISION                             | 48.278,09    |
| 01/92008/22799 GASTOS EN COMUNICACIONES CORIT                           | 596.693,76   |
| 01/92200/22001 EDICIONES Y PUBLICACIONES                                |              |
| 01/92200/22601 REPRESENTACION MUNICIPAL                                 | 280.040,93   |
| 01/92201/22001 BOLETIN OFICIAL DE LA CIUDAD                             | 48.356,02    |
| 01/92202/23020 DIETAS Y TRASL. PERSONAL FUNCIONARIO                     | 168.830,37   |
| 01/92204/22698 GASTOS DIVERSOS PRESIDENCIA                              | 265.226,59   |
| 01/92205/22698 ACTIVIDADES DIVERSAS CONSEJERIA PRESIDENCIA              | 163.774,52   |
| 01/92300/20600 ALQUILER Y MANTEN. DEPART. INFORMATICO                   | 523.700,22   |
| 01/92300/21600 MAT. INFORMATICO NO INVENTARIABLE                        | 282.181,19   |
| 01/92400/22699 PARTICIPACION CIUDADANA                                  |              |
| 01/92400/48900 SUBVENCIONES PARTICIPACION CIUDADANA REMANENTE           | 222.150,00   |
| 01/92401/48901 SUBVENCION CARITAS                                       | 45.000,00    |
| 01/92402/48900 CONVENIO CENTRO DE HIJOS DE MELILLA                      | 15.000,00    |
| 01/92403/48902 CONVENIO UGR CENTRO DE ESTUDIOS PENITENCIARIOS MELILLA   |              |
| 01/92404/48900 SUBVENCION COMISION ISLAMICA MELILLA                     | 125.000,00   |
| 01/92404/48901 SUBVENCIÓN COMUNIDAD MUSULMANA                           |              |
| 01/92404/48902 SUBVENCION ASOCIACION MUSULMANA DE MELILLA               | 90.000,00    |
| 01/92406/48902 SUBVEN.COMUNIDAD ISRAELITA                               | 105.000,00   |
| 01/92407/48900 SUBVENCION COMUNIDAD HINDU                               | 20.000,00    |
| 01/92412/48900 SUBVENCION COMUNIDAD GITANA                              |              |
| 01/92500/48900 AYUDA COOPERACION Y DESARROLLO                           |              |
| 01/92500/62700 SERVICIOS Y APLICACIONES CIUDADANOS P.O. FEDER REMANENTE | 12.781,60    |
| 01/92900/23300 ASIST. CURSOS FORMAC. PERSONAL                           | 1.233,05     |
| 01/93300/22799 PRESTACION DE SERVICIOS CONTRATACION Y PATRIMONIO        | 18.271,10    |
| 02/01100/31000 INTERESES PRESTAMOS LA CAIXA                             | 251.343,57   |
| 02/01100/91100 AMORTIZACION. PRESTAMOS LA CAIXA                         | 2.595.366,87 |
| 02/01101/31000 INTERESES PRESTAMOS B.C.L.                               | 967.786,48   |
| 02/01101/91100 AMORTIZACION PRESTAMOS B.C.L.                            | 7.432.410,91 |
| 02/01102/31000 INTERESES PRESTAMOS UNICAJA                              | 151.577,78   |
| 02/01102/91100 AMORTIZACION PRESTAMO UNICAJA                            | 1.310.720,82 |
| 02/01103/31000 INTERESES PRESTAMOS CAJAMAR                              | 150.966,45   |
| 02/01103/91100 AMORTIZACION PRESTAMO CAJAMAR                            | 2.489.375,53 |
| 02/01104/31000 INTERESES PRESTAMOS SANTANDER                            | 361.701,09   |
| 02/01104/91100 AMORTIZACION PRESTAMOS SANTADER                          | 1.765.069,47 |
| 02/01105/91100 AMORT.PRESTAMOS CAJA GRANADA                             | 1.078.392,18 |
| 02/01106/31000 INTERESES PRESTAMOS CAJA GRANADA                         | 211.749,75   |
| 02/01107/31000 INTERESES OPERACION TESORERIA                            |              |
| 02/01108/31000 INTERESES PRESTAMOS BANKINTER                            | 178.753,39   |
| 02/01108/91100 AMORTIZACION PRESTAMOS BANKINTER                         | 777.139,15   |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |              |
|---|--------------|
| 02/16101/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. F. COHESION REMANENTE              |              |
| 02/24101/14300 TALLERES DE EMPLEO-ESCUELAS TALLER                         | 987.223,68   |
| 02/24102/14300 CONVENIO PLANES DE EMPLEO S.P.EMPLEO-C.A.MELILLA           | 5.076.290,46 |
| 02/24102/22009 GASTOS DE MATERIAL PLANES DE EMPLEO                        | 268.272,69   |
| 02/24102/22699 AREA DE EMPLEO   | 1.040,00     |
| 02/24102/47000 PLAN FOMENTO DEL EMPLEO REMANENTE                          | 1.584.218,75 |
| 02/24102/48000 SUBV. MATERIA EMPLEO Y FORMACION                           | 37.500,00    |
| 02/24103/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. FSE                                | 1.882,92     |
| 02/24103/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. FSE REMANENTE                      | 38.810,64    |
| 02/32401/48900 COLABORACIÓN UGR OLIMPIADA ESPAÑOLA ECONOMÍA 2014          | 14.000,00    |
| 02/33000/48000 SUBV. FOMENTO DE LA ARTESANIA                              | 12.469,75    |
| 02/43100/22600 AREA ECONOMIA Y EMPLEO                                     | 871.128,78   |
| 02/43100/22706 CONSULT. Y ASISTENCIA TECNICA ECONOMIA                     | 44.117,55    |
| 02/43100/48000 AYUDA COMERCIO INTERIOR ACOME                              | 6.000,00     |
| 02/43100/77100 AYUDAS COMERCIO INTERIOR                                   |              |
| 02/43201/42110 PATRONATO DEL TURISMO                                      | 2.700.000,00 |
| 02/43209/48900 AYUDA A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS TRANSPORTE BARCO/AVION   | 161.006,08   |
| 02/43300/74000 DES./INNOV. EMPRESARIAL:APOYO Inversion FEDER              | 0,00         |
| 02/43300/74000 DES./INNOV. EMPRESARIAL:APOYO Inversion FEDER REMANENTE    | 1.471.686,32 |
| 02/43301/74000 DESARROLLO E INNOVACION EMPRESARIAL APOYO MODERN REMANENTE | 144.914,26   |
| 02/43301/77100 INICIATIVAS PYMES DESARROLLO EMPRESARIAL REMANENTE         | 21.579,49    |
| 02/43302/77000 APOYO MODERNIZACION E INNOVACION EMRESARIAL REMANENTE      |              |
| 02/43900/47000 ASOCIACION TAXIS   | 36.060,00    |
| 02/43900/47001 ASOCIACION TAXIS PUBLICIDAD                                |              |
| 02/43901/47000 COMPENSACION G.L.P.  | 808.612,72   |
| 02/43902/47000 COMPENSACION COMBUSTIBLE AVION                             |              |
| 02/44110/47900 SUBVENCION COA   | 690.927,36   |
| 02/44120/42000 CONVENIO TRANSPORTE MARITIMO                               |              |
| 02/45000/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. FEDER                              | 53.373,12    |
| 02/45000/22706 ASISTENCIA TECNICA P.O. FEDER REMANENTE                    | 77.743,89    |
| 02/92000/83000 PAGAS ANTICIPO PERSONAL ACTIVO                             | 270.293,72   |
| 02/92001/20200 ALQUILER INMUEBLES Y ESCUELAS                              | 591.120,55   |
| 02/92001/22104 VESTUARIO Y EQUIPO PERSONAL C.A.M.                         | 107.332,31   |
| 02/92002/62500 MOBILIARIO   | 96.116,51    |
| 02/92002/62500 MOBILIARIO REMANENTE                                       | 41.366,96    |
| 02/92200/22000 GASTOS DE OFICINA  | 241.064,71   |
| 02/92200/62300 MAQUINARIA, INSTALACIONES Y UTILLAJE                       | 28.520,58    |
| 02/92200/62300 MAQUINARIA, INSTALACIONES Y UTILLAJE REMANENTE             | 19.173,04    |
| 02/92900/50000 FONDO DE CONTINGENCIA DE EJECUCION PRESUPUESTARIA          |              |
| 02/93000/35200 INTERESES POR DEMORA EN PAGOS                              | 120.239,61   |
| 02/93100/22799 PRESTACION SERVICIOS HACIENDA                              | 91.689,32    |
| 02/93100/62200 EDIFICIO AGENCIA TRIBUTARIA LOCAL FCI REMANENTE            |              |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 02/93200/21200 MANTENIMIENTO EDIFICIO ECONOMIA Y HACIENDA        | 86.043,93    |
| 02/93200/22708 SERVICIOS ECONOMICOS Y RECAUDACION                | 1.632.270,54 |
| 02/93200/22799 CONVENIO AGENTES ADUANAS                          | 739.178,90   |
| 03/13200/12009 RETRIB. BASICAS POLICIA LOCAL                     | 4.242.541,13 |
| 03/13200/12100 C. DESTINO POLICIA LOCAL                          | 1.103.133,57 |
| 03/13200/12101 C. ESPECIFICO POLICIA                             | 3.213.419,82 |
| 03/13200/12103 OTROS COMPLEMENTOS POLICIA LOCAL                  | 2.611.622,82 |
| 03/13200/13000 LABORAL POLICIA LOCAL                             | 73.531,41    |
| 03/13200/13100 LABORAL CONTRATADO POLICIA LOCAL                  | 29.173,39    |
| 03/13500/12009 RETRIBUCIONES BÁSICAS PROTECCIÓN CIVIL            | 12.492,15    |
| 03/13500/12100 COMPLEMENTO DESTINO PROTECCIÓN CIVIL              | 2.957,87     |
| 03/13500/12101 COMPLEMENTO ESPECIFICO PROTECCIÓN CIVIL           | 7.245,73     |
| 03/13500/12103 COMPLEMENTOS PROTECCIÓN CIVIL                     | 5.844,76     |
| 03/13600/12009 RETRIB. BASICAS EXTINCION DE INCENDIOS            | 1.388.461,08 |
| 03/13600/12100 C.DESTINO EXTINCION INCENDIOS                     | 367.643,37   |
| 03/13600/12101 C.ESPECIFICO EXTINCION INCENDIOS                  | 1.085.448,76 |
| 03/13600/12103 OTROS COMPLEMENTOS EXTINCION INCENDIOS            | 847.589,46   |
| 03/15100/12009 BASICAS URBANISMO                                 | 71.521,21    |
| 03/15100/12100 C. DESTINO URBANISMO                              | 25.893,17    |
| 03/15100/12101 C. ESPECIFICO URBANISMO                           | 42.991,20    |
| 03/15100/12103 OTROS COMPLEMENTOS URBANISMO                      | 37.888,48    |
| 03/15100/13000 P.L. ARQUITECTURA / URBANISMO                     | 43.194,66    |
| 03/15100/13100 LABORAL CONTRATADO URBANISMO                      | 36.805,33    |
| 03/15200/12009 R. BASICAS ARQUITECTURA                           | 297.486,09   |
| 03/15200/12100 C. DESTINO ARQUITECTURA                           | 100.425,71   |
| 03/15200/12101 C. ESPECIFICO ARQUITECTURA                        | 184.875,25   |
| 03/15200/12103 OTROS COMPLEMENTOS ARQUITECTURA                   | 164.656,66   |
| 03/15300/12009 R. BASICAS UNIDAD OPERATIVA VIAS PUBLICAS         | 55.739,12    |
| 03/15300/12100 C.DESTINO UNIDAD OPERATIVA VIAS PUBLICAS          | 14.639,28    |
| 03/15300/12101 C.ESPECIFICO UNIDAD OPERATIVA VIAS PUBLICAS       | 32.568,12    |
| 03/15300/12103 OTROS COMPLEMENTOS UNIDAD OPERATIVA VIAS PUBLICAS | 25.573,13    |
| 03/16000/12009 R.BASICAS AGUAS RESIDUALES                        | 11.620,97    |
| 03/16000/12100 C.DESTINO AGUAS RESIDUALES                        | 2.740,54     |
| 03/16000/12101 C.ESPECIFICO AGUAS RESIDUALES                     | 6.327,02     |
| 03/16000/12103 OTROS COMPLEMENTOS AGUAS RESIDUALES               | 4.937,98     |
| 03/16000/13000 P.L. ALCANTARILLADO Y A RESIDUALES                | 36.846,68    |
| 03/16100/13100 CONTRATADO AGUAS POTABLES                         | 92.997,00    |
| 03/16400/12009 RETRIBUCIONES BASICAS CEMENTERIO                  | 132.786,82   |
| 03/16400/12100 C.DESTINO CEMENTERIOS                             | 38.045,68    |
| 03/16400/12101 C.ESPECIFICO CEMENTERIOS                          | 94.875,07    |
| 03/16400/12103 OTROS COMPLEMENTOS CEMENTERIOS                    | 58.149,92    |
| 03/16400/13100 LABORAL CONTRATADO CEMENTERIOS                    | 179.845,66   |
| 03/17000/12009 RETRIB. BASICAS MEDIO AMBIENTE                    | 765.346,10   |
| 03/17000/12100 C.DESTINO MEDIO AMBIENTE                          | 247.174,51   |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |              |
|---|--------------|
| 03/17000/12101 C.ESPECIFICO MEDIO AMBIENTE                        | 471.417,89   |
| 03/17000/12103 OTROS COMPLEMENTOS MEDIO AMBIENTE                  | 395.914,67   |
| 03/17000/13000 LABORAL MEDIO AMBIENTE                             | 521.963,61   |
| 03/17000/13100 LABORAL CONTRATADO MEDIO AMBIENTE                  | 70.097,59    |
| 03/17001/12009 RETRIB.BASICAS TRANSFER.MEDIO AMBIENTE             | 118.495,86   |
| 03/17001/12100 C.DESTINO TRANSFERIDOS MEDIO AMBIENTE              | 37.123,63    |
| 03/17001/12101 C.ESPECIFICO TRANSFERIDOS MEDIO AMBIENTE           | 60.399,37    |
| 03/17001/12103 OTROS COMPLEMENTOS TRANSF.MEDIO AMBIENTE           | 65.799,95    |
| 03/17001/13000 LABORAL TRANSF. MEDIO AMBIENTE                     | 27.952,57    |
| 03/22105/16200 FONDO ADICIONAL FUNCIONARIOS                       | 300.453,87   |
| 03/22106/16103 EXTRA CUMPLIMIENTO AÑOS DE SERVICIO                | 732.884,01   |
| 03/22107/16204 FONDO ASISTENCIAL FUNCIONARIOS Y LABORALES         | 72.779,15    |
| 03/23100/12009 RETRIB. BASICAS BIENESTAR SOCIAL                   | 699.421,20   |
| 03/23100/12100 C.DESTINO BIENESTAR SOCIAL                         | 220.043,59   |
| 03/23100/12101 C.ESPECIFICO BIENESTAR SOCIAL                      | 434.664,39   |
| 03/23100/12103 OTROS COMPLEMENTOS BIENESTAR SOCIAL                | 384.367,11   |
| 03/23100/13000 P.L. BIENESTAR SOCIAL                              | 1.046.220,56 |
| 03/23100/13100 P.L. CONTRATADO BIENESTAR SOCIAL                   | 112.588,82   |
| 03/23101/12009 RET.BASICAS BIENESTAR SOCIAL TRANSFERIDO           | 6.872,60     |
| 03/23101/12100 C.DESTINO TRANSFERIDOS B.SOCIAL                    | 1.713,60     |
| 03/23101/12101 C.ESPECIFICO TRANSFERIDOS B.SOCIAL                 | 3.586,19     |
| 03/23101/12103 OTROS COMPLEMENTOS B.SOCIAL TRANSFERIDOS           | 2.991,53     |
| 03/23104/13000 LABORAL BIENESTAR SOCIAL CONVENIOS                 | 2.361.694,31 |
| 03/23105/13000 P.L. PROTECCION DE MENORES TRANSFERIDOS            | 130.166,00   |
| 03/23106/13000 P.L. COMEDOR SAN FRANCISCO                         | 45.270,71    |
| 03/24100/13100 P.L. AGENTES DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL          | 75.425,74    |
| 03/31101/12009 R.BASICAS LABORATORIO                              | 22.656,72    |
| 03/31101/12100 C. DESTINO LABORATORIO                             | 5.276,40     |
| 03/31101/12101 C.ESPECIFICO LABORATORIO                           | 13.419,60    |
| 03/31101/12103 OTROS COMPLEMENTOS LABORATORIO                     | 12.431,20    |
| 03/32000/12009 R. BASICAS EDUCACION Y JUVENTUD                    | 453.436,86   |
| 03/32000/12100 C.DESTINO EDUCACION Y JUVENTUD                     | 149.302,93   |
| 03/32000/12101 C.ESPECIFICO EDUCACION Y JUVENTUD                  | 277.787,19   |
| 03/32000/12103 OTROS COMPLEMENTOS EDUCACION Y JUVENTUD            | 219.714,81   |
| 03/32000/13000 LABORAL EDUCACION Y JUVENTUD                       | 263.321,54   |
| 03/32000/13100 LABORAL CONTRATADO EDUCACION Y JUVENTUD            | 251.652,27   |
| 03/32001/13100 LABORAL CONTRATADO EDUCACION CONVENIOS             | 150.353,24   |
| 03/32002/12009 R. BASICAS SANIDAD TRANSFERIDOS                    | 158.261,15   |
| 03/32002/12100 C.DESTINO SANIDAD TRANSFERIDOS                     | 45.699,12    |
| 03/32002/12101 C.ESPECIFICO SANIDAD TRANSFERIDOS                  | 96.390,48    |
| 03/32002/12103 OTROS COMPLEMENTOS SANIDAD TRANSFERIDOS            | 89.764,50    |
| 03/32002/13000 LABORAL SANIDAD Y CONSUMO TRANSFERIDOS             | 131.148,90   |
| 03/32002/13100 LABORAL CONTRATADO SANIDAD                         | 61.577,03    |
| 03/32003/13100 PERSONAL PROGRAMA DE ACTIVIDADES CONVENIO MECD-CAM | 22.091,95    |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |            |
|--|------------|
| 03/32004/13100 PERSONAL PROGRAMA DE FORMACION CONVENIO MECD-CAM  | 65.271,88  |
| 03/32006/13100 PERSONAL PROGRAMAS ACTIVIDADES CONVENIO MECD-CAMN | 0,00       |
| 03/32100/13000 LABORAL TRANSFERIDOS GUARDERIAS                   | 991.471,08 |
| 03/32100/13100 LABORAL CONTRATADOS GUARDERIAS                    | 259.248,06 |
| 03/33000/12009 RETRIB. BASICAS CULTURA                           | 240.194,91 |
| 03/33000/12100 C.DESTINO CULTURA                                 | 71.609,54  |
| 03/33000/12101 C.ESPECIFICO CULTURA                              | 147.756,86 |
| 03/33000/12103 OTROS COMPLEMENTOS CULTURA                        | 149.826,75 |
| 03/33000/13000 LABORAL CULTURA                                   | 63.302,33  |
| 03/33000/13100 LABORAL CONTRATADO CULTURA                        | 26.266,17  |
| 03/33001/12009 RETRIB. BASICAS TRANSFER. CULTURA                 | 96.388,37  |
| 03/33001/12100 C.DESTINO TRANSFERIDOS CULTURA                    | 31.433,95  |
| 03/33001/12101 C.ESPECIFICO TRANSFERIDOS CULTURA                 | 50.425,96  |
| 03/33001/12103 OTROS COMPLEMENTOS TRANSF. CULTURA                | 54.288,64  |
| 03/33210/12009 R.BASICAS BIBLIOTECA Y ARCHIVOS                   | 140.493,24 |
| 03/33210/12100 C.DESTINO BIBLIOTECA Y ARCHIVOS                   | 42.416,78  |
| 03/33210/12101 C.ESPECIFICO BIBLIOTECA Y ARCHIVOS                | 82.243,76  |
| 03/33210/12103 C.ESPECIFICO BIBLIOTECA Y ARCHIVOS                | 70.293,96  |
| 03/33210/13000 LABORAL BIBLIOTECA Y ARCHIVOS                     | 85.630,69  |
| 03/33211/13000 P.L. BIBLIOTECA PUBLICA TRANSFERIDOS              | 149.852,72 |
| 03/33700/13000 P.L. AULAS CULTURALES MAYORES                     | 47.410,85  |
| 03/33700/13100 LABORAL CONTRATADO AULAS CULTURALES MAYORES       | 349.120,50 |
| 03/34000/12009 RET.BASICAS DEPORTE                               | 89.383,96  |
| 03/34000/12100 C.DESTINO DEPORTES                                | 32.895,40  |
| 03/34000/12101 C.ESPECIFICO DEPORTES                             | 67.206,11  |
| 03/34000/12103 OTROS COMPLEMENTOS DEPORTES                       | 53.295,43  |
| 03/34000/13000 LABORAL DEPORTES                                  | 348.171,10 |
| 03/34000/13100 PERSONAL LABORAL CONTRATADO DEPORTE               | 120.108,75 |
| 03/34200/13000 LABORAL INSTALACIONES DEPORTIVAS                  | 202.970,06 |
| 03/34200/13100 LABORAL CONTRATADO INSTALACIONES DEPORTIVAS       | 63.212,32  |
| 03/43120/12009 RETRIB. BASICAS MERCADOS                          | 217.524,31 |
| 03/43120/12100 C.DESTINO MERCADOS                                | 63.138,12  |
| 03/43120/12101 C.ESPECIFICO MERCADOS                             | 135.652,30 |
| 03/43120/12103 OTROS COMPLEMENTOS MERCADOS                       | 108.345,93 |
| 03/43120/13000 LABORAL MERCADO                                   | 32.805,38  |
| 03/43120/13100 P.L CONTRATADO MERCADO                            | 29.917,69  |
| 03/43121/12009 RETRIB.BASICAS MATADEROS                          | 53.296,39  |
| 03/43121/12100 C.DESTINO MATADEROS                               | 15.904,03  |
| 03/43121/12101 C.ESPECIFICO MATADEROS                            | 34.956,86  |
| 03/43121/12103 OTROS COMPLEMENTOS MATADEROS                      | 23.806,63  |
| 03/43121/13000 LABORAL MATADERO                                  | 207.049,48 |
| 03/43121/13100 LABORAL CONTRATADO MATADERO                       | 158.303,08 |
| 03/45000/12009 BASICAS OBRAS PUBLICAS                            | 174.063,81 |
| 03/45000/12100 C. DESTINO OBRAS PUBLICAS                         | 54.963,44  |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 03/45000/12101 C. ESPECIFICO OBRAS PUBLICAS                              | 102.316,66   |
| 03/45000/12103 OTROS COMPLEMENTOS OBRAS PUBLICAS                         | 81.330,52    |
| 03/45000/13000 LABORAL OBRAS PUBLICAS                                    | 186.279,10   |
| 03/45000/13100 P.L. CONTRATADO OBRAS PUBLICAS                            | 29.153,38    |
| 03/45001/12009 R.BASICAS TRANSFERIDOS OBRAS PUBLICAS                     | 45.621,79    |
| 03/45001/12100 C.DESTINO TRANSF. OBRAS PUBLICAS                          | 12.846,36    |
| 03/45001/12101 C.ESPECIFICO TRANSF. OBRAS PUBLICAS                       | 33.893,64    |
| 03/45001/12103 R. COMPLEMENTARIAS TRANSF. OBRAS PUBLICAS                 | 25.021,54    |
| 03/45001/13000 LABORAL DIRECCION GENERAL OBRAS PUBLICAS                  | 28.501,40    |
| 03/49100/12009 RETRIB. BASICAS SISTEMAS INFORMACION                      | 89.721,24    |
| 03/49100/12100 C.DESTINO D.G.SISTEMAS INFORMACION                        | 31.520,52    |
| 03/49100/12101 C.ESPECIFICO D.G. SISTEMAS INFORMACION                    | 61.706,31    |
| 03/49100/12103 OTROS COMPLEMENTOS D.G.SISTEMAS INFORMACION               | 44.637,49    |
| 03/91200/16001 S.SOCIAL ORG. GOBIERNO EVENTUALES                         | 144.909,91   |
| 03/92000/12009 R.BASICAS SECRETARIA GENERAL                              | 351.052,03   |
| 03/92000/12100 C.DESTINO SECRETARIA GENERAL                              | 128.646,69   |
| 03/92000/12101 C.ESPECIFICO SECRETARIA GENERAL                           | 223.409,38   |
| 03/92000/12103 OTROS COMPLEMENTOS SECRETARIA GENERAL                     | 210.965,79   |
| 03/92000/13000 LABORAL SECRETARIA GENERAL                                | 50.235,96    |
| 03/92000/13100 P.LABORAL CONTRATADO SECRETARIA GENERAL                   | 60.099,21    |
| 03/92000/15100 INDETERMINADOS INCIDENCIAS                                | 263.534,69   |
| 03/92000/16000 S.SOCIAL PERSONAL CONTRATADOS                             | 357.909,43   |
| 03/92000/16003 S.SOCIAL PERSONAL TRANSFERIDOS                            | 495.884,07   |
| 03/92000/16004 S.SOCIAL FUNCIONARIOS                                     | 9.209.081,43 |
| 03/92000/16005 SEGURIDAD SOCIAL LABORAL FIJO                             | 3.256.499,44 |
| 03/92000/16200 FORMACION Y PERFECCIONAMIENTO PERSONAL C.AUTONOMA MELILLA | 143.363,65   |
| 03/92000/16201 FORMACION ADMINISTRACION LOCAL UGT                        | 33.471,56    |
| 03/92000/16202 FORMACION ADMINISTRACION LOCAL CSI-CSIF                   | 30.896,83    |
| 03/92000/16203 FORMACION ADMINISTRACION LOCAL CCOO                       | 23.172,63    |
| 03/92000/16206 FORMACION PERSONAL NUEVO INGRESO                          | 13.095,00    |
| 03/92001/12009 R.BASICAS ADMINISTRACION GENERAL                          | 713.992,08   |
| 03/92001/12100 C.DESTINO ADMINISTRACION GENERAL                          | 244.520,92   |
| 03/92001/12101 C.ESPECIFICO ADMINISTRACION GENERAL                       | 456.120,83   |
| 03/92001/12103 COMPLEMENTARIAS ADMINISTRACION GENERAL                    | 362.666,04   |
| 03/92001/13000 LABORAL FIJO ADMINISTRACION GENERAL                       | 58.358,49    |
| 03/92001/13100 LABORAL CONTRATADO ADMINISTRACION GENERAL                 | 51.325,47    |
| 03/92001/16000 S.SOCIAL CONTRATADOS CONVENIOS                            | 1.914.842,56 |
| 03/92001/22699 AREA DE ADMINISTRACIONES PUBLICAS                         | 205.947,38   |
| 03/92001/62200 LOCALES ATENCION CIUDADANA                                | 2.551,40     |
| 03/92002/22699 AREA RECURSOS HUMANOS                                     | 9.372,02     |
| 03/92002/22799 PRESTACION SERVICIOS ADMINISTRACIONES PUBLICAS            | 463.614,48   |
| 03/92003/16205 SEGUROS A FUNCIONARIOS Y P. LABORAL                       | 114.500,00   |
| 03/92003/22799 GABINETE PREVENCION SALUD LABORAL                         | 157.026,59   |
| 03/92004/12009 RETRIB. BASICAS ADMINIST.GRAL.TRANSFERIDOS                | 45.819,10    |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |              |
|---|--------------|
| 03/92004/12100 C.DESTINO ADMINISTRACION GRAL. TRANSFERIDOS      | 13.541,83    |
| 03/92004/12101 C.ESPECIFICO ADMINISTRACION GENERAL TRANSFERIDOS | 26.465,01    |
| 03/92004/12103 OTROS COMPLEMENTOS ADM. GENERAL TRANSFERIDOS     | 23.007,93    |
| 03/92005/12009 RETRIB.BASICAS OTROS SERVICIOS GENERALES         | 463.296,32   |
| 03/92005/12100 C.DESTINO OTROS SERVICIOS GENERALES              | 120.758,15   |
| 03/92005/12101 C.ESPECIFICO OTROS SERVICIOS GENERALES           | 328.143,21   |
| 03/92005/12103 OTROS COMPLEMENTOS OTROS SERVICIOS GENERALES     | 192.541,13   |
| 03/92005/13100 LABORAL CONTRATADO OTROS SERVICIOS GENERALES     | 53.714,58    |
| 03/92007/13100 P.L. CONTRATADOS                                 | 1.484.775,04 |
| 03/92200/62200 LOCALES ATENCIÓN CIUDADANA REMANENTE             |              |
| 03/92301/22799 ESTADISTICAS Y PADRON                            | 138.893,15   |
| 03/92900/12009 R. BASICAS TALLER PINTURA                        | 30.523,85    |
| 03/92900/12100 C.DESTINO TALLER PINTURA                         | 6.955,00     |
| 03/92900/12101 C.ESPECIFICO TALLER PINTURA                      | 13.553,46    |
| 03/92900/12103 COMPLEMENTARIAS TALLER PINTURA                   | 29.145,37    |
| 03/92901/12009 R.BASICAS ELECTROMECHANICA                       | 257.875,08   |
| 03/92901/12100 C.DESTINO ELECTROMECHANICA                       | 69.134,68    |
| 03/92901/12101 C.ESPECIFICO ELECTROMECHANICA                    | 204.408,57   |
| 03/92901/12103 R.COMPLEMENTARIAS ELECTROMECHANICA               | 125.198,46   |
| 03/92901/13000 P.L. SERV GENERALES ELECTROMECHANICA             | 91.006,29    |
| 03/92901/13100 LABORAL CONTRATADO ELECTROMECHANICA              | 162.343,93   |
| 03/92902/12009 R.BASICAS PARQUE MOVIL                           | 284.699,14   |
| 03/92902/12100 C.DESTINO PARQUE MOVIL                           | 78.793,49    |
| 03/92902/12101 C.ESPECIFICO PARQUE MOVIL                        | 194.713,41   |
| 03/92902/12103 COMPLEMENTARIAS PARQUE MOVIL                     | 127.656,49   |
| 03/92902/13000 P.L. SERVI GENERALES PARQUE MOVIL                |              |
| 03/92904/12009 R.BASICAS TALLER CARPINTERIA                     | 28.795,25    |
| 03/92904/12100 C.DESTINO TALLER CARPINTERIA                     | 8.127,84     |
| 03/92904/12101 C.ESPECIFICO TALLER CARPINTERIA                  | 16.176,96    |
| 03/92904/12103 COMPLEMENTARIAS CARPINTERIA                      | 13.110,00    |
| 03/93100/12009 RETRIB. BASICAS INTERVENCION                     | 340.940,21   |
| 03/93100/12100 C.DESTINO INTERVENCION                           | 115.776,31   |
| 03/93100/12101 C.ESPECIFICO INTERVENCION                        | 215.712,86   |
| 03/93100/12103 OTROS COMPLEMENTOS INTERVENCION                  | 184.673,76   |
| 03/93100/13100 PERSONAL CONTRATADO INTERVENCION                 | 16.514,38    |
| 03/93101/12009 RETRIB. BASICAS ECONOMIA                         | 120.310,96   |
| 03/93101/12100 C.DESTINO ECONOMIA                               | 46.124,69    |
| 03/93101/12101 C.ESPECIFICO ECONOMIA                            | 81.288,56    |
| 03/93101/12103 OTROS COMPLEMENTOS ECONOMIA                      | 60.673,26    |
| 03/93200/12009 R.BASICAS OTROS SERVICIOS FINANCIEROS            | 416.868,88   |
| 03/93200/12100 C.DESTINO OTROS SERVICIOS FINANCIEROS            | 126.666,55   |
| 03/93200/12101 C.ESPECIFICO OTROS SERVICIOS FINANCIEROS         | 280.914,79   |
| 03/93200/12103 COMPLEMENTARIAS OTROS SERVICIOS FINANCIEROS      | 242.150,65   |
| 03/93201/13100 LABORAL CONTRATADO OTROS SERVICIOS FINANCIEROS   | 62.892,77    |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 03/93300/12009 RETRIB.BASICAS CONTRATACION Y PATRIMONIO          | 123.487,54   |
| 03/93300/12100 C.DESTINO CONTRATACION Y PATRIMONIO               | 43.126,07    |
| 03/93300/12101 C.ESPECIFICO CONTRATACION Y PATRIMONIO            | 74.251,06    |
| 03/93300/12103 COMPLEMENTARIAS CONTRATACION Y PATRIMONIO         | 58.391,98    |
| 03/93300/13000 P.L. CONTRATACION PATRIMONIO                      | 19.880,13    |
| 03/93400/12009 RETRIB. BASICAS TESORERIA                         | 243.083,65   |
| 03/93400/12100 C.DESTINO TESORERIA                               | 78.949,36    |
| 03/93400/12101 C.ESPECIFICO TESORERIA                            | 169.162,15   |
| 03/93400/12103 OTROS COMPLEMENTOS TESORERIA                      | 108.086,40   |
| 04/33000/21200 MANTEN. INSTALACIONES C. CULTURA Y FESTEJOS       | 857.315,99   |
| 04/33000/22609 AREA DE CULTURA                                   | 1.124.088,25 |
| 04/33000/22699 OFICINA CRONISTA OFICIAL                          | 11.240,83    |
| 04/33400/48900 CONVENIOS CON ENTIDADES CULTURALES                | 529.000,00   |
| 04/33401/48900 SUBVENCIONES ENTIDADES CULTURALES                 | 1.102,60     |
| 04/33601/42110 FUNDACION MELILLA MONUMENTAL                      | 630.000,00   |
| 04/33602/78000 RESTAURACION PATRIMONIO ECLESIASTICO              |              |
| 04/33700/22502 TRIBUTOS TEATRO KURSAAL                           | 35.794,44    |
| 04/33700/35800 INTERESES ARRENDAMIENTO FINANCIERO TEATRO KURSAAL | 490.754,68   |
| 04/33700/60900 TEATRO NACIONAL LEASING                           | 908.712,91   |
| 04/33800/22699 AREA DE FESTEJOS                                  | 2.014.419,69 |
| 04/34200/63200 OBRAS Y REPARACIONES CULTURA                      | 4.006,80     |
| 04/34200/63200 OBRAS Y REPARACIONES CULTURA REMANENTE            | 76.953,00    |
| 05/23000/62200 PROGRAMA INVERSIONES BIENESTAR SOCIAL REMANENTE   | 96.855,03    |
| 05/23100/22198 AYUDA A DOMICILIO                                 | 880.765,45   |
| 05/23100/22199 BIENESTAR SOCIAL CONVENIO MINISTERIO              | 297.528,96   |
| 05/23100/22799 PRESTACION SERVICIOS CENTROS MENORES              | 5.401.962,13 |
| 05/23100/48000 SUBV. CENTROS BIENESTAR SOCIAL                    | 720.165,80   |
| 05/23100/48900 B.SOCIAL CONVENIOS MINISTERIO                     | 302.006,68   |
| 05/23100/60900 INVERSIONES BIENESTAR SOCIAL FCI REMANENTE        | 0,00         |
| 05/23100/62200 PROGRAMA INVERSIONES BIENESTAR SOCIAL             | 131.554,29   |
| 05/23100/62500 MOBILIARIO BIENESTAR SOCIAL                       | 9.518,02     |
| 05/23101/22199 ÁREA DEL MENOR Y LA FAMILIA                       | 248.157,12   |
| 05/23101/22799 PRESTACIÓN SERVICIOS BIENESTAR SOCIAL             | 2.123.491,65 |
| 05/23101/48000 SUBV. CENTRO COLABORADORES MENORES                | 423.881,08   |
| 05/23101/48900 CENTRO ASISTENCIAL DE MELILLA                     | 3.449.086,79 |
| 05/23102/22199 ASISTENCIA SOCIAL GASTO FUNCIONAMIENTO            | 288.276,33   |
| 05/23102/22799 SERVICIO ASISTENCIA DROGODEPENDIENTE              | 169.464,15   |
| 05/23102/48902 SUBV. ORGANISMOS SIN ANIMO LUCRO                  | 155.151,18   |
| 05/23103/22199 PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL                     | 4.450.213,34 |
| 05/23104/22199 PLAZAS INTERNAS CENTROS CERRADOS                  | 62.558,83    |
| 05/23104/22699 PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR                       | 18.007,31    |
| 05/23105/22199 BIENESTAR SOCIAL COMEDOR CENTRO DE DIA            | 1.574.278,14 |
| 05/23105/48900 CONVENIO SAN VICENTE DE PAUL/ VIRGEN DE LA LUZ    | 728.269,53   |
| 05/23106/48900 CONVENIO FUNDACION TUTELAR                        | 27.967,00    |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |            |
|---|------------|
| 05/23107/48900 CONVENIO ASOCIACION MUJERES VECINALES  | 195.974,64 |
| 05/23108/48900 CONVENIO RELIGIOSAS MARIA INMACULADA   | 51.500,00  |
| 05/23109/48900 CONVENIO CARITAS DIOCESANA/INTERPARROQUIAL MELILLA   | 315.900,00 |
| 05/23110/48900 CONVENIO ASOME   | 44.207,91  |
| 05/23111/48900 CONVENIO VOLUNTARIADO CRISTIANO DE PRISIONES   | 32.145,53  |
| 05/23112/48900 CONVENIO ASOCIACION FAMILIARES ENFERMOS ALZHEIMER  | 54.395,52  |
| 05/23113/48900 CONVENIO HERMANDAD DONANTES DE SANGRE  | 6.000,00   |
| 05/23114/48900 CONVENIO ASPANIES FEAPS  | 199.426,96 |
| 05/23115/48900 CONVENIO A.E.C.C.  | 59.800,00  |
| 05/23116/48900 CONVENIO ASOCIACION PROTECTORA DE ANIMALES Y PLANTAS   | 43.724,45  |
| 05/23117/48900 CONVENIO COLEGIO OFICIAL VETERINARIOS DE MELILLA   | 66.753,78  |
| 05/23118/48900 CONVENIO FUNDACION ANAR  | 5.541,69   |
| 05/23119/48900 CONVENIO CRUZ ROJA ESPAÑOLA  | 152.001,18 |
| 05/23120/48900 CONVENIO GRUPO EDUCATIVO DIEGO MARTINEZ/PADRE BARBANITAS                                       | 236.677,50 |
| 05/23121/48900 CONVENIO ASIS  | 149.049,22 |
| 05/23122/48900 CONVENIO DIVINA INFANTITA  | 237.361,68 |
| 05/23123/48900 CONVENIO ASOCIACION AUTISMO DE MELILLA   | 41.823,00  |
| 05/23125/48900 CONVENIO ANNUR   | 15.000,00  |
| 05/23126/48900 CONVENIO ASOCIACION CULTURAL GURU-GURU   | 50.000,00  |
| 05/23127/48900 CONVENIO ASOCIACION HOGAR LA SALLE JEREZ   | 29.485,43  |
| 05/31100/22199 SANIDAD Y CONSUMO  | 50.642,45  |
| 05/31101/22106 VACUNAS  | 662.709,74 |
| 05/31102/22199 GASTOS GESTION SANIDAD   | 126.970,26 |
| 05/43000/60900 OBRAS DE MERCADOS FCI REMANENTE  |            |
| 05/43120/21200 MANTENIMIENTO DE MERCADO   | 77.587,89  |
| 05/43121/21200 MANTENIMIENTO MATADEROS  | 70.720,50  |
| 06/15000/22799 PRESTACIÓN SERVICIOS ARQUITECTURA  | 8.226,39   |
| 06/15000/60900 REALIZACIONES DIVERSAS VIVIENDA Y URBANISMO  | 58.692,44  |
| 06/15001/78000 CONV. REHABILITACIÓN M <sup>a</sup> INMACULADA REMANENTE                                       | 308.642,52 |
| 06/15004/60900 REALIZACIONES DIVERSAS ARQUITECTURA  | 616.522,15 |
| 06/15004/60900 REALIZACIONES DIVERSAS ARQUITECTURA REM  | 777.604,55 |
| 06/15006/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 12 BLOQUES C MALAGA REMANENTE  |            |
| 06/15007/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 27 BLOQUES CONSTITUCIÓN REMANENTE                                      | 160.232,70 |
| 06/15008/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 4 BLOQUES C ALVARO BAZAN REMANENTE                                     |            |
| 06/15009/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 11 BLOQUES GRAL YAGÜE REMANENTE  |            |
| 06/15010/78000 CONVENIO REHAB. FACHADA 2 BLOQUES GOMEZ JORDANA REMANENTE                                      | 140.239,84 |
| 06/15011/78000 REHABILITACION VIVIENDAS Y LOCALES   | 66.504,49  |
| 06/15011/78000 REHABILITACION VIVIENDAS Y LOCALES REMANENTE   | 15.645,96  |
| 06/15012/78000 CONV. REHAB. FACHADAS VICTORIA, RUSADIR, DR.FLEMING, LOS PINARES, MINAS DEL RIF Y SEVERO OCHOA |            |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 06/15013/78000 CONVENIO REHABILITACION CUBIERTAS Y PILARES MINAS DEL RIF         |              |
| 06/15200/48900 ACCIONES SUSTITUTORIAS  | 191.832,91   |
| 06/15300/22700 ACONDICIONAMIENTO Y LIMPIEZA DE SOLARES                           | 4.332,85     |
| 06/15300/60900 PATRIMONIO MUNICIPAL DEL SUELO REMANENTE                          |              |
| 06/16501/22100 SUMINISTRO ELÉCTRICO C.A. MELILLA                                 | 4.549.655,06 |
| 06/16501/22799 CONSERV. ALUMBRADO PUBLICO  | 1.813.854,74 |
| 06/16502/22799 MANTENIMIENTO ALUMBRADO EXTRAORDINARIO                            | 677.466,35   |
| 06/16503/22100 NUEVOS CONTRATOS SUMINISTRO ELECTRICO                             | 22.317,21    |
| 06/16504/60900 TRANSICION A UNA ECONOMIA BAJA EN CARBONO FOMENTO FEDER REMANENTE |              |
| 06/23101/48900 SUBV. URGENTES ARRENDAMIENTOS                                     | 948.173,37   |
| 06/23101/48900 SUBV. URGENTES ARRENDAMIENTOS REMANENTE                           | 100.000,00   |
| 06/33600/60900 RECINTO HISTORICO-ARTISTICO FEDER REMANENTE                       | 108.602,13   |
| 06/33600/62200 PATRIMONIO CULTURAL P.O. FEDER REMANENTE                          | 11.826,46    |
| 06/34000/22609 AREA DE DEPORTE   | 1.250.769,33 |
| 06/34100/22600 CARRERA AFRICANA MELILLA  | 25.603,01    |
| 06/34100/48900 SUBVENCIONES AL DEPORTE   | 2.227.354,30 |
| 06/34101/48902 CONVENIO UNION DEPORTIVA MELILLA                                  | 1.000.000,00 |
| 06/34102/48902 CONVENIO CLUB MELILLA BALONCESTO                                  | 950.000,00   |
| 06/34103/48902 CONVENIO FUTBOL SALA  | 255.000,00   |
| 06/34104/48902 CONVENIO ENRIQUE SOLER  | 128.000,00   |
| 06/34107/48902 CONVENIO MELILLA VOLEIBOL   | 120.000,00   |
| 06/34110/48902 CONVENIO PEÑA BARCELONISTA JUVENIL FUTBOL SALA                    | 40.000,00    |
| 06/34111/48902 CONVENIO FEDERACION PADEL   | 85.000,00    |
| 06/34112/48902 CONVENIO FEDERACION PETANCA                                       | 12.000,00    |
| 06/34113/48902 CONVENIO FEDERACION TIRO OLIMPICO                                 | 50.000,00    |
| 06/34114/48902 CONVENIO LA SALLE INSTALACIONES                                   | 48.000,00    |
| 06/34118/48902 CLUB GOLF DE MELILLA  |              |
| 06/34122/48902 CONVENIO FEDERACION VELA  | 50.000,00    |
| 06/34127/48902 CONVENIO BALONCESTO SILLA DE RUEDAS                               | 40.000,00    |
| 06/34128/48902 CONVENIO GIMNASTICO MELILLA JUVENIL                               | 40.000,00    |
| 06/34129/48902 CONVENIO ATLETICO MELILLA   | 140.000,00   |
| 06/34130/48902 CONVENIO PEÑA BARCELONISTA DIVISION DE HONOR JUVENIL              | 66.000,00    |
| 06/34131/48902 CONVENIO MELILLA FUTBOL SALA-PEÑA MADRIDISTA JUVENIL FUTBOL SALA  | 40.000,00    |
| 06/34132/48902 CONVENIO TORREBLANCA FEMENINO FUTBOL SALA                         | 66.000,00    |
| 06/34200/21200 MANTEN. INSTALACIONES DEPORTIVAS                                  | 2.809.258,78 |
| 06/34200/60901 INVERSIONES DEPORTE   |              |
| 06/34200/60901 PISCINA OLIMPICA FCI REMANENTE                                    |              |
| 06/34200/60902 CONSTRUCCION PABELLON DEPORTIVO REAL FCI REMANENTE                |              |
| 06/45001/22799 PRESTACION SERVICIOS OBRAS PUBLICAS                               | 55.414,56    |
| 06/45003/22799 ASIST. TECNICA FOMENTO  | 512.561,99   |
| 06/45003/60900 REALIZACIONES DIVERSAS OBRAS PUBLICAS                             | 830.836,42   |
| 06/45003/60900 REALIZACIONES DIVERSAS OBRAS PUBLICAS REMANENTE                   | 719.574,06   |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |               |
|---|---------------|
| 06/45003/60901 INFRAEST. Y EQUIP. BASICO FCI FOMENTO                                      | 663.691,45    |
| 06/45003/60901 INFRAEST. Y EQUIP. BASICO FCI FOMENTO REMANENTE                            | 1.405.190,77  |
| 06/45003/60902 FONDOS FEDER FOMENTO   |               |
| 06/45301/21000 CONSERV. Y REPAR. VIAS PUBLICAS  | 862.499,93    |
| 06/45900/60900 PLAN PROVINCIAL DE OBRAS REMANENTE   | 372.489,45    |
| 06/45906/60900 INFRAESTRUCTURAS DE RED Y PROMOCION EFICIENCIA RECURSOS FEDER REMANENTE    | 9.193,34      |
| 06/92009/60000 COMPRA DE EDIFICIOS  | 202.725,25    |
| 06/92200/22699 GASTOS INDETER.E IMPREVISTOS FOMENTO                                       | 51.812,08     |
| 06/92400/22601 AREA DE JUVENTUD   | 604.267,45    |
| 06/93300/21200 EDIFICIOS DE LA CORPORACION  | 382.420,05    |
| 06/93300/60900 CONSTRUCCION EDIFICIOS PUBLICOS FCI REMANENTE                              |               |
| 07/16100/21000 MANTENIMIENTO ABASTECIMIENTO DE AGUA                                       | 2.173.413,06  |
| 07/16100/22799 RECURSOS HÍDRICOS  | 2.964.102,37  |
| 07/16101/22100 SUMINISTRO DESALADORA DE AGUA  | 4.878.037,87  |
| 07/16101/62200 SANEAMIENTO Y DEPURACIÓN COHESION REMANENTE                                | 31.071,33     |
| 07/16102/21000 MANT. ALCANTARILLADO   | 350.265,39    |
| 07/16104/60900 SANEAMIENTO RIO DE ORO FCI REMANENTE                                       |               |
| 07/16220/60100 GESTIÓN INTEGRAL RESIDUOS URBANOS FEDER REMANENTE                          |               |
| 07/16220/62200 GESTION INTEGRAL RESIDUOS URBANOS P.O. FEDER REMANENTE                     |               |
| 07/16230/22700 PLANTA INCINERADORA BASURAS  | 4.130.237,04  |
| 07/16300/22700 CONTRATOS PREST. SERV. LIMPIEZA  | 12.891.484,45 |
| 07/16400/21200 MANTENIMIENTO CEMENTERIO   | 166.111,68    |
| 07/16400/48900 SUBV. CEMENTERIO ISRAELITA   | 60.000,00     |
| 07/17002/22699 GASTOS INDETER. E IMPREVISTOS MEDIOAMBIENTE                                | 118.949,66    |
| 07/17100/22799 PREST. SERV. PARQUES Y JARDINES  | 3.081.632,07  |
| 07/17100/47000 CONVENIO INSTITUTO GEOLÓGICO Y MINERO DE ESPAÑA                            | 17.550,00     |
| 07/17200/22699 LABORATORIO-CONTAMINACION AMBIENTAL  | 179.356,85    |
| 07/17200/22799 CONTRATOS PRESTACION SERVICIOS   | 575.716,41    |
| 07/17200/60100 FONDOS FEDER MEDIO AMBIENTE  |               |
| 07/17200/60901 REALIZACIONES DIVERSAS MEDIO AMBIENTE                                      | 132.690,70    |
| 07/17200/60901 REALIZACIONES DIVERSAS MEDIO AMBIENTE REMANENTE                            | 481.670,98    |
| 07/17201/60900 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO BASICO FCI                                  | 0,00          |
| 07/17201/60900 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO BASICO FCI REM                              | 764.490,88    |
| 07/17202/21000 CONSERV. Y MANT. DE PLAYAS   | 308.559,52    |
| 07/17210/60100 PROTECCION MEDIO AMBIENTE Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMATICO FEDER REMANENTE |               |
| 07/17210/60900 TRANSICION ECONOMIA BAJA EN CARBONO MEDIO AMBIENTE FEDER REMANENTE         |               |
| 07/44110/22799 CONTRATO TRANSPORTE COLECTIVO DE VIAJEROS                                  |               |
| 07/45002/22799 SERVICIOS OPERATIVOS   | 933.137,98    |
| 07/92001/22103 COMBUSTIBLE MATERIAL AUXILIAR  | 82.924,07     |
| 07/92003/21400 CONSERV. Y REPAR. VEHICULOS  | 293.746,31    |
| 08/24103/44900 PROYECTO MELILLA P.O. FSE  |               |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |              |
|--|--------------|
| 08/24103/44900 PROYECTO MELILLA P.O. FSE REMANENTE                         | 215.343,49   |
| 08/24103/44901 PROMESA INICIATIVA EMPLEO JUVENIL                           | 2.492.519,00 |
| 08/24103/74000 PROYECTO MELILLA P.O. FSE REMANENTE                         | 424.137,22   |
| 08/43300/44900 PROYECTO MELILLA, S.A. T.CORRIENTES                         | 3.120.083,87 |
| 08/43300/74000 PROYECTO MELILLA, T. CAPITAL                                | 283.500,00   |
| 09/15200/44000 EMVISMESA, T. CORRIENTES                                    | 500.000,00   |
| 09/15200/74000 TRANSFERENCIA DE CAPITAL EMVISMESA                          | 500.000,00   |
| 10/49202/44900 INMUSA, T. CORRIENTES                                       | 2.602.132,40 |
| 10/49202/74000 TRANSFERENCIA DE CAPITAL INMUSA                             | 470.526,32   |
| 12/32000/42110 PATRONATO UNED  | 1.232.242,80 |
| 13/13000/22798 PLATAFORMA SALA 112   | 387.281,70   |
| 13/13000/22799 PREST. SERVICIOS SEGURIDAD CIUDADANA                        | 93.475,97    |
| 13/13000/23300 FORMACION POLICIA LOCAL                                     | 19.834,70    |
| 13/13000/62500 MOBILIARIO POLICIA LOCAL                                    | 10.743,26    |
| 13/13000/62500 MOBILIARIO POLICIA LOCAL REMANENTE                          |              |
| 13/13001/22799 PLAN DE SOSTENIBILIDAD                                      | 21.025,75    |
| 13/13200/22699 POLICIA LOCAL   | 50.186,10    |
| 13/13200/62300 SISTEMA DE SEGURIDAD VIAL E INFORMACIÓN REMANENTE           | 17.831,22    |
| 13/13200/62400 MATERIAL TRANSPORTE POLICIA LOCAL                           | 48.491,93    |
| 13/13200/62600 MATERIAL TECNICO POLICIA LOCAL                              | 93.547,72    |
| 13/13300/21900 CONSERV. SEÑALIZACIONES TRAFICO-SEMAFOROS                   | 555.192,62   |
| 13/13300/22699 CONTROL DE TRAFICO (GRUA)                                   | 371.077,25   |
| 13/13300/62300 SISTEMA DE SEGURIDAD VIAL E INFORMACION                     |              |
| 13/13501/22699 PROTECCION CIVIL  | 47.397,65    |
| 13/13502/22699 SERVICIO SALVAMENTO ACUATICO                                | 237.922,30   |
| 13/13600/22699 EXTINCION DE INCENDIOS                                      | 257.854,29   |
| 13/13600/62400 VEHÍCULOS BOMBEROS  |              |
| 13/92200/22701 VIGILANCIA DEPENDENCIAS MUNICIPALES                         | 3.858.287,17 |
| 14/15220/78000 CONVENIO ARREGLO SEDE PEÑA COLON                            | 11.978,25    |
| 14/23100/22699 GASTOS PROGRAMAS INSERCIÓN                                  | 176.579,95   |
| 14/23100/22799 UNIDAD OBSERVATORIO IGUALDAD                                | 12.704,06    |
| 14/23101/22699 AREA DE LA MUJER  | 189.257,16   |
| 14/23101/48900 SUBVENCIONES AREA DE LA MUJER                               | 109.442,00   |
| 14/23102/22699 AREA DEL MAYOR Y RELACIONES VECINALES                       | 767.821,25   |
| 14/24103/22798 IMPULSAR IGUALDAD OPORTUNIDADES FSE                         | 199.599,05   |
| 14/24103/22798 IMPULSAR IGUALDAD OPORTUNIDADES FSE REMANENTE               | 4.625,00     |
| 14/32000/21200 INSTALACIONES CONSEJERIA EDUCACION                          | 115.166,49   |
| 14/32000/22699 AREA DE EDUCACION   | 236.231,09   |
| 14/32000/22799 CONTRATOS PRESTACION SERVICIO CONSEJERIA EDUCACION          | 109.645,91   |
| 14/32000/48000 SUBV. VIAJES ESTUDIOS Y ANALOGOS                            | 84.170,00    |
| 14/32000/48900 SUBVENCIONES ENTIDADES ENSEÑANZAS                           | 359.211,71   |
| 14/32000/62200 OBRAS CONSEJERIA DE EDUCACION                               | 66.126,63    |
| 14/32000/62201 OBRAS GUARDERIAS INFANTILES                                 | 25.330,86    |
| 14/32003/22699 GASTOS CORRIENTES PROGRAMA DE ACTIVIDADES CONVENIO MECD-CAM | 45.872,53    |



