



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.^a 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.^a 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. Organización del Servicio de Fiscalización	- Conseguido, Realizado
Núm de Informes jurídicos. Participación en la elaboración de disposiciones de carácter general - Nuevas Bases de Ejecución - Nuevo Reglamento del Gobierno y la Administración - Reglamento de Transparencia	Unificación criterios y ordenación normativa en materia de subvenciones	- Conseguido, Realizado (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.

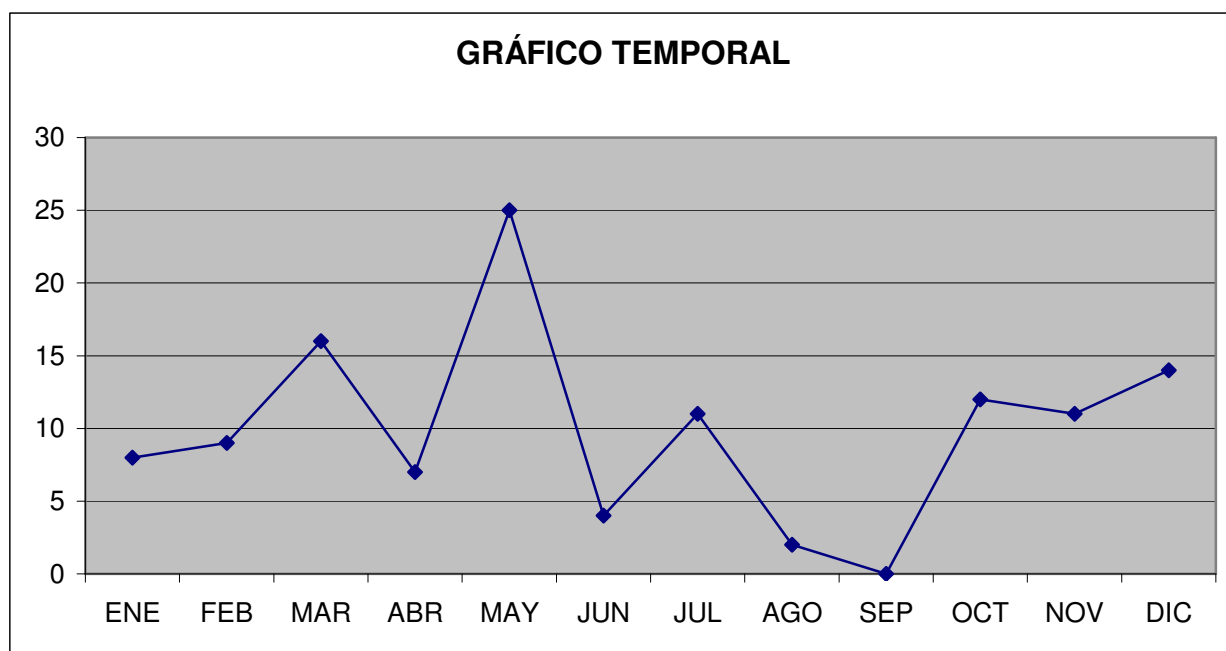
2. Puesta en marcha de la Coordinación y participación de la Ciudad en la Base de Datos Nacional de Subvenciones. Ha tenido lugar a mediados del año 2016.