|  |                       |
|--|-----------------------|
| 14/32004/22699 GASTOS CORRIENTES PROGRAMA DE FORMACION CONVENIO MECD-CAM | 87.421,52             |
| 14/32101/21200 REPAR. Y MANTEN. ESCUELAS                                 | 475.564,48            |
| 14/32101/22199 ESCUELAS INFANTILES                                       | 423.167,05            |
| 14/32101/22700 LIMPIEZA Y VIGILANCIA CENTROS DOCENTES                    | 1.838.102,91          |
| 14/32101/22798 PRESTACION SERVICIOS GUARDERIA                            | 1.193.701,12          |
| 14/32101/47000 PROGRAMA DE REPOSICION DE LIBROS                          | 447.820,00            |
| 14/32101/47002 CONCIERTOS DIRECTOS PLAZAS ESCUELAS INFANTILES            | 300.000,00            |
| 14/32101/48900 CENTRO ASISTENCIAL ESCUELA INFANTIL                       | 288.000,00            |
| 14/32101/62201 OBRAS GUARDERÍAS INFANTILES REMANENTE                     | 83.593,80             |
| 14/32101/78000 CONVENIO CENTRO ASISTENCIAL-REFORMA COCINA                | 381.358,29            |
| 14/32300/47001 SUBVENCIONES MANTENIMIENTO DE COLEGIOS LO 2/2006          | 195.833,51            |
| 14/32300/47003 SUBVENCION GASTOS MANTENIMIENTO CEIP LA SALLE             | 12.689,47             |
| 14/32300/47004 SUBVENCION GASTOS MANTENIMIENTO CEIP BUEN CONSEJO         | 12.689,47             |
| 14/32300/47005 SUBVENCION GASTOS MANTENIMIENTO CEIP ENRIQUE SOLER        | 18.352,54             |
| 14/32300/47006 SUBVENCION GASTOS MANTENIMIENTO CENTRO DE ADULTOS         | 5.117,04              |
| 14/45904/62200 OBRAS ESCUELAS INFANTILES REMANENTE                       | 40.725,10             |
| 14/45905/62200 INFRAESTRUCTURA PARA LA SALUD FEDER REMANENTE             | 18.062,00             |
| 14/92403/48900 SUBVENCIONES AA.VV. Y ENTIDADES MAYORES                   | 177.597,00            |
| 14/92408/48900 SUBVENCION CASAS DE MELILLA                               | 147.000,00            |
| 14/92408/48901 FEDERACION NACIONAL CASAS DE MELILLA                      | 8.000,00              |
| <b>PARTIDA</b>   | <b>240.794.696,14</b> |

El grado de ejecución del Estado de Gastos del Presupuesto de la Ciudad Autónoma de Melilla para el ejercicio 2015 alcanzó el 85,93 %.

### 3.5.2. ESTUDIO DEL ESTADO DE INGRESOS.

El Estado de Ingresos de la Ciudad Autónoma de Melilla para el ejercicio 2015 tuvo un total de 75 aplicaciones presupuestarias de ingresos.

El detalle de las previsiones definitivas de ingresos del Presupuesto del ejercicio 2015 por aplicaciones presupuestarias fue el siguiente:

| CONCEPTO PPTO FASE                       | PREVISION DEFINITIVA |
|--|----------------------|
| 11200 IBI NATURALEZA RUSTICA             | 38.527,35            |
| 11300 IMPTO.BIENES INMUEBLES             | 10.713.670,76        |
| 11400 IBI CARACTERISTICAS ESPECIALES     | 136.000,00           |
| 11500 IMPTO.SOBRE VEHICULOS              | 1.600.267,95         |
| 11600 INCREMENTO VALOR TERRENOS          | 869.268,22           |
| 13000 IMPUESTO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS | 581.134,55           |
| 29400 I.P.S.I.(IMPORTACION)              | 46.494.659,64        |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |               |
|--|---------------|
| 29401 I.P.S.I.(SERVICIOS)                                | 14.888.068,68 |
| 29402 GRAVAMENES COMPLEMENTARIOS LABORES TABACO          | 7.192.831,34  |
| 29403 GRAVAMENES COMPLEMENTARIOS CARBURANTES             | 1.271.333,34  |
| 30000 ABASTECIMIENTO DE AGUA                             | 5.925.399,99  |
| 30200 RECOGIDA DOMICILIARIA DE BASURA                    | 1.319.863,73  |
| 30901 CEMENTERIOS  | 33.766,44     |
| 31201 ENSEÑANZAS EN ESTABLECIMIENTOS DOCENTES            | 121.826,10    |
| 31301 UTILIZ. CASA DE BAÑOS INST. DEPORTIVAS             | 230.000,00    |
| 31901 VISITA MUSEOS EXPOSICIONES                         | 300.000,00    |
| 31902 TASA PRESTACION SERVICIO DE EXTINCION DE INCENDIOS | 12.000,00     |
| 32100 LICENCIAS URBANISTICAS                             | 800.000,00    |
| 32500 EXPEDICION DOCUMENTO ADMINISTRATIVO                | 325.000,00    |
| 32600 RETIRADA VEHICULOS VIA PUBLICA                     | 110.000,00    |
| 32901 MERCADOS   | 135.491,40    |
| 32902 MATADEROS  | 40.000,00     |
| 32903 SERVICIO DE BOLETIN                                | 35.000,00     |
| 32904 LICENCIA APERTURA ESTABLECIMIENTOS                 | 70.000,00     |
| 32905 INSTALACIONES PORTADAS, ESCAPARATE                 | 9.468,29      |
| 32906 SERVICIO ORDENACION INDUSTRIAL                     | 70.000,00     |
| 32907 SERVICIOS ORDENACION TRANSPORTES TERRESTRES        | 5.000,00      |
| 33000 ENTRADAS VEHICULOS, RESERVAS APARCAMIENTO          | 242.708,38    |
| 33200 UTILIZACIÓN DOMINIO PÚBLICO                        | 300.000,00    |
| 33500 OCUPACION CON MESAS, SILLAS Y VELADORES            | 24.162,77     |
| 33901 INSTALACION KIOSKOS VIA PUBLICA                    | 65.101,00     |
| 33902 OCUPACION SUBSUELO, SUELO SURTIDORES               | 86.882,00     |
| 33904 OCUPACION DEL SUELO PUESTOS, BARRACAS, ETC         | 12.000,00     |
| 34200 INGRESOS GUARDERIAS Y AYUDA DOMICILIO              | 130.000,00    |
| 38900 OTROS REINTEGROS DE OPERACIONES                    | 80.000,00     |
| 39110 INFRACCIONES TRIBUTARIAS                           | 1.000.000,00  |
| 39190 MULTAS INFRACCIONES ORDENANZAS/BANDOS              | 1.000.000,00  |
| 39200 RECARGOS PRORROGAS Y APREMIOS                      | 450.000,00    |
| 39300 INTERESES DE DEMORA                                | 350.000,00    |
| 39901 IMPREVISTOS  | 360.000,00    |
| 39903 APORTACIONES C.E.I. GESTION                        | 450.000,00    |
| 42000 PART.TRIBUTOS ESTADO MUNICIPIO                     | 16.710.630,67 |
| 42001 PARTICIPACION DIPUTACION TRIBUTOS ESTADO           | 5.550.680,00  |
| 42002 TRANSF.ESTADO FONDO SUFICIENCIA                    | 34.780.680,00 |
| 42003 NUEVA GARANTIA IPSI CARBURANTES                    | 300.000,00    |
| 42004 GARANTIA DE MINIMOS IPSI LEY 53/2002               | 39.215.688,46 |
| 42005 SUBVENCION DESALADORA                              | 3.988.060,00  |
| 42006 TRANSFERENCIAS MINISTERIO FINANCIACION ACTUACIONES | 7.000.000,00  |
| 42007 TRANSFERENCIAS MINISTERIO DE SANIDAD               | 6.510.490,22  |
| 42008 TRANSFERENCIAS MINISTERIO DE EDUCACION             | 1.284.726,08  |
| 42100 TRANSFERENCIAS OTROS MINISTERIOS                   | 6.389.872,65  |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

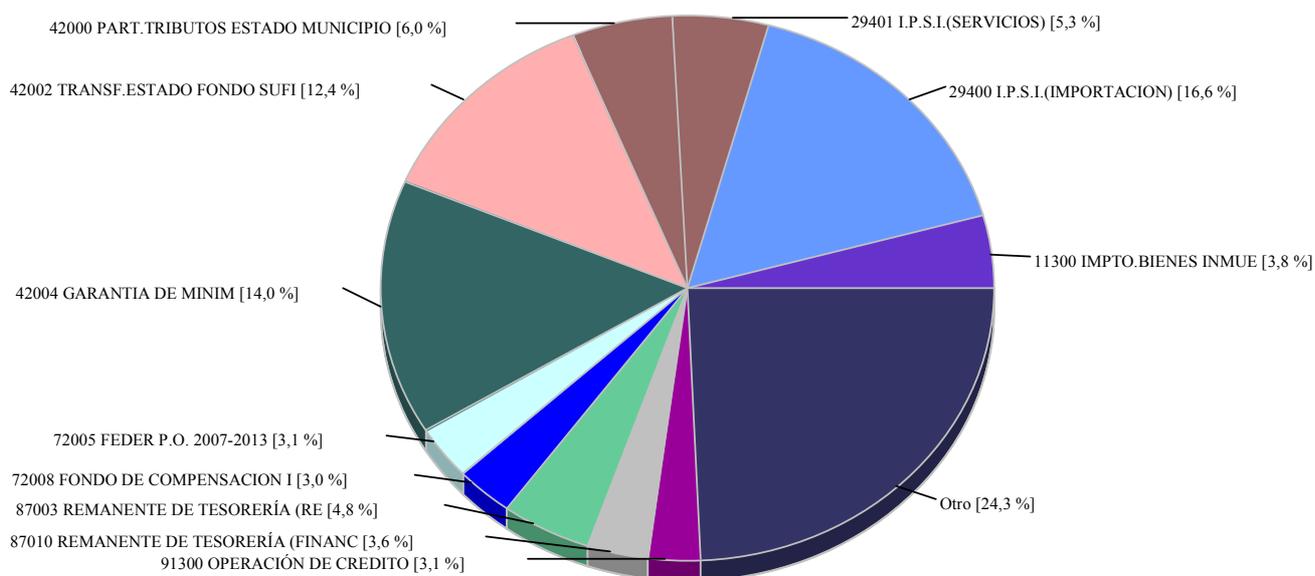
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |                |
|--|----------------|
| 42300 INGRESOS PARTICIPACION QUINIELAS/JUEGOS                    | 130.000,00     |
| 47000 REINTEGRO SUBVENCIONES CORRIENTES                          | 100.000,00     |
| 48000 INGRESOS FAMILIAS E INSTITUCIONES                          | 333.945,23     |
| 48001 ACCIONES SUSTITUTORIAS FOMENTO                             | 200.000,00     |
| 49000 PROGRAMA OPERATIVO FSE 2014-2020                           | 768.495,00     |
| 49001 PROGRAMA OPERATIVO FSE INICIATIVA EMPLEO JUVENIL 2014/2020 | 2.282.532,00   |
| 52000 INTERESES DEPOSITOS BANCOS/C.AHORROS                       | 180.000,00     |
| 54100 ARRENDAMIENTO VIVIENDAS CORPORACION                        | 46.907,00      |
| 55900 CANON EXPLOTACION CABLE TELEFONICA                         | 780.000,00     |
| 59000 RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL                                | 20.000,00      |
| 60200 PARCELA SOBRANTES VIAS PUBLICAS                            | 0,00           |
| 72002 FEDER P.O. 2000-2006                                       | 0,00           |
| 72005 FEDER P.O. 2007-2013                                       | 8.709.571,70   |
| 72006 FONDO SOCIAL EUROPEO 2007/2013                             | 1.390.953,23   |
| 72008 FONDO DE COMPENSACION INTERTERRITORIAL                     | 8.457.019,40   |
| 72011 FONDO DE COHESION  | 177.544,86     |
| 72013 CONVENIO CARRETERAS- TRANSFERENCIA MINISTERIO DE FOMENTO   | 421.473,81     |
| 72019 PROGRAMA OPERATIVO FEDER MELILLA 2014-2020                 | 3.962.980,00   |
| 77000 REINTEGRO SUBVENCIONES CAPITAL                             | 0,00           |
| 83000 PAGAS REGLAMENTARIAS                                       | 450.000,00     |
| 87003 REMANENTE DE TESORERÍA (REMANENTE DE CREDITO)              | 13.517.487,59  |
| 87010 REMANENTE DE TESORERÍA (FINANCIACIÓN AFECTADA)             | 10.092.921,50  |
| 91300 OPERACIÓN DE CREDITO                                       | 8.600.000,00   |
| CONCEPTO PPTO  | 280.232.091,33 |