DATOS ESTADÍSTICOS DE GESTIÓN

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

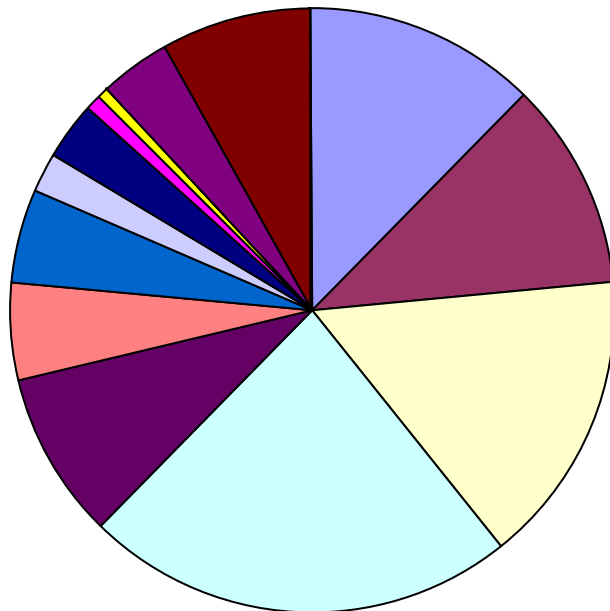
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
FOMENTO	5	1	2	2	2		1			1	2	1	17
MEDIO AMBIENTE		2	4	2	2	2	1				2		15
JUVENTUD Y DEPORTES				2	3		2	1		3	2	8	21
EDUCACIÓN Y CCSS		3	1		14	2	4			3	2	2	31
BIENESTAR SOCIAL	1	2	2				3			3	1		12
SANIDAD Y CONSUMO			5		2								7
PRESID. Y PART.CIUD.	2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





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

DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS

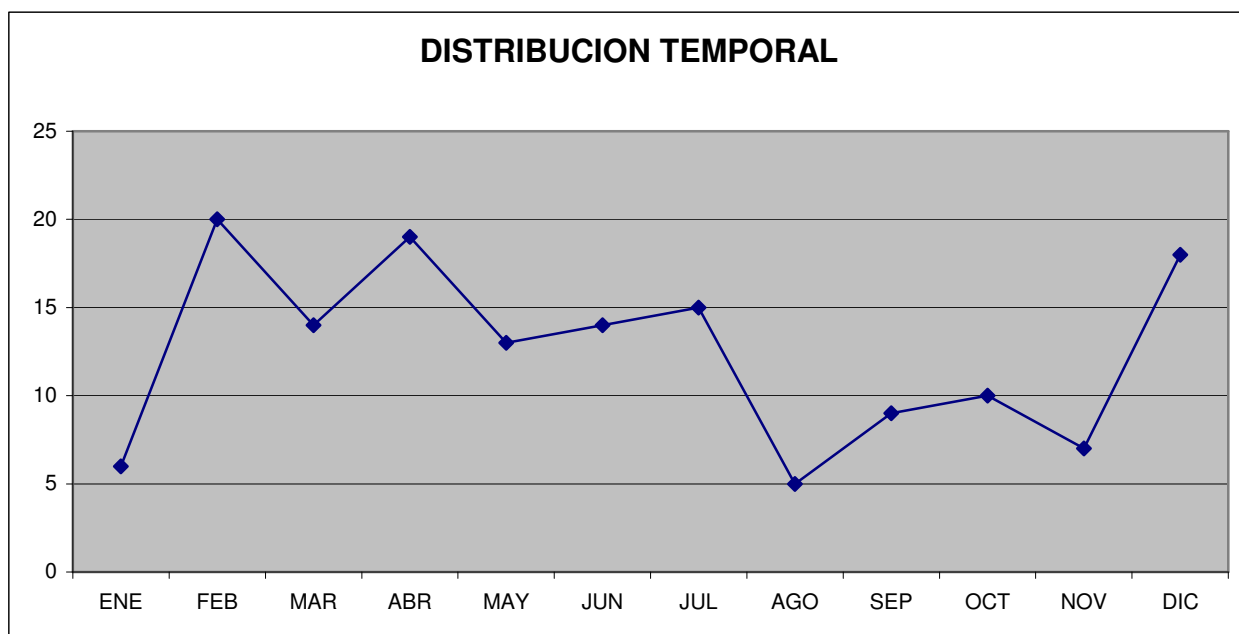


- FOMENTO
- MEDIO AMBIENTE
- JUVENTUD Y DEPORTES
- EDUCACIÓN Y CCSS
- BIENESTAR SOCIAL
- SANIDAD Y CONSUMO
- PRESID. Y PART. CIUD.
- SEGURIDAD CIUDADANA
- CULTURA Y FESTEJOS
- ECONOMÍA Y EMPLEO
- ADMONES. PÚBLICAS
- HACIENDA
- FUND. MELILLA. MONUM.
- PATRONATO DE TURISMO
- INSTITUTO DE LAS CULT.