El detalle por gráficos de las previsiones definitivas de ingresos en el ejercicio 2015 fue el siguiente:

### PREVISIONES DEFINITIVAS POR APLICACIONES PRESUPUESTARIAS 2015





# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

El detalle de los derechos reconocidos netos de ingresos del Presupuesto del ejercicio 2015 por aplicaciones presupuestarias fue el siguiente:

| CONCEPTO PPTO FASE                                       | DERECHOS RECONOCIDOS |
|--|----------------------|
| 11200 IBI NATURALEZA RUSTICA                             | 67.711,81            |
| 11300 IMPTO.BIENES INMUEBLES                             | 10.654.444,23        |
| 11400 IBI CARACTERISTICAS ESPECIALES                     | 186.425,11           |
| 11500 IMPTO.SOBRE VEHICULOS                              | 1.621.390,33         |
| 11600 INCREMENTO VALOR TERRENOS                          | 1.439.959,50         |
| 13000 IMPUESTO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS                 | 611.911,88           |
| 29400 I.P.S.I.(IMPORTACION)                              | 48.416.215,20        |
| 29401 I.P.S.I.(SERVICIOS)                                | 16.170.191,69        |
| 29402 GRAVAMENES COMPLEMENTARIOS LABORES TABACO          | 8.288.772,63         |
| 29403 GRAVAMENES COMPLEMENTARIOS CARBURANTES             | 1.615.604,51         |
| 30000 ABASTECIMIENTO DE AGUA                             | 5.768.946,07         |
| 30200 RECOGIDA DOMICILIARIA DE BASURA                    | 1.364.440,00         |
| 30901 CEMENTERIOS  | 30.789,31            |
| 31201 ENSEÑANZAS EN ESTABLECIMIENTOS DOCENTES            | 88.652,04            |
| 31301 UTILIZ. CASA DE BAÑOS INST. DEPORTIVAS             | 237.080,88           |
| 31901 VISITA MUSEOS EXPOSICIONES                         | 269.179,57           |
| 31902 TASA PRESTACION SERVICIO DE EXTINCION DE INCENDIOS | 6.420,00             |
| 32100 LICENCIAS URBANISTICAS                             | 549.639,98           |
| 32500 EXPEDICION DOCUMENTO ADMINISTRATIVO                | 354.465,87           |
| 32600 RETIRADA VEHICULOS VIA PUBLICA                     | 75.073,98            |
| 32901 MERCADOS   | 137.783,74           |
| 32902 MATADEROS  | 43.607,11            |
| 32903 SERVICIO DE BOLETIN                                | 25.231,81            |
| 32904 LICENCIA APERTURA ESTABLECIMIENTOS                 | 66.557,48            |
| 32905 INSTALACIONES PORTADAS, ESCAPARATE                 | 9.179,29             |
| 32906 SERVICIO ORDENACION INDUSTRIAL                     | 49.363,76            |
| 32907 SERVICIOS ORDENACION TRANSPORTES TERRESTRES        | 7.811,70             |
| 33000 ENTRADAS VEHICULOS, RESERVAS APARCAMIENTO          | 260.351,58           |
| 33200 UTILIZACIÓN DOMINIO PÚBLICO                        | 174.541,09           |
| 33500 OCUPACION CON MESAS, SILLAS Y VELADORES            | 57.106,34            |
| 33901 INSTALACION KIOSKOS VIA PUBLICA                    | 89.240,88            |
| 33902 OCUPACION SUBSUELO, SUELO SURTIDORES               | 503.844,05           |
| 33904 OCUPACION DEL SUELO PUESTOS, BARRACAS, ETC         | 10.802,01            |
| 34200 INGRESOS GUARDERIAS Y AYUDA DOMICILIO              | 256.020,24           |
| 38900 OTROS REINTEGROS DE OPERACIONES                    | 2.800,00             |
| 39110 INFRACCIONES TRIBUTARIAS                           | 404.096,44           |
| 39190 MULTAS INFRACCIONES ORDENANZAS/BANDOS              | 1.768.952,88         |
| 39200 RECARGOS PRORROGAS Y APREMIOS                      | 442.401,92           |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

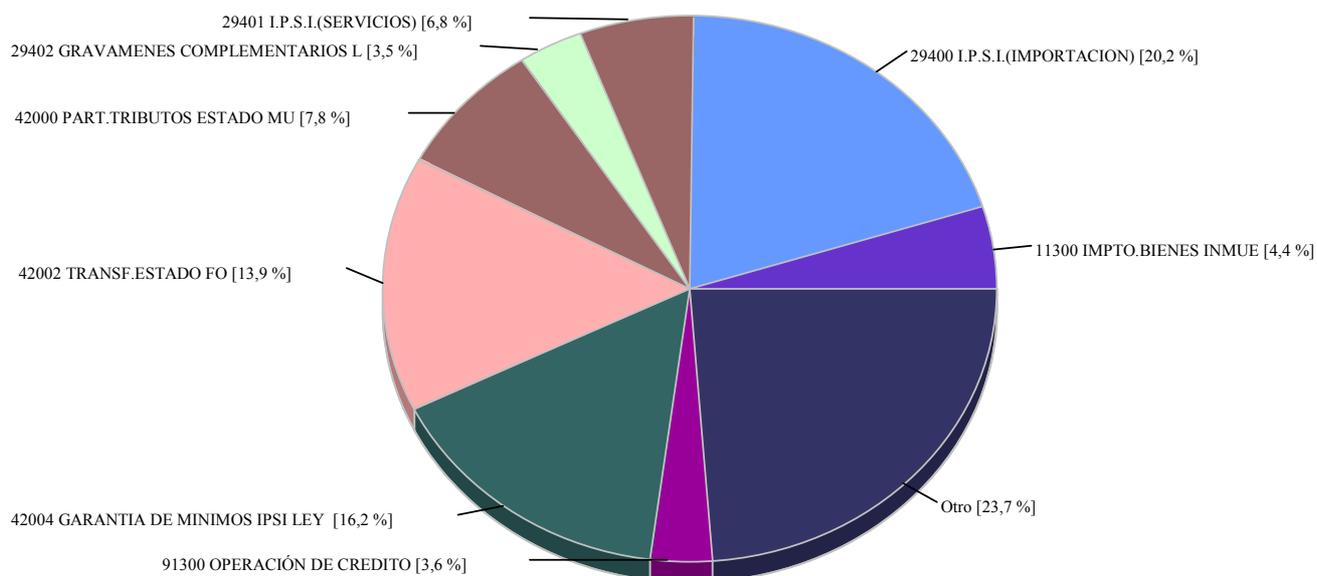
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |                |
|---|----------------|
| 39300 INTERESES DE DEMORA   | 263.877,68     |
| 39901 IMPREVISTOS   | 744.157,31     |
| 39903 APORTACIONES C.E.I. GESTION                                   | 223.867,35     |
| 42000 PART.TRIBUTOS ESTADO MUNICIPIO                                | 18.660.997,92  |
| 42001 PARTICIPACION DIPUTACION TRIBUTOS ESTADO                      | 5.550.682,80   |
| 42002 TRANSF.ESTADO FONDO SUFICIENCIA                               | 33.340.069,91  |
| 42003 NUEVA GARANTIA IPSI CARBURANTES                               |                |
| 42004 GARANTIA DE MINIMOS IPSI LEY 53/2002                          | 38.713.907,53  |
| 42005 SUBVENCION DESALADORA   | 3.988.060,00   |
| 42006 TRANSFERENCIAS MINISTERIO FINANCIACION<br>ACTUACIONES         | 7.000.000,00   |
| 42007 TRANSFERENCIAS MINISTERIO DE SANIDAD                          | 5.893.819,45   |
| 42008 TRANSFERENCIAS MINISTERIO DE EDUCACION                        | 1.297.661,74   |
| 42100 TRANSFERENCIAS OTROS MINISTERIOS                              | 7.109.610,72   |
| 42300 INGRESOS PARTICIPACION QUINIELAS/JUEGOS                       | 93.332,86      |
| 47000 REINTEGRO SUBVENCIONES CORRIENTES                             | 241.284,36     |
| 48000 INGRESOS FAMILIAS E INSTITUCIONES                             | 133.945,23     |
| 48001 ACCIONES SUSTITUTORIAS FOMENTO                                |                |
| 49000 PROGRAMA OPERATIVO FSE 2014-2020                              |                |
| 49001 PROGRAMA OPERATIVO FSE INICIATIVA EMPLEO JUVENIL<br>2014/2020 | 595.276,54     |
| 52000 INTERESES DEPOSITOS BANCOS/C.AHORROS                          | 174.072,69     |
| 54100 ARRENDAMIENTO VIVIENDAS CORPORACION                           | 40.538,84      |
| 55900 CANON EXPLOTACION CABLE TELEFONICA                            | 375.000,00     |
| 59000 RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL                                   |                |
| 60200 PARCELA SOBRANTES VIAS PUBLICAS                               | 8.860,51       |
| 72002 FEDER P.O. 2000-2006  | 496.573,88     |
| 72005 FEDER P.O. 2007-2013  |                |
| 72006 FONDO SOCIAL EUROPEO 2007/2013                                | 731.607,63     |
| 72008 FONDO DE COMPENSACION INTERTERRITORIAL                        | 2.703.904,03   |
| 72011 FONDO DE COHESION   |                |
| 72013 CONVENIO CARRETERAS- TRANSFERENCIA MINISTERIO<br>DE FOMENTO   |                |
| 72019 PROGRAMA OPERATIVO FEDER MELILLA 2014-2020                    |                |
| 77000 REINTEGRO SUBVENCIONES CAPITAL                                | 77.317,68      |
| 83000 PAGAS REGLAMENTARIAS  | 356.416,37     |
| 87003 REMANENTE DE TESORERÍA (REMANENTE DE CREDITO)                 |                |
| 87010 REMANENTE DE TESORERÍA (FINANCIACIÓN AFECTADA)                | 0,00           |
| 91300 OPERACIÓN DE CREDITO  | 8.600.000,00   |
| CONCEPTO PPTO   | 239.541.849,94 |



El detalle por gráficos de los derechos reconocidos netos de ingresos en el ejercicio 2015 fue el siguiente:

DERECHOS RECONOCIDOS NETOS APLICACIONES PRESUPUESTARIAS 2015



El grado de cumplimiento del Estado de Ingresos del Presupuesto de la Ciudad Autónoma de Melilla para el ejercicio 2015 alcanzó el 84,16 %.



**3.6. EXPEDIENTE DE ADJUDICACIÓN DE LA OPERACIÓN DE CRÉDITO PREVISTA EN EL PRESUPUESTO GENERAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA PARA EL EJERCICIO 2015 POR IMPORTE DE 8.600.000 € .**

En el ejercicio 2015 se concertó la operación de crédito prevista en el Presupuesto por importe de 8.600.000 €. Se invitaron a las entidades financieras siguientes: BBVA, BANKIA, CAIXABANK, BANCO DE SABADELL, BANCO DE SANTANDER, CAJAMAR, BANCO POPULAR, BANCO MARE NOSTRUM, UNICAJA, INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL Y BANKINTER con las siguientes características:

Importe: 8.600.000,00 €.

Tipo de interés Nominal: EURIBOR ANUAL/ TRIMESTRAL: OFERTA.

Comisión apertura: OFERTA.

Comisión amortización anticipada: OFERTA.

Carencia: De principal e intereses hasta 01/01/2016.

Plazo amortización: Mínimo 7 años.

Gastos de Formalización: OFERTA.

Presentaron Ofertas las siguientes Entidades: BANKIA, BBVA, BANCO DE SABADELL, BANCO DE SANTANDER, BANCO POPULAR, BANCO MARE NOSTRUM, CAJAMAR, CAIXABANK, UNICAJA, Y BANKINTER.

Una vez estudiadas las Ofertas presentadas, resultaron adjudicatarias las siguientes entidades por los importes siguientes:

| ENTIDADES FINANCIERAS | PERÍODO    | TIPO DE INTERÉS    | DIFERENCIAL | COMISIÓN DE APERTURA | CANTIDAD    | ADJUDICADO         |
|-----------------------|------------|--------------------|-------------|----------------------|-------------|--------------------|
| <b>BMN</b>            | Trimestral | Euribor trimestral | 0,55 %      | 0,00 %               | 2.500.000 € | <b>2.500.000 €</b> |
| <b>CAIXABANK</b>      | Trimestral | Euribor semestral  | 0,635 %     | 0,00 %               | 6.100.000 € | <b>6.100.000 €</b> |

Por tanto, se realizaron dos contratos de préstamo, siempre buscando el menor coste financiero para la Ciudad Autónoma de Melilla.



**3.7. ASISTENCIA A LOS GRUPOS DE TRABAJO DEL CONSEJO DE POLÍTICA FISCAL Y FINANCIERA, PARA SUPERVISAR Y MEJORAR LA FINANCIACIÓN AUTONÓMICA EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA PARA EL PRÓXIMO SISTEMA DE FINANCIACIÓN AUTONÓMICA.**

En el ejercicio 2015 hemos asistido a las reuniones del Grupo de Trabajo para la mejora de la Financiación Autonómica para la Ciudad de Melilla, así como a las sesiones del Consejo de Política Fiscal y Financiera dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

En virtud de lo anterior, se han mantenido las fuentes de ingresos en el ejercicio 2015 con respecto a las existentes en el ejercicio 2014, debido a las negociaciones realizadas con el Ministerio.

**3.8. CUMPLIMIENTO DE LOS ENVÍOS DE DOCUMENTACIÓN DE INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA.**

En el ejercicio 2015 se ha cumplido la obligación del suministro de información prevista en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera ( BOE 5 octubre de 2012) desarrollada por la Orden HAP/2105/2012, de 1 de octubre.

En el ejercicio 2015 se ha cumplido la obligación del suministro de información prevista en el artículo 4 de la Ley 15/2010, de 5 de julio, por lo que se establecen medidas de lucha contra la Morosidad en las operaciones comerciales, y en cumplimiento de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera ( BOE 5 octubre de 2012) desarrollada por la Orden HAP/2105/2012, de 1 de octubre.



Se adjuntan Cuadros de Morosidad por trimestres:

### 3.8.1. MOROSIDAD PRIMER TRIMESTRE 2015.

| Pagos realizados en el trimestre                        | Periodo medio pago (PMP) (días) | Pagos realizados en el trimestre |                      |                          |                      |
|---|---------------------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|
|   |                                 | Dentro periodo legal pago        |                      | Fuera periodo legal pago |                      |
|   |                                 | Número de pagos                  | Importe total        | Número de pagos          | Importe total        |
| <b>Gastos en Bienes Corrientes y Servicios</b>          | <b>64,66</b>                    | <b>1716</b>                      | <b>10.175.342,14</b> | <b>1609</b>              | <b>8.899.638,85</b>  |
| 20- Arrendamientos y Canones                            | 85,26                           | 0                                | 0,00                 | 5                        | 104.838,50           |
| 21- Reparación, Mantenimiento y conservación            | 59,30                           | 162                              | 1.251.351,57         | 283                      | 1.186.408,08         |
| 22- Material, Suministro y Otros                        | 65,32                           | 1554                             | 8.923.990,57         | 1320                     | 7.605.702,27         |
| 23- Indemnización por razón del servicio                | 86,00                           | 0                                | 0,00                 | 1                        | 2.690,00             |
| 24- Gasto de Publicaciones                              | 0,00                            | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| 26- Trabajos realizados por Instituciones s.f. de lucro | 0,00                            | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| <b>Inversiones reales</b>                               | <b>55,77</b>                    | <b>36</b>                        | <b>1.766.190,02</b>  | <b>79</b>                | <b>1.287.434,69</b>  |
| Otros Pagos realizados por operaciones comerciales      | 0,00                            | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| Pagos realizados Pendientes de aplicar a presupuesto    | 0,00                            | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| <b>Total pagos realizados</b>                           | <b>63,43</b>                    | <b>1752</b>                      | <b>11.941.532,16</b> | <b>1688</b>              | <b>10.187.073,54</b> |



### 3.8.2. MOROSIDAD SEGUNDO TRIMESTRE 2015.

| Pagos realizados en el trimestre                          | Periodo medio pago (PMP) (días) | Periodo medio pago excedido (PMPE) (días) | Pagos realizados en el trimestre |                      |                          |                      |
|---|---------------------------------|---|----------------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|
|   |                                 |   | Dentro periodo legal pago        |                      | Fuera periodo legal pago |                      |
|   |                                 |   | Número de pagos                  | Importe total        | Número de pagos          | Importe total        |
| <b>Gastos en Bienes Corrientes y Servicios</b>            | <b>14,31</b>                    | <b>24,17</b>                              | <b>5029</b>                      | <b>17.102.636,31</b> | <b>523</b>               | <b>4.505.613,50</b>  |
| Aplicados a Presupuesto (Capítulo 2) por artículos        | 14,31                           | 24,17                                     | 5029                             | 17.102.636,31        | 523                      | 4.505.613,50         |
| 20- Arrendamientos y Canones                              | 6,54                            | 0,00                                      | 9                                | 119.577,49           | 0                        | 0,00                 |
| 21- Reparación, Mantenimiento y conservación              | 19,10                           | 23,91                                     | 501                              | 1.983.779,90         | 52                       | 539.694,61           |
| 22- Material, Suministro y Otros                          | 13,72                           | 24,20                                     | 4503                             | 14.994.940,21        | 458                      | 3.964.254,52         |
| 23- Indemnización por razón del servicio                  | 14,45                           | 45,06                                     | 16                               | 4.338,71             | 13                       | 1.664,37             |
| 24- Gasto de Publicaciones                                | 0,00                            | 0,00                                      | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| 26- Trabajos realizados por instituciones s.f. de lucro   | 0,00                            | 0,00                                      | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| 27- Gastos imprevistos y funciones no clasificadas        | 0,00                            | 0,00                                      | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| 2- Sin desagregar   | 0,00                            | 0,00                                      | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| Pendientes de aplicar a presupuesto                       | 0,00                            | 0,00                                      | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| <b>Inversiones reales</b>                                 | <b>7,16</b>                     | <b>44,41</b>                              | <b>145</b>                       | <b>2.908.050,83</b>  | <b>10</b>                | <b>401.284,36</b>    |
| Aplicados a Presupuesto (Capítulo 6)                      | 7,16                            | 44,41                                     | 145                              | 2.908.050,83         | 10                       | 401.284,36           |
| Pendiente de aplicar a presupuesto                        | 0,00                            | 0,00                                      | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| <b>Otros Pagos realizados por operaciones comerciales</b> | <b>0,00</b>                     | <b>0,00</b>                               | <b>0</b>                         | <b>0,00</b>          | <b>0</b>                 | <b>0,00</b>          |
| Aplicados a Presupuesto                                   | 0,00                            | 0,00                                      | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| Pendiente de aplicar a presupuesto                        | 0,00                            | 0,00                                      | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| <b>Sin desagregar</b>                                     | <b>12,45</b>                    | <b>50,63</b>                              | <b>1425</b>                      | <b>20.050.599,10</b> | <b>187</b>               | <b>10.343.201,27</b> |
| Aplicados a Presupuesto                                   | 12,45                           | 50,63                                     | 1425                             | 20.050.599,10        | 187                      | 10.343.201,27        |
| Pendiente de aplicar a presupuesto                        | 0,00                            | 0,00                                      | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| <b>Total</b>  | <b>12,86</b>                    | <b>42,65</b>                              | <b>6599</b>                      | <b>40.061.286,24</b> | <b>715</b>               | <b>15.250.099,13</b> |



### 3.8.3. MOROSIDAD TERCER TRIMESTRE 2015.

| Pagos realizados en el trimestre                            | Periodo medio pago (PMP) (días) | Pagos realizados en el trimestre |                      |                          |                     |
|---|---------------------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|
|   |                                 | Dentro periodo legal pago        |                      | Fuera periodo legal pago |                     |
|   |                                 | Número de pagos                  | Importe total        | Número de pagos          | Importe total       |
| <b>Gastos en Bienes Corrientes y Servicios</b>              | <b>84,64</b>                    | <b>1976</b>                      | <b>9.124.719,35</b>  | <b>1649</b>              | <b>9.459.833,40</b> |
| 20- Arrendamientos y Canones                                | 61,22                           | 4                                | 76.356,46            | 15                       | 56.224,81           |
| 21- Reparación, Mantenimiento y conservación                | 82,89                           | 140                              | 992.293,73           | 206                      | 989.860,80          |
| 22- Material, Suministro y Otros                            | 85,04                           | 1832                             | 8.056.069,16         | 1427                     | 8.413.316,79        |
| 23- Indemnización por razón del servicio                    | 73,00                           | 0                                | 0,00                 | 1                        | 431,00              |
| 24- Gasto de Publicaciones                                  | 0,00                            | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                |
| 26- Trabajos realizados por Instituciones s.f. de lucro     | 0,00                            | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                |
| <b>Inversiones reales</b>                                   | <b>61,21</b>                    | <b>41</b>                        | <b>1.006.212,36</b>  | <b>58</b>                | <b>452.759,35</b>   |
| <b>Otros Pagos realizados por operaciones comerciales</b>   | <b>0,00</b>                     | <b>0</b>                         | <b>0,00</b>          | <b>0</b>                 | <b>0,00</b>         |
| <b>Pagos realizados Pendientes de aplicar a presupuesto</b> | <b>0,00</b>                     | <b>0</b>                         | <b>0,00</b>          | <b>0</b>                 | <b>0,00</b>         |
| <b>Total pagos realizados</b>                               | <b>82,93</b>                    | <b>2017</b>                      | <b>10.130.931,71</b> | <b>1707</b>              | <b>9.912.592,75</b> |

### 3.8.4. MOROSIDAD CUARTO TRIMESTRE 2015.

| Pagos realizados en el trimestre                            | Periodo medio pago (PMP) (días) | Pagos realizados en el trimestre |                      |                          |                      |
|---|---------------------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|
|   |                                 | Dentro periodo legal pago        |                      | Fuera periodo legal pago |                      |
|   |                                 | Número de pagos                  | Importe total        | Número de pagos          | Importe total        |
| <b>Gastos en Bienes Corrientes y Servicios</b>              | <b>82,38</b>                    | <b>1915</b>                      | <b>11.747.779,63</b> | <b>1894</b>              | <b>10.309.765,23</b> |
| 20- Arrendamientos y Canones                                | 79,81                           | 2                                | 72.500,00            | 2                        | 7.643,04             |
| 21- Reparación, Mantenimiento y conservación                | 73,87                           | 136                              | 1.541.425,70         | 277                      | 1.125.293,05         |
| 22- Material, Suministro y Otros                            | 83,56                           | 1777                             | 10.133.853,93        | 1615                     | 9.176.829,14         |
| 23- Indemnización por razón del servicio                    | 0,00                            | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| 24- Gasto de Publicaciones                                  | 0,00                            | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| 26- Trabajos realizados por Instituciones s.f. de lucro     | 0,00                            | 0                                | 0,00                 | 0                        | 0,00                 |
| <b>Inversiones reales</b>                                   | <b>93,77</b>                    | <b>42</b>                        | <b>1.289.762,71</b>  | <b>34</b>                | <b>6.350.665,20</b>  |
| <b>Otros Pagos realizados por operaciones comerciales</b>   | <b>0,00</b>                     | <b>0</b>                         | <b>0,00</b>          | <b>0</b>                 | <b>0,00</b>          |
| <b>Pagos realizados Pendientes de aplicar a presupuesto</b> | <b>0,00</b>                     | <b>0</b>                         | <b>0,00</b>          | <b>0</b>                 | <b>0,00</b>          |
| <b>Total pagos realizados</b>                               | <b>85,31</b>                    | <b>1957</b>                      | <b>13.037.542,34</b> | <b>1928</b>              | <b>16.660.430,43</b> |



### **3.9. CUMPLIMIENTO DE LOS FONDOS DE COMPENSACIÓN INTERTERRITORIAL.**

En el ejercicio 2015, en el mes de diciembre se solicitó a la Subdirección General de Programación Territorial y Evaluación de Programas Comunitarios, las cantidades ejecutadas con cargo al Fondo de Compensación Interterritorial para su ingreso por parte del Estado.

Asimismo, se ha comunicado a la citada Subdirección las fichas donde se recogen los proyectos de Inversión con cargo a los próximos Fondos de Compensación Interterritorial.

### **3.10. IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL GESTOR DE DIRECCIONAMIENTO DE CIUDADANOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SERVICIO DE TESORERÍA.**

En el Servicio de Tesorería se utilizan dos puestos de atención al ciudadano, con el fin principal de atender consultas relacionadas con el Servicio de Tesorería, de realizar cartas de pago ( Ingresos) y de realizar pagos ( Gastos) en efectivo y por talones bancarios.

El objetivo de esta acción es el desarrollo, implantación, optimización y mantenimiento de un Sistema de Gestión y Direccionamiento de Ciudadanos en la Oficina de Atención al Ciudadano en el Servicio de Tesorería.

Se trata del uso de la herramienta que permite regular la atención a los interesados en realizar consultas y documentos de ingreso en el servicio de Tesorería, consiguiendo una personalización en la atención, y optimizar los tiempos de espera y atención, adecuándolos a las expectativas de los ciudadanos.

El Proyecto consiste en:

- Mejorar el rendimiento del Sistema de Gestión y Direccionamiento de Ciudadanos.
- Reorganización administrativa de la Oficina de Atención en el Servicio de Tesorería.
- Formación al personal.
- Establecimiento de mecanismos de supervisión y optimización del Sistema.
- Proporcionar información relativa al flujo de visitas, tiempos de espera y atención e información relativa a los puestos de atención.
- Envío de mensajes alfanuméricos a los terminales de los puestos de atención, a puestos remotos y través de telefonía.
- Reorganización y distribución de la carga de trabajo entre los diferentes puestos de atención de acuerdo a la afluencia de ciudadanos.
- Establecer mecanismos de control de objetivos de calidad.



La optimización del gestor de direccionamientos de ciudadanos tiene por finalidad reorganizar el trabajo en el área de recaudación y gestión tributaria, así como optimizar la atención a los contribuyentes. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos al Servicio de Tesorería.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Optimizar el funcionamiento de la Oficina de Atención en el Servicio de Tesorería.
- Racionalizar los tiempos de espera y atención a los interesados.
- Realizar campañas informativas a través de las pantallas del Sistema.
- Ahorrar tiempo al contribuyente.
- Evitar esperas innecesarias.

La evaluación de la presente actuación se realiza mediante el control de los siguientes indicadores:

- La implantación del Sistema de Gestión y Direccionamiento de ciudadanos: **Se ha procedido a la configuración, ampliación y explotación estadística del gestor de direccionamiento de ciudadanos.**
- Número de puestos que prestan servicios de atención en el Servicio de Tesorería: **2 puestos.**
- Número de ciudadanos atendidos en el Servicio de Tesorería: **4.401 usuarios.**
- Tiempo medio de espera de atención: **6 minutos y 34 segundos.**

#### SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO DE CIUDADANOS EN TESORERIA

| Denominacion    | TiqEmitidos | TiempoEsperaMed | TiempoAtencionMed |
|-----------------|-------------|-----------------|-------------------|
| 2015-Enero      | 628         | 00:03:11        | 00:06:34          |
| 2015-Febrero    | 589         | 00:04:32        | 00:05:29          |
| 2015-Marzo      | 384         | 00:04:46        | 00:06:47          |
| 2015-Abril      | 412         | 00:08:17        | 00:06:33          |
| 2015-Mayo       | 434         | 00:05:10        | 00:06:38          |
| 2015-Junio      | 448         | 00:07:18        | 00:07:06          |
| 2015-Julio      | 376         | 00:08:25        | 00:10:43          |
| 2015-Agosto     | 221         | 00:05:47        | 00:08:20          |
| 2015-Septiembre | 203         | 00:02:55        | 00:08:26          |
| 2015-October    | 243         | 00:04:21        | 00:09:03          |
| 2015-Noviembre  | 304         | 00:03:18        | 00:06:14          |
| 2015-Diciembre  | 159         | 00:15:31        | 00:18:20          |
| TOTAL           | 4401        |                 |                   |



### **3.11. IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO DE CIUDADANOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SERVICIO DE CONTABILIDAD-INTERVENCIÓN.**

En el Servicio de Contabilidad-Intervención se utilizan tres puestos de atención al ciudadano, con el fin principal de atender consultas relacionadas con el Servicio de Contabilidad-Intervención y sobre todo, llevar a cabo el Registro Único de Facturas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El objetivo de esta acción es el desarrollo, implantación, optimización y mantenimiento de un Sistema de Gestión y Direccionamiento de Ciudadanos en la Oficina de Atención al Ciudadano en el Servicio de Contabilidad-Intervención.

Se trata del uso de la herramienta que permite regular la atención a los interesados en realizar consultas y documentos de ingreso en el Servicio de Contabilidad-Intervención, consiguiendo una personalización en la atención, y optimizar los tiempos de espera y atención, adecuándolos a las expectativas de los ciudadanos.

El Proyecto consiste en:

- Mejorar el rendimiento del Sistema de Gestión y Direccionamiento de Ciudadanos.
- Reorganización administrativa de la Oficina de Atención en el Servicio de Contabilidad-Intervención.
- Formación al personal.
- Establecimiento de mecanismos de supervisión y optimización del Sistema.
- Proporcionar información relativa al flujo de visitas, tiempos de espera y atención e información relativa a los puestos de atención.
- Envío de mensajes alfanuméricos a los terminales de los puestos de atención, a puestos remotos y través de telefonía.
- Reorganización y distribución de la carga de trabajo entre los diferentes puestos de atención de acuerdo a la afluencia de ciudadanos.
- Establecer mecanismos de control de objetivos de calidad.

La optimización del gestor de direccionamientos de ciudadanos tiene por finalidad reorganizar el trabajo en el área de recaudación y gestión tributaria, así como optimizar la atención a los contribuyentes. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos al Servicio de Contabilidad-Intervención,.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Optimizar el funcionamiento de la Oficina de Atención en el Servicio de Contabilidad-Intervención.
- Racionalizar los tiempos de espera y atención a los interesados.
- Realizar campañas informativas a través de las pantallas del Sistema.
- Ahorrar tiempo al contribuyente.



- Evitar esperas innecesarias.

La evaluación de la presente actuación se realiza mediante el control de los siguientes indicadores:

- La implantación del Sistema de Gestión y Direccionamiento de ciudadanos: **Se ha procedido a la configuración, ampliación y explotación estadística del gestor de direccionamiento de ciudadanos.**
- Número de puestos que prestan servicios de atención en el Servicio de Contabilidad-Intervención: **3 puestos.**
- Número de ciudadanos atendidos en el Servicio de Contabilidad-Intervención: **2567 usuarios.**
- Tiempo medio de espera de atención: **4 minutos y 24 segundos.**

#### SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO DE CIUDADANOS EN INTERVENCIÓN-CONTABILIDAD

| Denominación    | TiqEmitidos | TiempoEsperaMed | TiempoAtencionMed |
|-----------------|-------------|-----------------|-------------------|
| 2015-Enero      | 211         | 00:02:10        | 00:12:19          |
| 2015-Febrero    | 100         | 00:03:33        | 00:11:16          |
| 2015-Marzo      | 152         | 00:04:36        | 00:13:29          |
| 2015-Abril      | 189         | 00:03:22        | 00:07:27          |
| 2015-Mayo       | 241         | 00:02:55        | 00:10:05          |
| 2015-Junio      | 83          | 00:02:28        | 00:07:20          |
| 2015-Julio      | 135         | 00:10:37        | 00:10:44          |
| 2015-Agosto     | 263         | 00:01:38        | 00:14:08          |
| 2015-Septiembre | 221         | 00:02:26        | 00:13:30          |
| 2015-October    | 215         | 00:01:52        | 00:05:45          |
| 2015-Noviembre  | 301         | 00:11:55        | 00:33:35          |
| 2015-Diciembre  | 456         | 00:01:25        | 00:22:45          |
| TOTAL           | 2567        |                 |                   |

#### 3.12. TUTORIZACIÓN DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA Y DEL IES LEOPOLDO QUEIPO.

En el ejercicio 2015 la Dirección General ha sido tutor de prácticas. Se ha tutorizado las prácticas curriculares de dos alumnos pertenecientes al Grado de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Granada, y de un alumno perteneciente al Grado Superior de Administración de Empresas del IES Leopoldo Queipo.



**MEMORIA DE OBJETIVOS PREVISTOS Y OBJETIVOS ALCANZADOS EN 2.015 DE  
LA DIRECCIÓN GENERAL DE IPSI IMPORTACIÓN.**

El IPSI en su modalidad Importación, es un impuesto indirecto de carácter municipal, que grava la entrada de toda clase de bienes muebles corporales, en el ámbito territorial de la Ciudad de Melilla, cualquiera que sea su procedencia, el fin a que se destinen o la condición del importador.

Además, la importación de labores del tabaco y ciertos carburantes y combustibles, está sujeta a un gravamen complementario del propio Impuesto, que es exigible con arreglo a las normas generales del mismo y a otras específicas.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la ley 8/91 que establece que la liquidación y el pago resultante han de efectuarse con anterioridad al acto administrativo de despacho, o bien otorgarse un plazo máximo de 90 días desde la introducción de las mercancías hasta el pago del Impuesto si, a juicio de la administración o de los órganos gestores, queda suficientemente garantizada la deuda tributaria, la Ordenanza prevé diferentes supuestos en los que el contribuyente, franquicias y concesionarios de vehículos, pueden aplazar el pago, mediante la presentación de aval bancario o garantía suficiente; los gravámenes complementarios sobre labores del tabaco, carburantes y productos petrolíferos, se autoliquidan antes del día 20 del mes siguiente a su entrada.

Desde el mes de noviembre de 2.009, que se implantó la nueva aplicación, el trabajo se ha hecho más efectivo, ya que el haber posibilitado a los Agentes de Aduana y Transitarios el envío de información a través de Internet, y que Portel nos remita la carga de los buques al mismo tiempo que a la Aduana y autoridad Portuaria, ha sido fundamental para tener conocimiento prácticamente en tiempo real de la carga, así como las múltiples formas de búsqueda y listados que se contemplan en la citada aplicación, que se va perfeccionando a través del tiempo, corrigiendo y complementando con las necesidades que van presentándose en el día a día, nos ha permitido tener un mayor control en la gestión del impuesto.

En el año 1.994, el entonces Ayuntamiento de la Ciudad suscribió un convenio de colaboración con el Colegio de Agentes y comisionistas de Aduanas, mediante el cual sus integrantes se comprometían a presentar debidamente cumplimentadas las liquidaciones a que dieran lugar los DUA, y posteriormente a partir de 1.996 su compromiso de garantizar los pagos de ingresos directos, junto con el control y supervisión del Servicio, ha sido fundamental para poder recaudar la práctica totalidad de las liquidaciones, ya que en 2.015 se cargaron a ejecutiva 2 liquidaciones por un principal de 56,40 euros.



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

El acuerdo de colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria de 2.002, en el que se recoge el compromiso de ambas administraciones de intercambio de información en materia aduanera, y desde 2.011 el acceso a la base de datos del Departamento de Aduanas, en relación con las importaciones, exportaciones, tránsitos y declaraciones sumarias de carga y descarga de buques, unido a que en 2.012 la Aduana de Melilla accedió a la base de datos de esta Dirección General, al margen de las ventajas que han derivado en el devenir diario del trabajo, el hecho de ser conocido este cruce de información por los diferentes agentes sociales, ha servido de elemento disuasorio a las posibles aptitudes fraudulentas.

Del mismo modo, la Ordenanza del Impuesto se va adaptando a las nuevas situaciones que se plantean en la gestión del mismo, concretamente en el año 2.015 se realizaron modificaciones para adaptarla a la aplicación informática en vigor, se bajó el tipo impositivo de los colchones antiescaras, y se introdujeron matizaciones en el articulado para una mejor comprensión.

El número de liquidaciones tramitadas durante el pasado 2.015, por importaciones efectuadas vía marítima, aérea y terrestre fue de 207.114, y la recaudación en concepto de importación ascendió a 49.418.631,62 euros, los gravámenes complementarios sobre labores del tabaco a 7.290.873,66 euros y los gravámenes complementarios sobre ciertos carburantes y productos petrolíferos a 1.366137,68 euros. Se adjunta estadillos comparativos de ingresos con el año 2.014.

CIUDAD AUTONOMA DE MELILLA

D. GRAL. IMPORTACION



## RECAUDACION COMPARADA AÑOS 2014 y 2015 I.P.S.I.-IMPORTACION DE MERCADERIAS

|               | AÑO 2014        |                 | AÑO 2015        |                 | DIFERENCIAS    |                |
|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|
|               | MES             | ACUMULADO       | MES             | ACUMULADO       | MES            | ACUMULADO      |
| ENERO         | 4.111.650,63 €  | 4.111.650,63 €  | 3.343.644,03 €  | 3.343.644,03 €  | -768.006,60 €  | -768.006,60 €  |
| FEBRERO       | 3.421.528,62 €  | 7.533.179,25 €  | 3.611.747,96 €  | 6.955.391,99 €  | 190.219,34 €   | -577.787,26 €  |
| MARZO         | 3.789.836,72 €  | 11.323.015,97 € | 4.179.891,69 €  | 11.135.283,68 € | 390.054,97 €   | -187.732,29 €  |
| ABRIL         | 3.684.531,96 €  | 15.007.547,93 € | 4.104.894,56 €  | 15.240.178,24 € | 420.362,60 €   | 232.630,31 €   |
| MAYO          | 4.007.911,23 €  | 19.015.459,16 € | 4.184.121,56 €  | 19.424.299,80 € | 176.210,33 €   | 408.840,64 €   |
| JUNIO         | 3.556.616,45 €  | 22.572.075,61 € | 4.529.514,20 €  | 23.953.814,00 € | 972.897,75 €   | 1.381.738,39 € |
| JULIO         | 4.351.295,92 €  | 26.923.371,53 € | 4.301.052,63 €  | 28.254.866,63 € | -50.243,29 €   | 1.331.495,10 € |
| AGOSTO        | 3.437.710,20 €  | 30.361.081,73 € | 4.173.741,55 €  | 32.428.608,18 € | 736.031,35 €   | 2.067.526,45 € |
| SEPTIEMBRE    | 3.866.328,83 €  | 34.227.410,56 € | 3.712.585,52 €  | 36.141.193,70 € | -153.743,31 €  | 1.913.783,14 € |
| OCTUBRE       | 4.330.157,12 €  | 38.557.567,68 € | 4.066.513,94 €  | 40.207.707,64 € | -263.643,18 €  | 1.650.139,96 € |
| NOVIEMBRE     | 3.565.889,61 €  | 42.123.457,29 € | 4.243.505,89 €  | 44.451.213,53 € | 677.616,28 €   | 2.327.756,24 € |
| DICIEMBRE (1) | 4.660.265,82 €  | 46.783.723,11 € | 4.967.418,09 €  | 49.418.631,62 € | 307.152,27 €   | 2.634.908,51 € |
| TOTALES       | 46.783.723,11 € |                 | 49.418.631,62 € |                 | 2.634.908,51 € |                |

(1) Deducen 26,424,30 € por devolución de 34 recibos durante el año 2015



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

CIUDAD AUTONOMA DE MELILLA

D. GRAL. IMPORTACION



RECAUDACION COMPARADA AÑOS 2014 y 2015  
GRAVAMEN COMPLEMENTARIO TABACO

|            | AÑO 2014       |                | AÑO 2015       |                | DIFERENCIAS   |               |
|------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
|            | MES            | ACUMULADO      | MES            | ACUMULADO      | MES           | ACUMULADO     |
| ENERO      | 667.308,62 €   | 667.308,62 €   | 488.319,00 €   | 488.319,00 €   | -178.989,62 € | -178.989,62 € |
| FEBRERO    | 275.073,64 €   | 942.382,26 €   | 497.483,67 €   | 985.802,67 €   | 222.410,03 €  | 43.420,41 €   |
| MARZO      | 416.941,47 €   | 1.359.323,73 € | 505.149,33 €   | 1.490.952,00 € | 88.207,86 €   | 131.628,27 €  |
| ABRIL      | 310.648,32 €   | 1.669.972,05 € | 934.131,23 €   | 2.425.083,23 € | 623.482,91 €  | 755.111,18 €  |
| MAYO       | 889.884,46 €   | 2.559.856,51 € | 542.992,36 €   | 2.968.075,59 € | -346.892,10 € | 408.219,08 €  |
| JUNIO      | 46.780,22 €    | 2.606.636,73 € | 582.979,65 €   | 3.551.055,24 € | 536.199,43 €  | 944.418,51 €  |
| JULIO      | 1.101.770,22 € | 3.708.406,95 € | 621.882,83 €   | 4.172.938,07 € | -479.887,39 € | 464.531,12 €  |
| AGOSTO     | 475.368,03 €   | 4.183.774,98 € | 577.994,85 €   | 4.750.932,92 € | 102.626,82 €  | 567.157,94 €  |
| SEPTIEMBRE | 604.133,32 €   | 4.787.908,30 € | 696.100,59 €   | 5.447.033,51 € | 91.967,27 €   | 659.125,21 €  |
| OCTUBRE    | 479.121,87 €   | 5.267.030,17 € | 529.841,64 €   | 5.976.875,15 € | 50.719,77 €   | 709.844,98 €  |
| NOVIEMBRE  | 461.554,36 €   | 5.728.584,53 € | 598.537,72 €   | 6.575.412,87 € | 136.983,36 €  | 846.828,34 €  |
| DICIEMBRE  | 1.302.846,28 € | 7.031.430,81 € | 715.460,79 €   | 7.290.873,66 € | -587.385,49 € | 259.442,85 €  |
| TOTALES    | 7.031.430,81 € |                | 7.290.873,66 € |                | 259.442,85 €  |               |