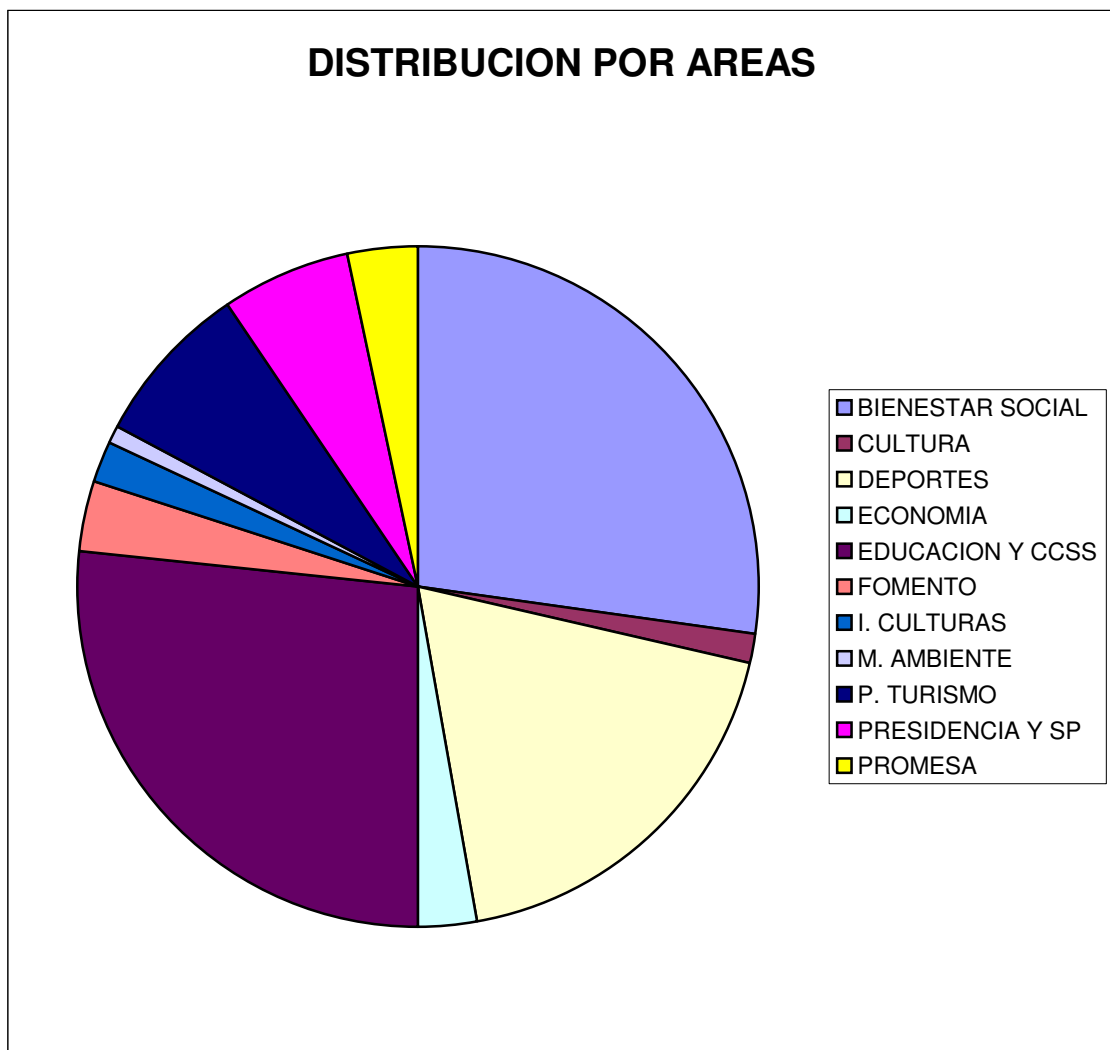
INFORMES DE FISCALIZACION PREVIA RELATIVOS A SUBVENCIONES, AYUDAS Y CONVENIOS, 2015

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





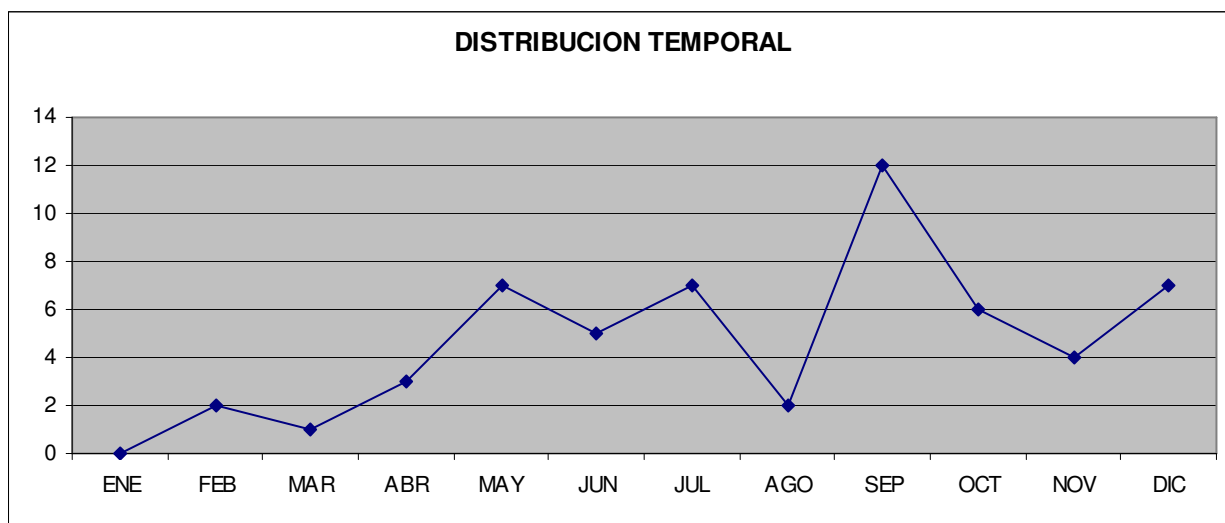
INFORMES DE FISCALIZACION PREVIA RELATIVOS A SUBVENCIONES, AYUDAS Y CONVENIOS, 2015