CIUDAD AUTONOMA DE MELILLA

D. GRAL. IMPORTACION



RECAUDACION COMPARADA AÑOS 2014 y 2015  
GRAVAMEN COMPLEMENTARIO CARBURANTE

|            | AÑO 2014       |                | AÑO 2015       |                | DIFERENCIAS   |               |
|------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
|            | MES            | ACUMULADO      | MES            | ACUMULADO      | MES           | ACUMULADO     |
| ENERO      | 174.270,60 €   | 174.270,60 €   | 22.927,52 €    | 22.927,52 €    | -151.343,08 € | -151.343,08 € |
| FEBRERO    | 73.839,65 €    | 248.110,25 €   | 146.914,47 €   | 169.841,99 €   | 73.074,82 €   | -78.268,26 €  |
| MARZO      | 88.078,65 €    | 336.188,90 €   | 176.818,21 €   | 346.660,20 €   | 88.739,56 €   | 10.471,30 €   |
| ABRIL      | 63.647,35 €    | 399.836,25 €   | 87.530,41 €    | 434.190,61 €   | 23.883,06 €   | 34.354,36 €   |
| MAYO       | 144.660,18 €   | 544.496,43 €   | 67.412,85 €    | 501.603,46 €   | -77.247,33 €  | -42.892,97 €  |
| JUNIO      | 96.416,64 €    | 640.913,07 €   | 147.898,53 €   | 649.501,99 €   | 51.481,89 €   | 8.588,92 €    |
| JULIO      | 67.334,85 €    | 708.247,92 €   | 69.172,87 €    | 718.674,86 €   | 1.838,02 €    | 10.426,94 €   |
| AGOSTO     | 131.190,85 €   | 839.438,77 €   | 69.224,48 €    | 787.899,34 €   | -61.966,37 €  | -51.539,43 €  |
| SEPTIEMBRE | 149.519,91 €   | 988.958,68 €   | 93.852,77 €    | 881.752,11 €   | -55.667,14 €  | -107.206,57 € |
| OCTUBRE    | 125.731,38 €   | 1.114.690,06 € | 222.827,91 €   | 1.104.580,02 € | 97.096,53 €   | -10.110,04 €  |
| NOVIEMBRE  | 119.850,44 €   | 1.234.540,50 € | 59.437,55 €    | 1.164.017,57 € | -60.412,89 €  | -70.522,93 €  |
| DICIEMBRE  | 156.920,26 €   | 1.391.460,76 € | 202.120,11 €   | 1.366.137,68 € | 45.199,85 €   | -25.323,08 €  |
| TOTALES    | 1.391.460,76 € |                | 1.366.137,68 € |                | -25.323,08 €  |               |



**MEMORIA DEMOSTRATIVA DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PROGRAMADOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS PARA EL EJERCICIO 2015**

El pasado 29 de junio de 2016, se remite de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas requerimiento de la Intervención General de una memoria demostrativa del grado en que se hayan cumplido los objetivos programados con indicación de los previstos y alcanzados, en cumplimiento del artículo 211 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, para su inclusión obligatoria en la Cuenta General del ejercicio 2015.

Conforme a lo requerido, a continuación se desarrolla dicha Memoria 2015 en lo referente a la Dirección General de Administraciones Públicas.

El Consejo de Gobierno, en sesión de fecha 24 de julio de 2015, BOME extraordinario núm. 29 de igual fecha, modificado mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31 de julio de 2015 (BOME extraordinario núm. 30 de 5 de agosto de 2015, rectificación de error en BOME núm. 5258 de 7 de agosto de 2015), aprobó el **DECRETO DE ATRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS A LAS CONSEJERÍAS DE LA CIUDAD**.

La nueva estructura organizativa de las distintas Consejerías, fruto de la legislatura 2015-2019, supone la redistribución de funciones entre las distintas Direcciones Generales dependientes de la recién creada Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

Así, el Consejo de Gobierno, en sesión ejecutiva ordinaria celebrada el 7 de agosto de 2015, adoptó, entre otros, el **ACUERDO DE DETERMINACIÓN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** que disponía lo siguiente:

(...)

*"1. Dentro de la **Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas** se integran las siguientes Direcciones Generales:*

*a) La "**Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica**" de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, con dependencia directa del Consejero, con las siguientes funciones:*

*a) Colaborar con el Interventor General, a petición de éste y sin perjuicio de sus funciones reservadas, en el análisis jurídico y propuestas de informe en la fiscalización previa de expedientes de contratos, subvenciones y convenios; el análisis jurídico de consultas e*



*informes en materias de su competencia; así como desarrollar las actuaciones de carácter jurídico que inste la Intervención General.*

*b) A petición del Interventor General, le corresponde colaborar con éste en la propuesta de unificación de criterios y ordenación normativa en materia de subvenciones, entre ellas la coordinación de la planificación estratégica de subvenciones.*

*e) El estudio y coordinación de la tramitación de los proyectos de disposiciones normativas en materias propias de la Consejería y, en su caso, la elaboración de los mismos, así como el informe de dichas disposiciones generales, cuando lo ordene el Consejero.*

*d) La tramitación y elaboración de propuestas de resolución de los recursos administrativos que deban ser resueltos por el Consejero o los Viceconsejeros, y de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial en materias de competencia de la Consejería, cuando así lo disponga el Consejero, sin perjuicio de las funciones de la Secretaria Técnica.*

*e) La evaluación final, antes de elevarlas al órgano decisor, de las resoluciones administrativas a adoptar por el titular de la Consejería y la instrucción de procedimientos cuando así lo ordene el Consejero.*

*f) La coordinación y fijación de criterios relativos a la normalización y adaptación de procedimientos correspondientes al ejercicio de las competencias de la Consejería, sin perjuicio de las funciones que tiene atribuidas la Dirección General de Administraciones Públicas.*

*g) Tendrá a su cargo el informe verbal o escrito de los asuntos que requieran dictamen en derecho, así como la emisión de los informes jurídicos que sean solicitados en ambos casos por el Consejero, sin perjuicio de las funciones de asesoramiento preceptivo que corresponden a la Secretaria Técnica u otros órganos de la Ciudad.*

*h) Le corresponderá asimismo las restantes atribuciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa y las de despacho ordinario del artículo 13.4 del Reglamento del Gobierno y de la Administración, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.*

*La creación de la presente Dirección General no supondrá incremento del gasto público, financiándose con las dotaciones de personal y medios materiales existentes.*

*b) La "**Dirección General de Gestión Tributaria**", con las funciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa en relación con los Servicios siguientes: La coordinación y dirección de Recaudación, sin perjuicio de las funciones reservadas al Tesorero; la dirección de los Servicios del IPSI Operaciones Interiores y Otros Derechos Económicos; las atribuciones en materia de inspección tributaria previstas para el Director General de Hacienda-Intervención en la Ordenanza General de Inspección de Tributos de la Ciudad Autónoma de Melilla y la Gestión Administrativa del Juego, así como las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.*

*c) La "**Dirección General de Hacienda y Presupuestos**", con las funciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa respecto al personal y medios del Área de*



*Hacienda y Presupuestos, a tenor de lo dispuesto en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 26 de agosto de 2011 sobre distribución de competencias (BOME núm. extraord. 20 de igual fecha), en relación con los Servicios y atribuciones siguientes:*

*Preparación y elaboración del anteproyecto de Presupuestos de la Ciudad de conformidad con las instrucciones de la Presidencia y Consejero de Economía y Hacienda; seguimiento, análisis, control y evaluación de la ejecución del Presupuesto así como la formulación de medidas correctoras; preparación de expedientes de modificación de créditos ; seguimiento, análisis de información de la situación económica-financiera en relación con las obligaciones dispuestas por la Ley General Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera; gestión, estudio y propuesta de financiación de operaciones financieras; seguimiento y gestión de los Fondos de Compensación Interterritorial en la Ciudad; actuaciones y asesoramiento relacionados con el sistema de financiación autonómica y local, y en definitiva, todas aquellas funciones de gestión del Área de Hacienda que no correspondan a la Intervención de la Ciudad. Asimismo le corresponderá las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.*

*d) La "Dirección General de IPSI", en su modalidad de importación y gravámenes complementarios, con las funciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa, en el Área de Hacienda, y las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.*

*e) La "Dirección General de Administraciones Públicas" con las funciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa, Punto 8. 1.3 en relación con las "atribuciones en materia de Administraciones Públicas" previstas en el Acuerdo de Atribución de competencias, y las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.*

*f) La "Dirección General de Función Pública" con las funciones previstas en el artículo 4 del Reglamento de Organización Administrativa, Punto 8.1.2 en relación con las "atribuciones en materia de Función Pública" previstas en el Acuerdo de Atribución de competencias, y las de despacho ordinario del artículo 13.4 del mismo texto normativo, sin perjuicio de las que le pudiera delegar expresamente el Consejero.*

(...)"

Que por virtud de **Orden de Delegación** de competencias del Excmo. Sr. Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas nº 1 de 27 de 2015, BOME núm. 5256, de 31 de julio, **las competencias en materia de Administraciones Públicas y Función Pública han sido delegadas en la Viceconsejería de Administraciones Públicas.**

Asimismo y conforme a la mencionada Orden de delegación, le corresponde a esta Viceconsejería las restantes atribuciones señaladas en el Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, aprobado por Consejo de Gobierno el 27 de noviembre de 2009 (BOME núm. 4666 de 4 de diciembre de 2009) y demás textos normativos, incluidas las derivadas del Acuerdo Marco y Convenio Colectivo.



Así, en base a lo dispuesto en el meritado Reglamento en su artículo 1 “*Corresponde a la Consejería de Administraciones Públicas las competencias en materia de preparación y ejecución de la Política del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla en materia de administración del personal de la ciudad, procedimientos e inspección de servicios, la modernización de la administración, la atención e información al ciudadano, la Administración Electrónica, el desarrollo de actuaciones de racionalización de tramitaciones administrativas, el sistema de quejas y sugerencias, las actuaciones en Estadística y Territorio, la coordinación del Callejero de la Ciudad Autónoma, Gestión de domicilio único, gestión del padrón de habitantes, la formulación y gestión de programas y propuestas para la mejora y la implantación de la calidad en los sistemas de gestión pública y el desempeño de las restantes atribuciones que se le encomienden*”.

Sobre la base de dichas competencias, la presente memoria se estructurará en función de los objetivos y actuaciones desarrolladas en el ejercicio 2015 desde la Dirección General de Administraciones Públicas.

### PROMOCIÓN DE LAS ACTUACIONES DE LA DGAAPP

1. **CAMPAÑA CASAD 2015** (Se adjunta como **Anexo 1** a la presente Informe de percepción de la calidad del CASAD 2015).
2. **CAMPAÑAS POC 2015:**

| CAMPAÑAS REALIZADAS CON PUNTOS DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO EN 2015 |   |
|--|---|
| MES  | ACTUACIONES   |
| ENERO  | Del 2 al 5: Campaña POC <sup>5</sup> navideña (información general y servicios 010 <sup>6</sup> , CASAD <sup>7</sup> , administración electrónica. En puesto habilitado en la Plaza Menéndez Pelayo (Centro Ciudad)<br>POC Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (Recaudación e información general) |
| ABRIL  | POC Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (Recaudación e información general)  |
| MAYO   | 4 al 22 en toda la Red de OIAC <sup>8</sup> , POC informativo sobre modificaciones en los procedimientos de Gestión Padronal  |

<sup>5</sup> POC: Punto de Orientación al Ciudadano

<sup>6</sup> 010: Teléfono de Información y Atención al Ciudadano y de atención telemática a través del portal web institucional y correo electrónico

<sup>7</sup> CASAD: Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios para mayores y personas con discapacidad



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>SEPTIEMBRE</b> | POC Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (Recaudación e información general)<br>POC OIAC Centro (Recaudación e información general)   |
| <b>OCTUBRE</b>    | POC Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (Recaudación e información general)<br>POC campaña de BECAS para la ESO (información general, comprobación de sobres y ayuda para rellenar los impresos) |
| <b>NOVIEMBRE</b>  | POC Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (Recaudación e información general)<br>POC en toda la Red de OIAC información general y BECAS para la ESO  |
| <b>DICIEMBRE</b>  | Desde el 21 al 31 Campaña POC navideña (información general y servicios 010, CASAD, administración electrónica.)  |

Asimismo, durante el mes de mayo se realizó una campaña en prensa local sobre los servicios de información prestados a través de los POC.

---

<sup>8</sup> Red de OIAC: Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (Centro, Victoria, Real, Palmeras e Industrial)



## ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. **LA RED DE OIAC (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano)** está compuesta por **CINCO oficinas: 1 Central, 4 Oficinas periféricas:**

1. **Barrio de la Victoria,**
2. **Barrio del Real,**
3. **Barrio del Industrial**
4. **Palmeras**

Dado que existe una amplia cobertura al ciudadano a través de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano que se distribuye por toda la ciudad y teniendo en cuenta los problemas técnicos crecientes de la Oficina Móvil durante el año 2014, al ser un vehículo con más de 10 años de antigüedad y no estimarse oportuna la inversión en una nueva Oficina Móvil, se ha considerado conveniente la finalización de este servicio desde marzo de 2015, poniendo a disposición dicho vehículo al resto de Consejerías para la realización de campañas puntuales que pudieran requerir.

Se adjunta como **Anexo 2** Estudio de Calidad de los servicios prestados por la Red de OIAC 2015

2. Contrato del servicio de teléfono y asistencia telemática de información y atención al ciudadano, actualización de contenidos del portal web institucional y del tablón de edictos “**WEBTEBLÓN**”, formalizado el 1 de marzo 2013, con mejoras en los servicios:

- **TELÉFONO 010**
- **GESTIÓN DEL TABLÓN DE EDICTOS DIGITAL**
- **ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL**  
[www.melilla.es](http://www.melilla.es)
- Ayuda en línea tipo chat desde el propio portal web de la Ciudad [www.melilla.es](http://www.melilla.es) en tiempo real.

Se adjunta como **Anexo 3** memorias 2015 de los servicios prestados por la empresa adjudicataria del servicio **WEBTEBLÓN**.

3. Contrato de servicio para la prestación de determinadas actuaciones en materia de información y atención al ciudadano dentro del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla que supone, entre otras actuaciones, formalizado el 24 de octubre de 2013:

- Mantenimiento de horarios de tarde y sábados en la OIAC del centro.
- Incremento del número de horas contratadas, lo que supone 15 puestos de atención y 1 puesto auxiliar de servicios con vehículo.



- 2 campañas mínimas anuales que incluyen 4 Auxiliares para **PUNTO DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO (POC)**, en campañas con una duración de un mes.
4. Adquisición de nueva herramienta QMATIC e instalación en toda la Red de OIAC, para la gestión de colas y explotación de datos estadísticos de las oficinas y análisis para la evaluación en materia de información y atención al ciudadano. Necesario tras fallos en el sistema establecido en 2005 en varias de las OIAC y las mejoras que ofrece el entorno web frente al previo de carácter local.
  5. Modernización de las herramientas de que dispone la Red de OIAC para la atención directa al ciudadano mediante la actualización del equipamiento informático existente en la Red OIAC, adquisición de equipamiento informático y escáneres para la generalización de la digitalización de documentos e integración en el Sistema.
  6. La primera fase del “*Proyecto de Mejora de la Iluminación en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla*”, desarrollado en 4 de las OIAC que conforman la Red de que dispone la Dirección General viene obteniendo resultados de ahorro energético bastante notables, destacando los siguientes datos:

| NOMBRE DE OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO |   |        |   |        |   | Nº LEDS |
|--|---|--------|---|--------|---|---------|
| OIAC CENTRO; REAL; PALMERAS E INDUSTRIAL                 |   |        |   |        |   | 362     |
| COMPARAT.<br>2014-2015                                   | % DIFERENCIA 3º<br>CUATRIM. 2014-<br>2015 | 34,93% | % DIFERENCIA<br>SIN A. ACONDIC NI<br>CALEFAC. 2014-2015 | 26,20% | % DIFERENCIA<br>AÑO<br>COPLETO2014-2015 | 12,59%  |

En cuanto a la segunda fase, que incluía la sede de la DGAP y la nueva OIAC de la Victoria, queda pendiente, dependiente de la gestión de esta Dirección General, sólo la sede de la DGAP, dado que el Proyecto Básico de ejecución y estudio de seguridad y salud para la redistribución de espacios de hall de la piscina municipal para la ubicación de las dependencias de la OIAC del Barrio Virgen de la Victoria en Melilla incluye luminaria LED y se encuentra en fase de adjudicación por parte de la Consejería de Economía y Empleo.

7. Se ha experimentado un incremento, tanto en personaciones de usuarios como en tramitaciones realizadas en toda la Red de OIAC, que refleja el grado de aceptación y de uso del ciudadano de este medio de relacionarse con nuestra Administración, siendo los datos generales los siguientes:

| TOTAL TODAS LAS OFICINAS INCLUIDAS TARDES SIN LA OF MOVIL |        |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| AÑO   | 2005   | 2006   | 2007   | 2008   | 2009   | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    |
| PERSONADOS  | 13.756 | 70.026 | 72.012 | 78.517 | 84.230 | 97.694  | 94.387  | 123.085 | 149.917 | 171.422 | 173.018 |
| TRAMITADOS  | 16.453 | 87.008 | 80.761 | 83.350 | 89.577 | 105.419 | 102.207 | 141.075 | 184.718 | 208.901 | 217.489 |
| DIFERENCIA  | 2.697  | 16.982 | 8.749  | 4.833  | 5.347  | 7.725   | 7.820   | 17.990  | 34.801  | 37.479  | 44.471  |
| PORCENTAJE  | 19,61% | 24,25% | 12,15% | 6,16%  | 6,35%  | 7,91%   | 8,29%   | 14,62%  | 23,21%  | 21,86%  | 25,70%  |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Conviene destacar que en 2015, se han personado en la Red de OIAC 1.596 usuarios más que en 2014, sin contar con la Oficina Móvil y se han realizado 8.588 tramitaciones más que en 2014, también sin contar con la Oficina Móvil, dado que, como ha quedado expuesto, se suspendió el servicio en marzo de 2015.



**ESTADÍSTICA Y TERRITORIO**

**1. CONTRATO DE SERVICIO DE COLOCACIÓN Y REPOSICIÓN DE PLACAS DE CALLES Y NÚMEROS DE MELILLA**

Desde que en 2007 se inició la actuación global de numeración y señalización de calles, la evolución ha sido la siguiente:

| 2007    |        |         |              |              |
|---------|--------|---------|--------------|--------------|
| NÚMEROS | CALLES | CON PIE | TOTAL CALLES | TOTAL PLACAS |
| 3.203   | 866    | 0       | 866          | 4.069        |

| 2008    |       |         |              |              |
|---------|-------|---------|--------------|--------------|
| NÚMEROS | CALLE | CON PIE | TOTAL CALLES | TOTAL PLACAS |
| 6.082   | 1924  | 39      | 1963         | 8.045        |

| 2009    |       |         |              |              |
|---------|-------|---------|--------------|--------------|
| NÚMEROS | CALLE | CON PIE | TOTAL CALLES | TOTAL PLACAS |
| 5.953   | 1809  | 67      | 1876         | 7.829        |

| 2010    |       |         |              |              |
|---------|-------|---------|--------------|--------------|
| NÚMEROS | CALLE | CON PIE | TOTAL CALLES | TOTAL PLACAS |
| 6.902   | 1966  | 3       | 1969         | 8.871        |

| 2011    |       |         |              |              |
|---------|-------|---------|--------------|--------------|
| NÚMEROS | CALLE | CON PIE | TOTAL CALLES | TOTAL PLACAS |
| 1.412   | 427   | 0       | 427          | 1.839        |

| 2012    |       |         |              |              |
|---------|-------|---------|--------------|--------------|
| NÚMEROS | CALLE | CON PIE | TOTAL CALLES | TOTAL PLACAS |
| 1.604   | 312   | 1       | 313          | 1.917        |

| 2013    |       |          |              |              |
|---------|-------|----------|--------------|--------------|
| NÚMEROS | CALLE | CERÁMICA | TOTAL CALLES | TOTAL PLACAS |
| 1.197   | 194   | 43       | 237          | 1.434        |



| 2014    |       |          |              |              |
|---------|-------|----------|--------------|--------------|
| NÚMEROS | CALLE | CERÁMICA | TOTAL CALLES | TOTAL PLACAS |
| 1.265   | 172   | 86       | 258          | 1.523        |

| 2015    |       |          |              |              |
|---------|-------|----------|--------------|--------------|
| NÚMEROS | CALLE | CERÁMICA | TOTAL CALLES | TOTAL PLACAS |
| 643     | 434   | 104      | 538          | 1.181        |

|   |               |
|---|---------------|
| <b>TOTAL FINAL PLACAS COLOCADAS 2007-2015</b> | <b>36.708</b> |
|---|---------------|

Actualmente seguimos centrándonos en la adecuación de la señalización de calles al entorno del ensanche modernista y aledaños y en la reposición de placas de calles y números deterioradas por el paso del tiempo, por sustracciones y otras circunstancias. Por esa razón el número de trabajos sobre el total de actuaciones realizadas ha disminuido desde 2011, dado que en 2010 se finalizó la fase de choque de señalización iniciada en 2007.