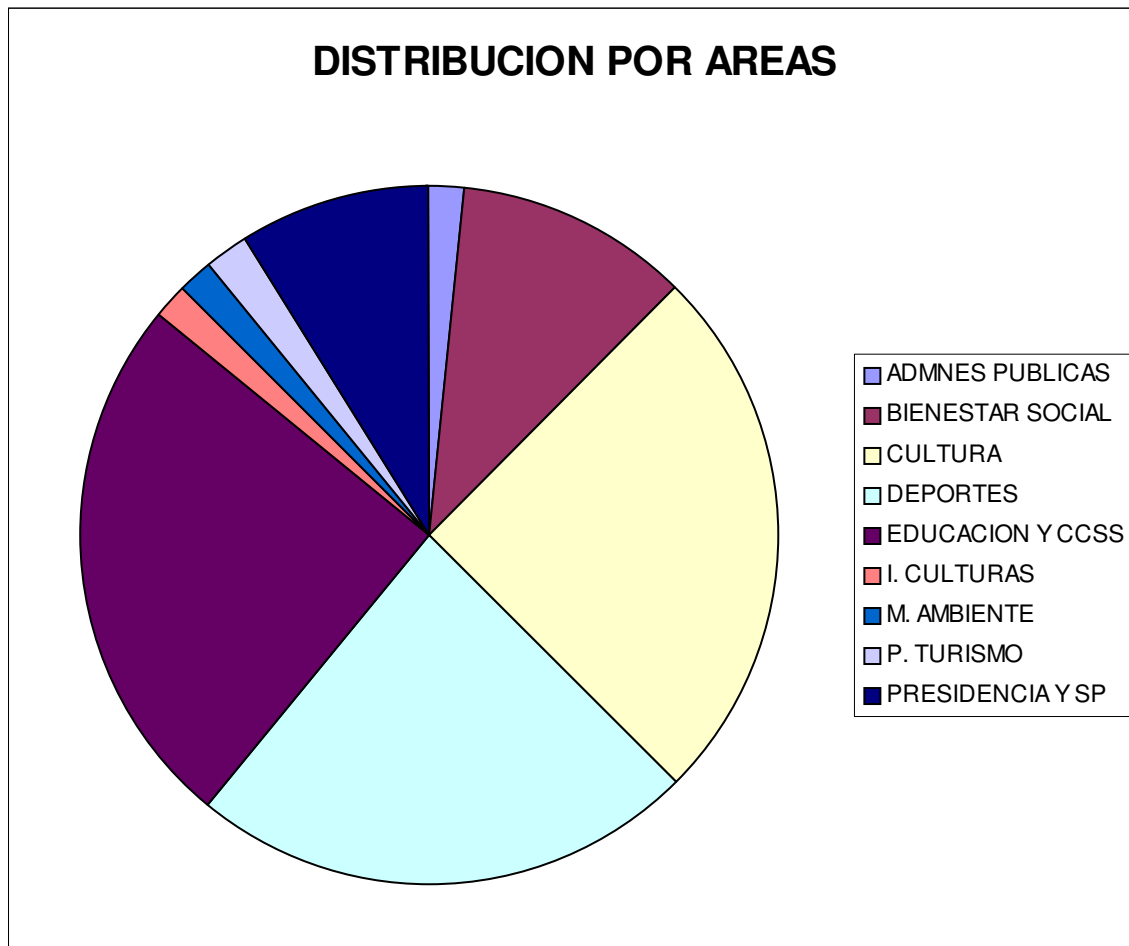
**INFORME SOBRE REPAROS, SUBSANACIÓN O SOLICITUD DE INFORMACIÓN,
2015**

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ADMNES PUBLICAS											1		1
BIENESTAR SOCIAL		2		1			1				2		6
CULTURA				1	1	1		1	10				14
DEPORTES				1	3	2	4					3	13
EDUCACION Y CCSS					3	1	1		1	4		4	14
I. CULTURAS									1				1
M. AMBIENTE											1		1
P. TURISMO											1		1
PRESIDENCIA Y SP			1			1	1	1		1			5
TOTAL	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) *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.*
- 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

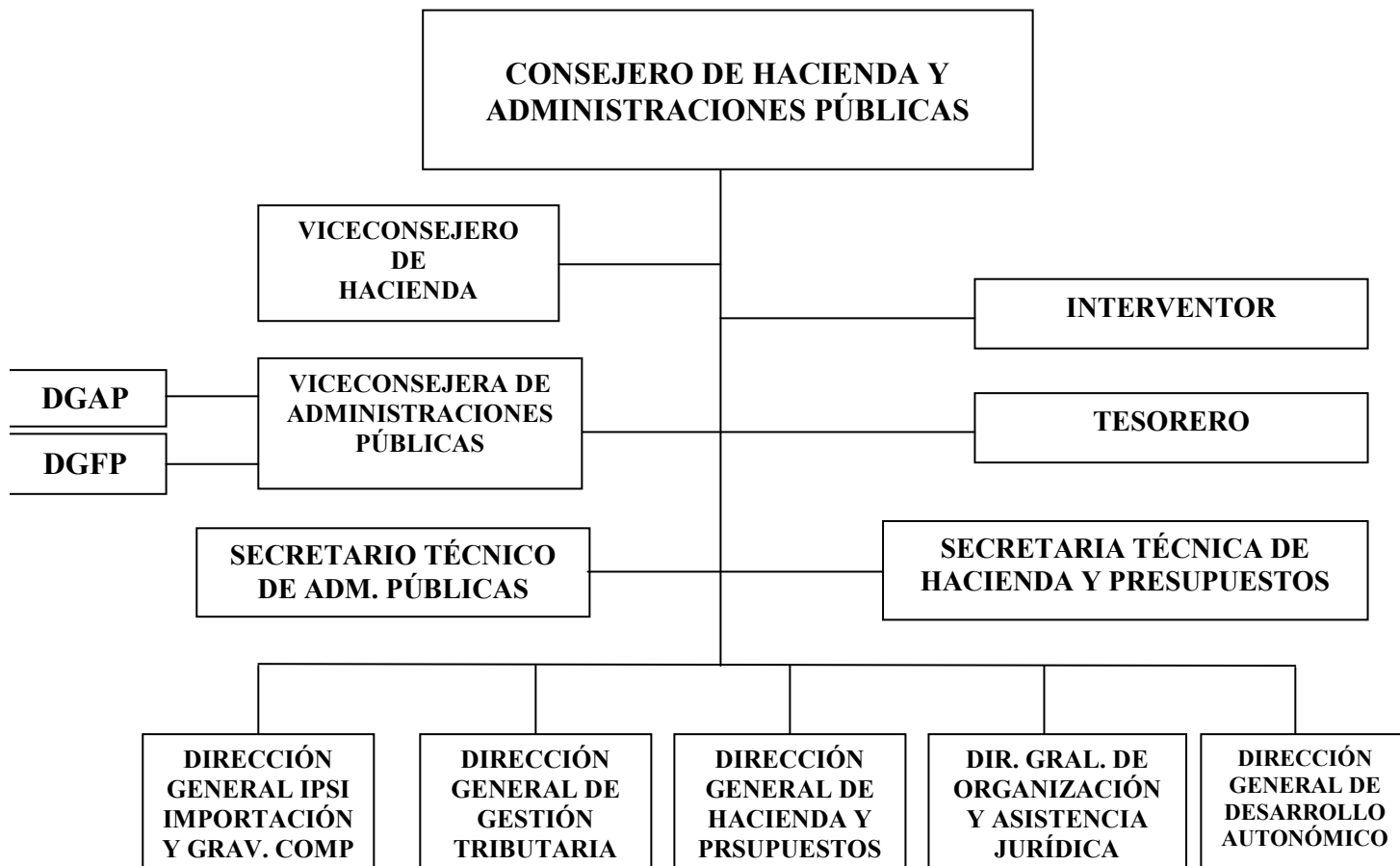
- e) Promoverá la adecuación estructural y funcional de las estructuras administrativas de la Ciudad Autónoma, en coordinación con el Servicio de Desarrollo Autonómico.*
- f) La formulación y gestión de programas y propuestas para la mejora y la implantación de la calidad en los sistemas de gestión pública. 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 sometán.*
- 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:

- a) Representar al Departamento de su cargo.
- b) Dirigir, organizar y establecer las prioridades de su Departamento y de los Organismos autónomos y de las Empresas públicas adscritas al mismo.
- c) 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:

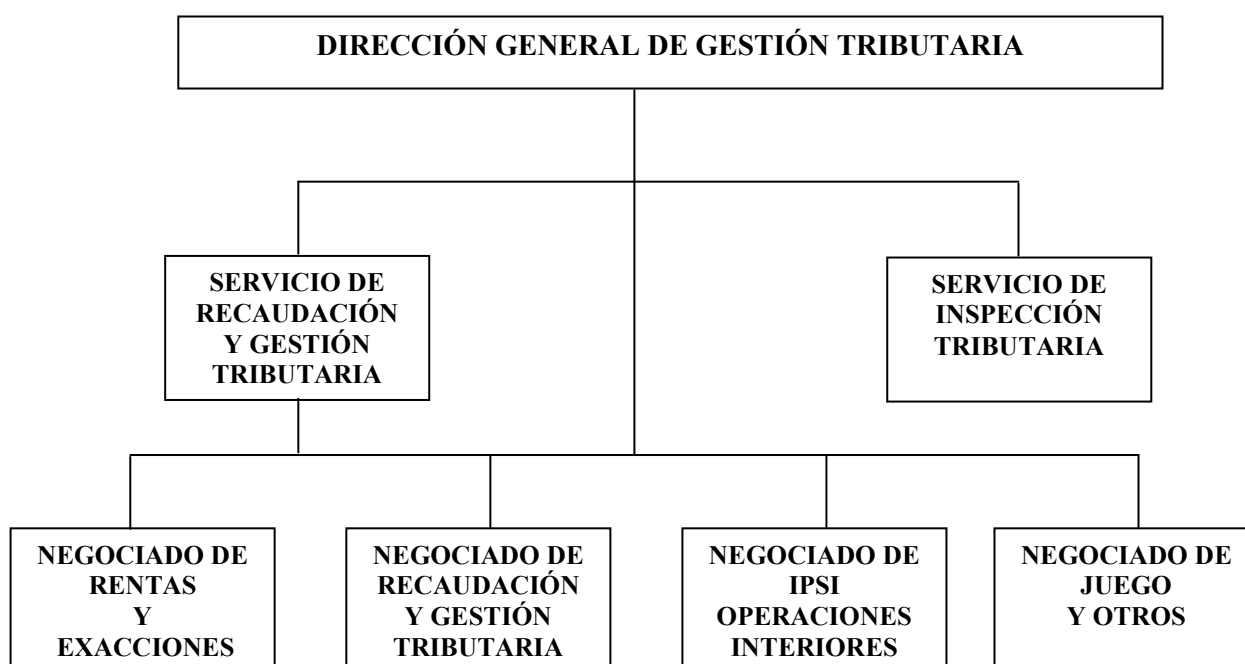
- Organización de las Áreas tributarias, recaudatorias y fiscalizadoras de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Estudio y elaboración de Ordenanzas en materia tributaria.



- 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, entendiendo 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



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).

Así coexisten un sistema web de gestión y cobro de autoliquidaciones de IPSI e IIVTNU, (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 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:



- 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 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
Total	259

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

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.



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- 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), 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), 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), 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), 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.



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

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), 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.