**DATOS DE GESTIÓN DE POBLACIÓN**

**1. POBLACIÓN TOTAL POR SEXOS 2001- HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

Conviene destacar que los datos son tomados de lo que denominamos “Padrón vivo” de habitantes, la imagen que extraemos del Padrón Municipal de Habitantes a fecha concreta (finalización del ejercicio) que no se corresponden con la cifra oficial que, con carácter anual se aprueba mediante Real Decreto en diciembre de cada ejercicio, respecto al 1 de enero de ese mismo año y que se ve alterado por altas/bajas en otros municipios, nacimientos y defunciones, datos que nos son trasladados con posterioridad a la fecha de extracción de la imagen padronal.

|                                |               | 2001   | 2008         | 2009         | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | 2015   |               |
|--------------------------------|---------------|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|---------------|
| POBLACIÓN TOTAL<br>- HOMBRES   | CIFRA         | 35.863 | 37.532       | 39.228       | 40.535       | 42.026       | 43.628       | 43.712       | 43.956       | 44.409 |               |
|                                | PORCENTAJE    | 50,95% | 50,94%       | 51,31%       | 51,53%       | 51,76%       | 51,73%       | 51,28%       | 51,13%       | 51,16% |               |
| POBLACIÓN TOTAL<br>- MUJERES   | CIFRA         | 34.519 | 36.143       | 37.225       | 38.121       | 39.162       | 40.717       | 41.526       | 42.011       | 42.400 |               |
|                                | PORCENTAJE    | 49,05% | 49,06%       | 48,69%       | 48,47%       | 48,24%       | 48,27%       | 48,72%       | 48,87%       | 48,84% |               |
| POBLACIÓN TOTAL                | CIFRA         | 70.382 | 73.675       | 76.453       | 78.656       | 81.188       | 84.345       | 85.238       | 85.967       | 86.809 | <b>01-15</b>  |
| POBLAC. TOTAL<br>EVOLUC. ANUAL | VARIAC. CIFRA |        | 1.941        | 2.778        | 2.203        | 2.532        | 3.157        | 893          | 729          | 842    | <b>7.134</b>  |
|                                | PORCENTAJE    |        | <b>2,71%</b> | <b>3,77%</b> | <b>2,88%</b> | <b>3,22%</b> | <b>3,89%</b> | <b>1,06%</b> | <b>0,86%</b> | 0,98%  | <b>10,14%</b> |

**2. GESTIÓN DE POBLACIÓN** actualización constante de datos

- Emisión de **CERTIFICADOS DE VIAJE** <sup>9</sup>:
  - **Gratuidad** tras la modificación de la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos
  - Formas de emisión:
    - En la Red de OIAC
    - Teléfono 010 ó 010@melilla.es,
    - Alta en el servicio de remisión a correo electrónico y
    - A través de la **SEDE ELECTRÓNICA**
  - Durante todo 2015 se han emitido un total de 123.560 certificados, 114.006 en las oficinas de atención y 9.554 a través de la Carpeta del Ciudadano/Sede Electrónica, lo que ha supuesto un ahorro al ciudadano de 91.204,80 €, al haberse eliminado la tasa correspondiente a su expedición en las oficinas (0,80€)

Se adjunta como **Anexo 4** memoria 2015 la empresa adjudicataria del servicio de comprobación, recopilación, actualización e incorporación a la base de datos padronales de la Ciudad Autónoma de Melilla.

<sup>9</sup> Certificados de residencia para la bonificación del transporte marítimo y aéreo.



## RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN

1. Programa de mantenimiento y actualización del inventario de procedimientos de la herramienta de seguimiento de expedientes de la Ciudad Autónoma de Melilla y necesaria implicación de las distintas áreas de la Ciudad para que se pueda llevar a cabo.
2. Actualización de la GUÍA DE SERVICIOS de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Destacan los siguientes datos globales:

| TIPO DE TRABAJO  | TOTAL      |
|--|------------|
| IDENTIFICACIÓN E INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS                          | 23         |
| CREACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS                           | 21         |
| MODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS   | 333        |
| IDENTIFICACIÓN, INVENTARIO Y CREACIÓN DE SOLICITUDES/IMPRESOS          | 17         |
| INFORMES SOBRE NORMALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS A DEMANDA               | 0          |
| INFORMES SOBRE SIMPLIFICAC. Y RACIONALIZACIÓN PROCEDIMIENTOS A DEMANDA | 5          |
| CAMBIOS DE ESTRUCTURA DE LA GUÍA DE SERVICIOS                          | 10         |
| MODIFICACIÓN DE CAMPOS GUÍA DE SERVICIOS                               | 146        |
| <b>TOTALES</b>   | <b>555</b> |

Se adjunta como **Anexo 5** la memoria 2015 de los servicios prestados por la empresa adjudicataria.



**CALIDAD Y MODERNIZACIÓN**

**1. III PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN (2012-2015), se adjunta como Anexo 6.**

El Plan se fundamenta en los siguientes ejes:

- 1. Una Administración integradora, cercana, fácil y orientada al ciudadano.**
- 2. Calidad Total de los Servicios.**
- 3. Transparencia y participación ciudadana.**
- 4. Potenciación de la Administración Electrónica**
- 5. Implicación, capacitación, racionalización y participación activa de los Empleados Públicos.**

En lo que respecta a actuaciones a realizar dentro del III Plan de Calidad y Modernización, se observa que **a fin de 2015, se han realizado actuaciones en relación con 53 medidas de las 56 contempladas en dicho Plan** que, conforme a la actual atribución de competencias entre los distintos órganos del Gobierno de la Ciudad, corresponden a la Dirección General de Administraciones Públicas, lo que supone un grado de cumplimiento del **94,64%**, que se concreta por ejes conforme a la siguiente tabla:

|                            | <b>1º EJE</b> | <b>2º EJE</b> | <b>3º EJE</b> | <b>4º EJE</b> | <b>5º EJE</b> | <b>TOTAL</b>    |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| <b>MEDIDAS/ACTUACIONES</b> | 16 de 18      | 9 de 10       | 4 de 4        | 19 de 19      | 5 de 5        | <b>53 de 56</b> |
| <b>PORCENTAJE</b>          | 88,89%        | 90,00%        | 100,00%       | 100,00%       | 100,00%       | <b>94,64%</b>   |



## 2. CENTROS Y SERVICIOS DENTRO DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008:

Desde el año 2006 que se obtuvo la **Certificación de Gestión de Calidad dentro de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008**, hasta diciembre de 2014 se han incluido **27 CENTROS Y/O SERVICIOS**, tales como “La Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, Centros de Servicios Sociales Gestión integral, Biblioteca Pública, Servicio de Emergencia 112, Atención al Contribuyente, Teatro Kursaal, etc.” **La última auditoría externa superada se realizó en el mes de junio de 2016.**

| CENTROS Y SERVICIOS INCLUIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD, CONCRECIÓN Y DIRECCIONES A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 |  |  |
|--|--|--|
| Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) (4)  | OIAC CENTRO<br>OIAC VICTORIA<br>OIAC REAL<br>OIAC PALMERAS         | AVENIDA GENERAL MACIAS, S/N 52001 MELILLA<br>PLAZA DE LAS VICTORIAS, S/N 52005 MELILLA<br>CL GURUGÚ, S/N EDIF. ARAUCARIA 52006 MELILLA<br>PL DEL INGENIERO EMILIO ALZUGARAY Y GOICOECHEA 52003 MELILLA<br>DGAP CL MARQUÉS DE LOS VÉLEZ 25, 52006 MELILLA |
| Registro de documentos   |  | DGAP. CALLE MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, NÚM. 25  |
| Libro de Quejas y Sugerencias  |  | DGAP. CALLE MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, NÚM. 25  |
| Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010  |  | CL GURUGÚ, S/N EDIF.ARAUCARIA 52006 MELILLA  |
| Tablón de Edictos Electrónico  |  | DGAP. CALLE MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, NÚM. 25  |
| Centro de Estudio y Formación  |  | CL CERVANTES, 7 BAJO IZQUIERDA 52001 MELILLA   |
| Centros de Servicios Sociales Gestión integral (3)   | CSS VIRGEN DE LA VICTORIA<br>CSS VIRGEN DEL CARMEN<br>CSS PALMERAS | CL SAN QUINTÍN, 2 52005 MELILLA<br>CL TENIENTE BRAGADO, S/N EDF. CARMEN 52006 MELILLA<br>PL INGEN. EMILIO ALZUGARAY Y GOICOECHEA 52003 MELILLA   |
| Servicio de Ayuda a Domicilio SAD  |  | CL COVADONGA, S/N 52005 MELILLA  |
| Teleasistencia TAD   |  | CL COVADONGA, S/N 52005 MELILLA  |
| Gestión de Ludotecas (3)   | LUDOTECA CAÑADA<br>LUDOTECA PINARES<br>LUDOTECA PATIO SEVILLA      | CR HIDÚM 114,C/PERSEO, S/N 52003 MELILLA<br>URB. LOS PINARES, S/N 52003 MELILLA<br>CL TADINO DE MARTINENGO, 16 52003 MELILLA   |
| Punto de Encuentro Familiar  |  | CR ALFONSO XIII, 40 LOCAL 1 52005 MELILLA  |
| Granja Escuela Gloria Fuertes  |  | CL PERIODISTA JOSÉ MINGORANCE ALONSO 52006 MELILLA   |
| Biblioteca Pública   |  | PLAZA DE ESPAÑA, S/N 52001 MELILLA   |
| Teatro Kursaal   |  | CL CÁNDIDO LOBERA, 8 52001 MELILLA   |
| Gestión del Fuerte de Rostrogordo  |  | FUERTE DE ROSTROGORDO 52003 MELILLA  |
| Servicio de Emergencia 112   |  | CL FERNÁNDEZ CUEVAS (EDF.PARQUE BOMBEROS S/N) 52004 MELILLA  |
| Centro Com. y Control Tráfico 092  |  | CL FERNÁNDEZ CUEVAS (EDF.PARQUE BOMBEROS S/N) 52004 MELILLA  |
| Servicio de Prevención y Extinción Incendios   |  | CL FERNÁNDEZ CUEVAS, S/N 52004 MELILLA   |
| Servicio de la Oficina de Información Turística  |  | PL DE LAS CUATRO CULTURAS, S/N 52001 MELILLA   |
| Servicio de Atención al Contribuyente  |  | AV DUQUESA DE LA VICTORIA, 21 52001 MELILLA  |
| <b>TOTAL SERVICIOS</b>   | <b>CENTROS Y</b>   | <b>27</b>  |

Se adjunta como **Anexo 7** a la presente, correspondiente a Certificado de la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR ER-1359/2006, vigente hasta el 7 de septiembre de 2015 y anexos al mismo.



### 3. CARTAS DE SERVICIOS:

Actualmente contamos con 43 Cartas de Servicios aprobadas con la siguiente concreción por Consejerías, que han sido actualizadas conforme a la nueva estructura organizativa de la Ciudad Autónoma de Melilla:

| CONSEJERÍA                           | CARTAS APROBADAS | %          |
|--------------------------------------|------------------|------------|
| HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | 9                | 20,93      |
| BIENESTAR SOCIAL                     | 6                | 13,95      |
| CULTURA Y FESTEJOS                   | 6                | 13,95      |
| EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES       | 9                | 20,93      |
| PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA          | 4                | 9,30       |
| SEGURIDAD CIUDADANA                  | 3                | 6,97       |
| ECONOMÍA Y EMPLEO                    | 2                | 4,65       |
| MEDIO AMBIENTE                       | 4                | 9,30       |
| <b>TOTAL CARTAS:</b>                 | <b>43</b>        | <b>100</b> |

Las Cartas de Servicios aprobadas desde 2010, son las siguientes, con concreción de fecha de aprobación y publicación en BOME, estando a disposición del ciudadano en el Portal Web Institucional, así como los informes anuales de cumplimiento.

| CARTAS DE SERVICIOS  | APROBACIÓN EN CONSEJO DE GOBIERNO | PUBLICACIÓN EN BOME |
|--|-----------------------------------|---------------------|
| 1. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS   | 10-dic-10                         | 03-ene-11           |
| 2. TELÉFONO 010 (INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, SERVICIO DE AYUDA EN LÍNEA). | 10-dic-10                         | 03-ene-11           |
| 3. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO   | 10-dic-10                         | 03-ene-11           |
| 4. REGISTRO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA                                       | 10-dic-10                         | 03-ene-11           |
| 5. TABLÓN DE EDICTOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA                              | 10-dic-10                         | 03-ene-11           |
| 6. CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES   | 18-mar-11                         | 28-jun-11           |
| 7. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO   | 18-mar-11                         | 28-abr-11           |
| 8. CENTRO DE DÍA SAN FRANCISCO - COMEDOR SAN FRANCISCO                             | 18-mar-11                         | 28-abr-11           |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |           |           |
|--|-----------|-----------|
| 9. LUDOTECAS   | 18-mar-11 | 28-abr-11 |
| 10. TELEASISTENCIA                                       | 18-mar-11 | 28-abr-11 |
| 11. BIBLIOTECA PÚBLICA                                   | 18-mar-11 | 28-abr-11 |
| 12. INFORMACIÓN JUVENIL                                  | 06-may-11 | 06-jun-11 |
| 13. FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS                  | 30-sep-11 | 28-oct-11 |
| 14. GESTIÓN AYUDAS UNIVERSITARIAS CAM                    | 30-sep-11 | 28-oct-11 |
| 15. PAREJAS DE HECHO                                     | 16-may-11 | 06-jun-11 |
| 16. SERVICIO DE PUBLICACIÓN BOME                         | 16-may-11 | 06-jun-11 |
| 17. ÁREA DEL MAYOR                                       | 06-may-11 | 06-jun-11 |
| 18. ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA                            | 06-may-11 | 06-jun-11 |
| 19. FERIA  | 16-may-11 | 6-jun-11  |
| 20. ACTOS DE RAMADÁN                                     | 16-may-11 | 6-jun-11  |
| 21. SERVICIO DE EMERGENCIA 112                           | 30-sep-11 | 28-oct-11 |
| 22. ESCUELA ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS                        | 30-sep-11 | 28-oct-11 |
| 23. OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA                     | 30-sep-11 | 28-oct-11 |
| 24. ESCUELAS INFANTILES                                  | 28-oct-11 | 25-nov-11 |
| 25. CASAD  | 28-oct-11 | 25-nov-11 |
| 26. ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO                             | 28-oct-11 | 25-nov-11 |
| 27. MERCADOS   | 28-oct-11 | 25-nov-11 |
| 28. PARQUE DE OCIO Y DEPORTES "EL FUERTE DE ROSTROGORDO" | 28-oct-11 | 25-nov-11 |



|  |           |           |
|--|-----------|-----------|
| 29. CONTROL DE TRÁFICO Y COMUNICACIONES                | 7-feb-12  | 18-may-12 |
| 30. POLICÍA LOCAL                                      | 20-ene-12 | 7-feb-12  |
| 31. AULAS CULTURALES PARA MAYORES                      | 20-ene-12 | 7-feb-12  |
| 32. ACTIVIDADES NÁUTICAS Y EVENTOS DEPORTIVOS          | 2-abr-12  | 13-abr-12 |
| 33. KURSAAL  | 16-mar-12 | 13-abr-12 |
| 34. CONTROL INCIDENCIAS VÍAS PÚBLICAS (MEDIO AMBIENTE) | 9-mar-12  | 23-mar-12 |
| 35. GESTIÓN DE PLAYAS                                  | 9-mar-12  | 23-mar-12 |
| 36. INSTALACIONES DEPORTIVAS PABELLÓN JAVIER IMBRODA   | 7-may-12  | 18-may-12 |
| 37. MUSEOS   | 02-abr-12 | 13-abr-12 |
| 38. GESTIÓN DE AGUAS                                   | 1-jun-12  | 12-jun-12 |
| 39. PARQUES Y JARDINES                                 | 1-jun-12  | 12-jun-12 |
| 40. GRANJA ESCUELA GLORIA FUERTES                      | 11-oct-13 | 25-oct-13 |
| 41. CENTRO DE LA MUJER                                 | 16-dic-13 | 24-dic-13 |
| 42. AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL               | 08-ago-14 | 19-ago-14 |
| 43. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE                          | 29-may-15 | 12-jun-15 |

En 2015 aprobamos la Carta de Servicios de la ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE. Se adjunta como **Anexo 8** el informe anual 2015 del grado de cumplimiento de las Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

#### 4. NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS, CON EVOLUCIÓN INTERANUAL.

| EVOLUCIÓN TOTAL DEL NÚMERO DE CIUDADANOS ENCUESTADOS |        |        |        |        |        |        |        |         |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 2008 (*)   | 2009   | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | TOTAL   |
| 2.705  | 13.602 | 13.547 | 18.046 | 22.202 | 30.392 | 27.573 | 28.056 | 156.123 |

(\*) Desde agosto de 2008



## 5. INFORMES, ESTUDIOS, SONDEOS Y MACROESTUDIOS ESTADÍSTICOS

1. El desarrollo del contrato del servicio de ESTUDIOS SOCIOLÓGICOS, ESTADÍSTICOS Y DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, ha supuesto un incremento notable de los trabajos realizados en relación con 2013 y 2014.

| 2013                    | 2014                    | 2015                    |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 206 trabajos realizados | 637 trabajos realizados | 752 trabajos realizados |

Así, el número de trabajos realizados son los siguientes:

| TIPO DE TRABAJO                                 | TOTAL REALIZADO 2015 |
|---|----------------------|
| Informes socioestadísticos de gestión y calidad | 181                  |
| Informes socioestadísticos (WEB)                | 84                   |
| Informes estadísticos de población              | 12                   |
| Estudios de Calidad con comparativa interanual  | 15                   |
| Sondeos opinión pública                         | 0                    |
| Macroestudios sociológicos                      | 0                    |
| Avances sobre estudios de calidad               | 18                   |
| Avances sobre macroestudios                     | 0                    |
| Avances sobre sondeos                           | 0                    |
| Diseño y elaboración de cuestionarios           | 6                    |
| Actualización de cuestionarios preexistentes    | 53                   |
| Gestión de encuestas en plataforma online       | 171                  |
| Informes puntuales a demanda                    | 178                  |
| Informe acumulativo de otros elaborados         | 32                   |
| Memoria anual en mat. gest. calidad servicios   | 1                    |
| Estudio estadístico de población anual          | 1                    |
| <b>TOTALES</b>                                  | <b>752</b>           |

Como medida de transparencia, desde 2012, se vienen publicando informes sobre la percepción de la calidad de los servicios por parte del ciudadano e informes y estudios de gestión de especial relevancia para el ciudadano en el portal web Institucional [www.melilla.es](http://www.melilla.es)



[http://www.melilla.es/melillaPortal/contenedor.jsp?seccion=s\\_ldes\\_d1\\_v2.jsp&codbusqueda=609&language=es&codResi=1&codMenuPN=601&codMenuSN=1&codMenuTN=136&codMenu=531&layout=contenedor.jsp](http://www.melilla.es/melillaPortal/contenedor.jsp?seccion=s_ldes_d1_v2.jsp&codbusqueda=609&language=es&codResi=1&codMenuPN=601&codMenuSN=1&codMenuTN=136&codMenu=531&layout=contenedor.jsp)

También accesibles en el **Portal de la Transparencia**:

[https://sede.melilla.es/melillaPortal/transparencia/se\\_contenedor2.jsp?seccion=se\\_seccion\\_menus.jsp&language=es&codResi=1&codMenuPN=21&codMenu=45&layout=se\\_contenedor2.jsp](https://sede.melilla.es/melillaPortal/transparencia/se_contenedor2.jsp?seccion=se_seccion_menus.jsp&language=es&codResi=1&codMenuPN=21&codMenu=45&layout=se_contenedor2.jsp)

## **6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Se presentaron un total de 266 quejas en 2015, así como 59 sugerencias ante los diferentes servicios de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, como medida de transparencia se encuentran a disposición del ciudadano los informes anuales del Sistema de Quejas y Sugerencias, así como la Carta de Servicios con la que cuenta en el portal web institucional [www.melilla.es](http://www.melilla.es).

Se adjunta como **Anexo 9** el Informe anual del Sistema de Quejas y Sugerencias 2015.



**FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS**

**NÚMERO DE ACCIONES FORMATIVAS REALIZADAS EN 2015**

| PLAN DE FORMACIÓN DE FONDOS PROPIOS 2015                     |        |
|--|--------|
| GESTIONADOS POR LA DGAP                                      |        |
| DOTACIÓN: 87.541,02 €  |        |
| TOTALES: 56 (sin contar con las actuaciones de Aula Abierta) |        |
| PRESENCIALES   | ONLINE |
| 20   | 36     |

| PLAN DE FORMACIÓN DE FONDOS MAP (MINISTERIO) 2015 |        |
|---|--------|
| GESTIONADOS POR LA DGAP                           |        |
| DOTACIÓN: 26.630,00 €                             |        |
| TOTALES: 17                                       |        |
| PRESENCIALES                                      | ONLINE |
| 3   | 14     |

Se adjunta como **Anexo 10** el informe anual 2015 de la percepción por parte del empleado público de la calidad de la formación recibida desde la Dirección General de Administraciones Públicas.



Conforme a las indicaciones de la Dirección General de Hacienda y Presupuestos para la consignación de objetivos e indicadores para la elaboración de los Presupuestos correspondientes al presente ejercicio 2016, se da cuenta del grado de cumplimiento de los mismos en relación con el ejercicio presupuestario 2015, siguiendo dicho formato:

| TABLA DE OBJETIVOS E INDICADORES 2015   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| APLICACIÓN PRESUPUESTARIA "03/92002/22799 (PRESTACIÓN SERVICIOS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS)" |  |   |  |
| DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN  | OBJETIVOS (1)                                  | INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)   | DATOS 2015   |
| SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO   | MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO             | Núm. Personados y Tramitaciones en la Red de OIAC,  | PERSONADOS: <b>173.018</b><br>sin la Oficina Móvil dado que, conforme se expone en la memoria, se suspendió el servicio desde marzo de 2015 (1.596 usuarios más que en 2014, sin contar con la Oficina Móvil)<br>TRAMITACIONES <b>217.489</b> (8.588 más que en 2014, sin contar con la Oficina Móvil) |
|   |  | Tiempos medios de espera y atención al ciudadano  | TIEMPO MEDIO DE ESPERA: <b>2:11</b> TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN: <b>2:46</b>  |
|   |  | Valoración por parte del ciudadano de la calidad del servicio prestado                            | CALIDAD SERVICIO: <b>8,68</b> SOBRE 10   |
| SERVICIO WEBTEBLÓN (010- WEB Y TABLÓN DE EDICTOS)   | PROMOCIÓN RELACIÓN MULTICANAL CON EL CIUDADANO | Núm. actuaciones portal Web   | ACTUACIONES WEB: <b>7.243</b>  |
|   |  | Núm. atenciones telefónicas, Chat en línea  | ATENCIÓNES TELEFÓNICAS: <b>44.068</b><br>CHAT EN LÍNEA: <b>372</b>   |
|   |  | Núm. de anuncios publicados y retirados del Tablón de Edictos                                     | ANUNCIOS PUBLICADOS: <b>590</b><br>ANUNCIOS RETIRADOS: <b>626</b>  |
|   |  | Núm. de otras actuaciones dimanantes de la puesta en marcha el 1 de junio de 2015 del TEU del BOE | Envío de correos electrónicos, otras digitalizaciones, escritos de edictos de devolución y envío de cartas: <b>1.001</b>   |



| APLICACIÓN PRESUPUESTARIA "03/92001/22699 (ÁREA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS)"              |   |   |   |
|---|---|---|---|
| DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN  | OBJETIVOS (1)   | INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)   | DATOS 2015  |
| ASISTENCIA, MANTEN. Y ACTUAL. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS Y SEGUIM. EXPEDIENTES CAM        | INFORMACIÓN CLARA Y ACCESIBLE AL CIUDADANO  | Núm. de procedimientos, impresos o solicitudes inventariados y/o actualizados                       | IDENTIFICACIÓN E INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS 23; CREACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS 21; MODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS 333; IDENTIFICACIÓN, INVENTARIO Y CREACIÓN DE SOLICITUDES/IMPRESOS 17; INFORMES SOBRE NORMALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS A DEMANDA 0; INFORMES SOBRE SIMPLIFICAC. Y RACIONALIZACIÓN PROCEDIMIENTOS A DEMANDA 5. TOTAL 2015: <b>399</b> |
|   |   | Actuaciones en la Guía de Servicios disponibles en el portal Web                                    | CAMBIOS ESTRUCTURA GUIA SERVICIOS 10; MODIFICACIÓN DE CAMPOS GUIA SERVICIOS 146, TOTAL 2015: <b>156</b>   |
| ELABORACIÓN ESTUDIOS SOCIOLÓGICOS, ESTADÍSTICOS Y DE CALIDAD SERVICIOS CAM                  | TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA   | Número de trabajos realizados   | TRABAJOS REALIZADOS: <b>752</b>   |
| ASISTENCIA, MANTENIMIENTO E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNE- EN ISO 9001 | MANTENIMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAM Y AMPLIACIÓN ALCANCE | Centros y Servicios que se encuentran dentro del alcance del certificado.                           | <b>SERVICIOS O CENTROS QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DEL ALCANCE DEL CERTIFICADO: 27</b>   |
|   |   | Nuevos centros o servicios incorporados o en vías de incorporación al Sistema de Gestión de Calidad | NINGUNA INCORPORACIÓN NUEVA DURANTE 2015, EN FASE DE IMPLANTACIÓN 3 (AEDL, CCSS y OIAC INDUSTRIAL)  |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| CONVENIO FNMT-CERTIFICADO DIGITAL                            | GENERALIZACIÓN DEL USO DEL CERTIFICADO DIGITAL POR PARTE DEL CIUDADANO | Número de Certificados registrados como oficina registradora de la FNMT                              | <b>257</b> CERTIFICADOS<br>2CA/AC<br>CERTIFICADOS AP<br><b>1</b> DE SEDE ELECTRÓNICA<br><b>148</b>   |
| REALIZACIÓN ENCUESTAS EVALUACIÓN DE LA CALIDAD               | TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA                                | Número de encuestas realizadas.  | ENCUESTAS REALIZADAS: <b>28.056</b>  |
| CERTIFICACIONES CALIDAD (ISO) AUDITORIA                      | RECERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CAM            | Certificado del Sistema de Gestión de Calidad de la CAM  | CERTIFICADO <b>ER-1359/2006</b> CON FECHA EXPIRACIÓN 7/09/2018   |
| MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, ALARMAS Y OTROS              | MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DE LA DGAAPP                            | Valoración por parte del ciudadano de la accesibilidad de las instalaciones de la DGAP (Red de OIAC) | <b>9,20</b> SOBRE 10   |
| PROYECTOS DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE PROGRAMAS AAPP | ADAPTACIÓN DE LA GESTIÓN A NUEVAS TECNOLOGÍAS                          | Número de actuaciones ejecutadas   | ACTUALIZACIÓN DE EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS EN SERVICIOS DE LA DGAP: <b>3 actuaciones</b><br>ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS DE LA RED DE OIAC Y DE LA HERRAMIENTA ESTADÍSTICA DE EXPLOTACIÓN DE DATOS: <b>1</b> |
| DIFUSIÓN PROYECTOS MODERNIZACIÓN Y OTROS                     | TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA                                | Número de actuaciones ejecutadas   | <b>9</b> ACTUACIONES:<br><b>8</b> CAMPAÑAS CON PUNTOS DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO (POC),<br><b>1</b> CAMPAÑA EN PRENSA LOCAL SOBRE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PRESTADOS  |
| ATENCIÓN ADMINISTRATIVA DOMICILIARIA                         | MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO                                     | Número de actuaciones ejecutadas   | <b>11</b> ACTUACIONES DOMICILIARIAS<br><b>1</b><br>ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO<br><b>2</b> CAMPAÑAS INFORMATIVAS A TRAVÉS DE POC   |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| ALQUILER LOCAL<br>INSTALACIONES DE<br>LA DGAP EN LA<br>CÁMARA DE<br>COMERCIO                                    | MANTENIMIENTO<br>DE<br>INSTALACIONES Y<br>MEJORA EN EL<br>SERVICIO<br>PRESTADO A LOS<br>EMPLEADOS<br>PÚBLICOS | Valoración por<br>parte de los<br>empleados públicos<br>del servicio<br>prestado a través del<br>CEF   | ENCUESTADOS <b>1.138</b><br>VALORACIÓN: <b>4,37</b> sobre <b>5</b>  |
| GASTOS<br>CORRESPONDIENTE<br>AL CONSUMO<br>ELECTRICIDAD EN<br>LOCAL DEL CEF                                     | MANTENIMIENTO<br>DE<br>INSTALACIONES<br>DE LA DGAAPP  |  |   |
| OCUPACIÓN LOCAL<br>NÚM. 14 DE LA<br>GALERÍA DEL<br>CARGADERO<br>DESTINADO AL<br>AULA DE<br>FORMACIÓN DEL<br>CEF | MANTENIMIENTO<br>DE<br>INSTALACIONES<br>DE LA DGAAPP  |  |   |
| MANTENIMIENTO<br>SEÑALIZACIÓN<br>IMAGEN<br>INSTITUCIONAL  | FACILITAR LA<br>LOCALIZACIÓN E<br>IDENTIFICACIÓN<br>DE<br>DEPENDENCIAS<br>DE LA CAM AL<br>CIUDADANO           | Número de<br>actuaciones<br>ejecutadas (de<br>nueva creación o de<br>reposición)                       | ACTUACIONES (DISEÑO<br>CARTELES, REFORMA<br>CARTEL, MODIFICACIÓN<br>SEÑALES, DISEÑO,<br>IMPRESIÓN Y<br>COLOCACIÓN DE<br>SEÑALÉTICA, LETREROS<br>Y CARTELES): <b>402</b> señales y<br>carteles y <b>89</b> meseros |
|   |   | Valoración por<br>parte de los usuarios<br>de la señalización<br>de los servicios de<br>la Red de OIAC | <b>8,76</b> SOBRE <b>10</b> (2.334<br>encuestados)  |
| OTRAS<br>ACTUACIONES  | CUMPLIMIENTO<br>DE COMPROMISOS<br>ADOPTADOS EN<br>LOS PLANES DE<br>CALIDAD Y<br>MODERNIZACIÓN                 | Número de<br>actuaciones<br>ejecutadas   | <b>53 de 56</b> (competencia de la<br>DGAP): <b>94,64%</b> del III Plan<br>de Calidad y Modernización   |



| APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: 03/92301/22799 (ESTADÍSTICAS Y PADRÓN)                               |  |   |   |
|---|--|---|---|
| DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN  | OBJETIVOS (1)  | INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)                                       |   |
| COMPROBACIÓN, RECOPIACIÓN, ACTUALIZ. DATOS PADRONALES Y DIGITALIZACIÓN E INFORM. BASE DATOS CAM | GESTIÓN ADECUADA DEL PADRÓN DE HABITANTES Y PROGRESIVA DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES   | Número de gestiones realizadas  | <b>24.912</b> ACTUACIONES   |
| ROTULACIÓN DE VÍAS URBANAS DE LA CAM Y NUMERACIÓN DE INMUEBLES                                  | MANTENER ACTUALIZADA LA SEÑALIZACIÓN DE VÍAS DE LA CIUDAD  | Número de actuaciones realizadas                                      | <b>643</b> Placas de numeración de aluminio; <b>434</b> Placas de Calles de aluminio y <b>104</b> Placas de Calles de Cerámica. Total: <b>1.181</b> |
| APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: 03/92002/22699 (ÁREA DE RECURSOS HUMANOS)                            |  |   |   |
| DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN  | OBJETIVOS (1)  | INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)                                       | DATOS 2015  |
| ALUMNOS EN PRÁCTICAS EN SERVICIOS DE LA DGAP  | COLABORAR CON LAS UNIVERSIDADES EN SU LABOR DE FORMACIÓN PRÁCTICA A ALUMNOS, CONFORME A CONVENIOS DE LA CONSEJERÍA PPC                                       | Número de tramitaciones de alumnos en prácticas en la CAM             | <b>18</b> TRAMITACIONES ALUMNOS EN PRÁCTICAS CURRICULARES<br><b>12</b> TRAMITACIONES ALUMNOS EN PRÁCTICAS EXTRACURRICULARES                         |
|   |  | Número de alumnos en prácticas en el ámbito de la DGAAPP              | <b>2</b> ALUMNOS PRÁCTICAS CURRICULARES   |
| GASTOS GENERALES GESTIÓN FUNCIÓN PÚBLICA Y OTROS  | COBERTURA DE GASTOS DE FUNCIÓN PÚBLICA, CORRESPONDIENTES A CUOTAS DE COLEGIOS OFICIALES, SEGUROS, SUSCRIPCIONES, ENVÍOS DE MENSAJERÍA DE LA CONSEJERÍA, ETC. | Los indicadores no se corresponden con gestión por parte de la DGAAPP |   |



| APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: 03/92000/16200 (FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO PERSONAL)                             |  |  |  |
|--|--|--|--|
| DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN   | OBJETIVOS (1)  | INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)  | DATOS 2015   |
| ATENCIÓN Y APOYO A LAS HERRAMIENTAS DE FORMACIÓN, AULA Y EVALUACIÓN ACCIONES FORMATIVAS EMPLEADOS PÚBLICOS CAM | MEJORA DE LA CALIDAD Y ACCESIBILIDAD EN LA FORMACIÓN QUE SE OFRECE POR PARTE DE LA CAM A LOS EMPLEADOS PÚBLICOS        | Número de actuaciones realizadas por la empresa  | TOTAL ACTUACIONES: <b>17.395</b> (Informe Anual 2015 con descripción de actuaciones)   |
|  |  | Número de actuaciones formativas gestionadas por la DGAAPP (fondos propios y fondos MAP) con indicación de presenciales y online                   | <b>55 ACTUACIONES FORMATIVAS FP:</b> 39 ONLINE, 20 PRESENCIAL.<br><b>22 ACTUACIONES FORMATIVAS FMAP:</b> (19 ONLINE, 2 PRESENCIAL, SEMIPRESENCIAL 1) |
|  |  | Valoración por parte del empleado público de la accesibilidad de las instalaciones de la formación presencial                                      | <b>4,62</b> SOBRE 5  |
|  |  | Valoración por parte del empleado público de los recursos puestos a disposición para la realización de la formación presencial                     | <b>4,54</b> SOBRE 5  |
|  |  | Valoración por parte del empleado Público de la Plataforma Online  | <b>4,34</b> SOBRE 5  |
| PLAN DE FORMACIÓN DE FONDOS PROPIOS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA CAM GESTIONADOS POR LA DGAP                | ADECUACIÓN DE LA FORMACIÓN OFERTADA CONFORME A PREFERENCIAS DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y DE DDGG Y RESPONSABLES DE SERVICIO | Número de encuestas de preferencias formativas solicitadas y realizadas con distinción entre empleados públicos y DDGG y responsables de servicios | Nº ENCUESTAS PREFERENCIAS FORMATIVAS A EMPLEADOS PÚBLICOS: <b>CONTESTADAS 155</b><br>Nº ENCUESTAS CONTESTADAS POR DDGG <b>16</b>                     |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

|  |  |  |                     |
|--|--|--|---------------------|
|  |  | Valoración por parte del empleado público de la calidad de la formación realizada por parte del empleado público | <b>4,37 SOBRE 5</b> |
|--|--|--|---------------------|



| <b>APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: 03/92001/16200 (FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO PERSONAL UGT)</b>    |                                      |   |                   |
|--|--------------------------------------|---|-------------------|
| <b>DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>  | <b>OBJETIVOS (1)</b>                 | <b>INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)</b>            | <b>DATOS 2015</b> |
| PLAN DE FORMACIÓN DE FONDOS PROPIOS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA CAM GESTIONADOS POR UGT      | A DETERMINAR POR LA ENTIDAD SINDICAL | A determinar por la Entidad Sindical, en su caso. |                   |
| <b>APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: 03/92002/16200 (FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO PERSONAL CSIF)</b>   |                                      |   |                   |
| <b>DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>  | <b>OBJETIVOS (1)</b>                 | <b>INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)</b>            | <b>DATOS 2015</b> |
| PLAN DE FORMACIÓN DE FONDOS PROPIOS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA CAM GESTIONADOS POR CSI-CSIF | A DETERMINAR POR LA ENTIDAD SINDICAL | A determinar por la Entidad Sindical, en su caso. | NADA              |
| <b>APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: 03/92004/16200 (FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO PERSONAL CC.OO.)</b> |                                      |   |                   |
| <b>DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN</b>  | <b>OBJETIVOS (1)</b>                 | <b>INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)</b>            | <b>DATOS 2015</b> |
| PLAN DE FORMACIÓN DE FONDOS PROPIOS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA CAM GESTIONADOS POR CCOO     | A DETERMINAR POR LA ENTIDAD SINDICAL | A determinar por la Entidad Sindical, en su caso. |                   |



| APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: 03/92200/22699 (LOCALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)                                     |   |  |  |
|--|---|--|--|
| DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN   | OBJETIVOS (1)   | INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)  | DATOS 2015   |
| ACTUACIONES DE ADAPTACIÓN Y REFORMA DE INSTALACIONES   | MEJORA DE LAS INSTALACIONES Y ACCESIBILIDAD PARA EL CIUDADANO       | Número de actuaciones realizadas   | PENDIENTE DE ADJUDICACIÓN LA OBRA DE ADAPTACIÓN DEL HALL DE LA PISCINA MUNICIPAL PARA NUEVA OIAC VICTORIA (Presupuesto Base de licitación: 94.187,57 €, desglosado en: presupuesto: 87.210,71 €, Ipsi: 6.976,86 €) |
|  |   | Valoración por parte de los usuarios de la adecuación de las instalaciones de la Red de OIAC | <b>8,75 SOBRE 10</b> (2.329 encuestados)   |
| PROYECTO 1ª FASE DE RACIONALIZACIÓN DEL CONSUMO DE LA ILUMINACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEPENDIENTES DE LA DGAAPP | AHORRO ENERGÉTICO EN LAS INSTALACIONES NUEVA OIAC VICTORIA Y DGAAPP | Número de instalaciones realizadas   | <b>4 INSTALACIONES:</b> OIAC CENTRO, REAL, PALMERAS E INDUSTRIAL   |
|  |   | Reducción del consumo eléctrico  | AÑO: 12,59%  |
|  |   |  | SIN AIRE NI CALEFACCIÓN: 26,20%  |
| 3º CUATRIMESTRE: 34,93%  |   |  |  |



**RELACIÓN DE ANEXOS A LA MEMORIA EN MATERIAS GESTIONADAS DESDE DE  
LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**Anexo 1. Informe de percepción de la calidad del CASAD 2015**

**Anexo 2. Estudio de Calidad de la Red de OIAC 2014**

**Anexo 3. Memorias correspondientes al contrato WEBTEBLON 2015**

**Anexo 4. Memoria correspondiente al contrato de Base de datos Padronales 2015**

**Anexo 5. Memoria correspondiente al contrato de Inventario de Procedimientos 2015**

**Anexo 6. III Plan de Calidad y Modernización (2012-2015)**

**Anexo 7. Certificado auditoría AENOR del Sistema de Gestión de Calidad de la Ciudad Autónoma de Melilla y Anexos al mismo**

**Anexo 8. Informe global anual de Cartas de Servicios 2015.**

**Anexo 9. Informe de Gestión del Sistema de Quejas y Sugerencias 2015**

**Anexo 10. Estudio de Calidad de la Formación a los Empleados Públicos de la Ciudad gestionada por la DGAP 2015**



DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA

**INFORME MEMORIA DEL NEGOCIADO DE PERSONAL LABORAL:**

- 1º.- Tramitación de Expedientes Personales de todos los trabajadores acogidos en el ámbito funcional del vigente IX Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- 2º.- Gestión y tramitación de expedientes con la Tesorería General de la Seguridad Social.
- 3º.- Gestión y tramitación de expedientes con el Servicio Público de Empleo Estatal.
- 4º.- Gestión y tramitación de expedientes con la Inspección de Trabajo.
- 5º.- Coordinación directa con la Unidad de Retribuciones de Empleados Públicos, Gabinete de Prevención de Riesgos Laborales, Negociado de Gestión de Plantilla, Negociado de Protección Social, Acceso y Promoción, Negociado del Área de Empleo.
- 6º.- Expedición de Certificaciones diversas.
- 7º.- Control de Altas y Bajas, y Contratos de Trabajos.
- 8º.- Control y fiscalización de la contratación laborales con los servicios de Intervención.
- 9º.- Tareas Administrativas diversas propias del Negociado.
- 10º.- Coordinación en el Área de la Función Pública.

**RELACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS QUE SE TRAMITAN EN EL NEGOCIADO DE PERSONAL FUNCIONARIO Y DE PROTECCIÓN SOCIAL Y ACCESO:**

DESDE EL 1 DE JUNIO DE 2016 SE ENCUENTRA VACANTE EL NEGOCIADO DE PERSONAL FUNCIONARIO

- **EN MATERIA DE PERMISOS Y LICENCIAS**
  - Vacaciones anuales
  - Licencias no retribuidas (días sin sueldo)
  - Licencias retribuidas
  - Matrimonio
  - Nacimiento
  - Enfermedad grave de un familiar o fallecimiento
  - Traslado o mudanza
  - Lactancia
  - Asuntos Propios
  
- **EN MATERIA DE ACUERDO MARCO**
  - Solicitud de préstamos (Anticipos)
  - Solicitud de premios



- Nupcialidad
- Natalidad
- Premios de antigüedad
  - 25 años
  - 35 años
  - Premio de jubilación
- Solicitudes ayuda al estudio (según plazo)
- Solicitudes ayuda social (según plazo)
- Solicitudes renovación carnet de conducir
  
- **SITUACIONES ADMINISTRATIVAS**
  - Servicios Especiales
  - Servicio en Comunidades Autónomas
  - Excedencias
  - Comisión de Servicios
  
- **SUSPENSIONES**
  - Provisional
  - Firme
  
- **REDUCCIÓN DE JORNADAS ½, 1/3, 1/4**
  
- **EN MATERIA DE JUBILACIONES**
  - Anticipada
  - Por edad
  - Por invalidez
  - Aplazamientos
  - Confección de Certificados a efectos de jubilación
  
- **EN MATERIA DE ANTIGÜEDAD**
  - Reconocimiento de trienios
  - Reconocimiento de servicios previos
  - Reconocimiento del grado personal
  
- **EXPEDIENTE DE INGRESOS**
  - Nombramientos y tomas de posesión
  - Promoción interna
  - Comisión de servicios
  - Permutas
  
- **CAMBIOS DE DESTINOS**



- **SOLICITUDES DE CRÉDITO DE TODO PAGO EXTRAORDINARIO QUE SE GENERA EN LA NÓMINA DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL ELECTO.**
- **EXPEDIENTE RESULTADO CONCURSO PUESTO DE TRABAJO**
- **CONTROL BAJAS MÉDICAS Y MATERNIDAD**
- **ABONO DE OFICIO DE LAS DIFERENCIAS DE RETRIBUCIONES EN SITUACIÓN DE I.T. Y MATERNIDAD**
- **ABONO DE ATRASOS**
- **PAGO DIRECTO POR SEGURIDAD SOCIAL**

Actualmente y a través de **INTERNET**, procedemos a las:

- Altas y Bajas del personal en S.Social
- DELT@2
- Cotizaciones MUFACE
- Cotizaciones ISFAS
- CEPIT
- JUBIL@
- CERTIFIC@

Todos estos trámites administrativos repercuten en la nómina de funcionarios.

ATENCIÓN AL PÚBLICO Y AL TELÉFONO