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

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.*

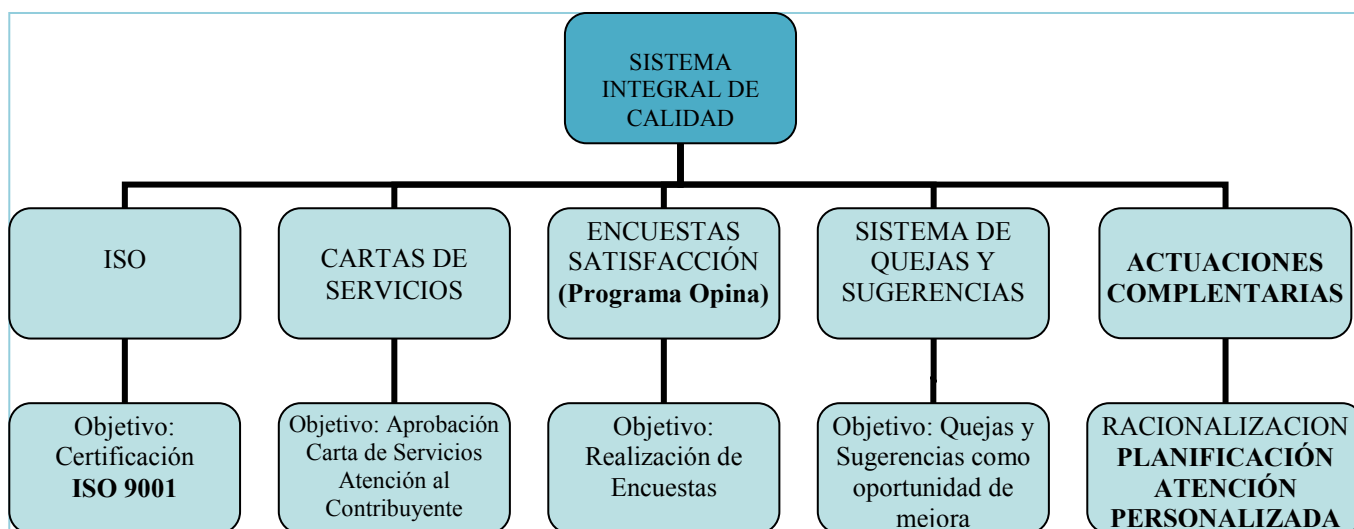


- Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)
- *Potenciación de la Carta de Derechos de los Ciudadanos y de las Cartas de Servicios Sectoriales.*

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.



Definición- Misión

La Atención al Contribuyente se ofrece como servicio público para la planificación tributaria, 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

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”

GTR: GESTIÓN Y ATENCIÓN TRIBUTARIA Nombre del Indicador	Código	Unidad de medida	2012	2013	2014	2015
DOMICILIACIONES PADRÓN IBI	GTR-01	PORCENTAJE	40	0	42,73	62,60
ACCESIBILIDAD DE LOS MEDIOS DE PAGO AL CONTRIBUYENTE	GTR-02	Número de cajeros instalados	0	5	7	7
RECIBOS COBRADOS POR NUEVOS MEDIOS	GTR-03	Número de recibos por cajeros	4848 3	0	4250 2	5553 2
TIEMPO MEDIO DE ESPERA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	GTR-04	TIEMPO MINUTOS, SEGUNDOS	2	4,31	4,36	4,36
TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	GTR-05	TIEMPO MIN, SEG	7,36	7,36	7,14	6,48
Número de abandonos en atención al contribuyente	GTR-06	UNIDADES	114	253	66	82
% Cargos (Derechos reconocidos) en voluntaria	GTR-07	PORCENTAJE	9362	9137	9453	98,84
% cargos (derechos reconocidos) en ejecutiva	GTR-08	PORCENTAJE	638	863	547	0,09
% total gestionado (cobro+bajas) en ejecutiva	GTR-09	PORCENTAJE	0	0	3161	31
% total gestionado (cobro+bajas) en voluntaria	GTR-10	PORCENTAJE	0	0	6839	69
% recibos en fraccionamientos y/o aplazamientos cobrados	GTR-11	PORCENTAJE	N/A	N/A	77	74,55
% en importe de fraccionamiento y/o APL cobrados	GTR-12	PORCENTAJE	N/A	N/A	76	68,57
Media anual de operaciones por cajero	GTR-13	OPERACIONES	N/A	N/A	4699 29	3981 2
VALOR DE CALIDAD PROMEDIO	GTR- 14	VALORACIÓN EN PUNTOS	N/A	4,65	4,06	4,65
NIVEL DE CALIDAD SEGÚN ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO OFICINA DE GTR	GTR-15	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
	TOTAL	16	7		23
		ANT.	2015	TOTAL	
CONSEJERÍA	AÑO ACCESO	Nº UNIDADES	Nº UNIDADES	Nº UNIDADES	



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
	TOTAL	23		30

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	41.591	41.511	82
MEDIA MENSUAL	3.465,92	3.459,25	
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			0,68%

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
TOTAL	9.558	37.701	43.164	41.591
MEDIA	1.911,60	3.141,75	3.597,00	3.465,92
MED PERSON.	191,16	314,18	359,70	346,59

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
TOTAL	9.449	36.748	42.880	41.511
MEDIA	1.889,80	3.062,33	3.573,33	3.459,25
MED PERSON.	188,98	306,23	357,33	345,93



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
TOTAL	109	953	285	82
MEDIA	21,80	79,42	23,75	6,83
MED PERSON.	2,18	7,94	2,38	0,68

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

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

TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN

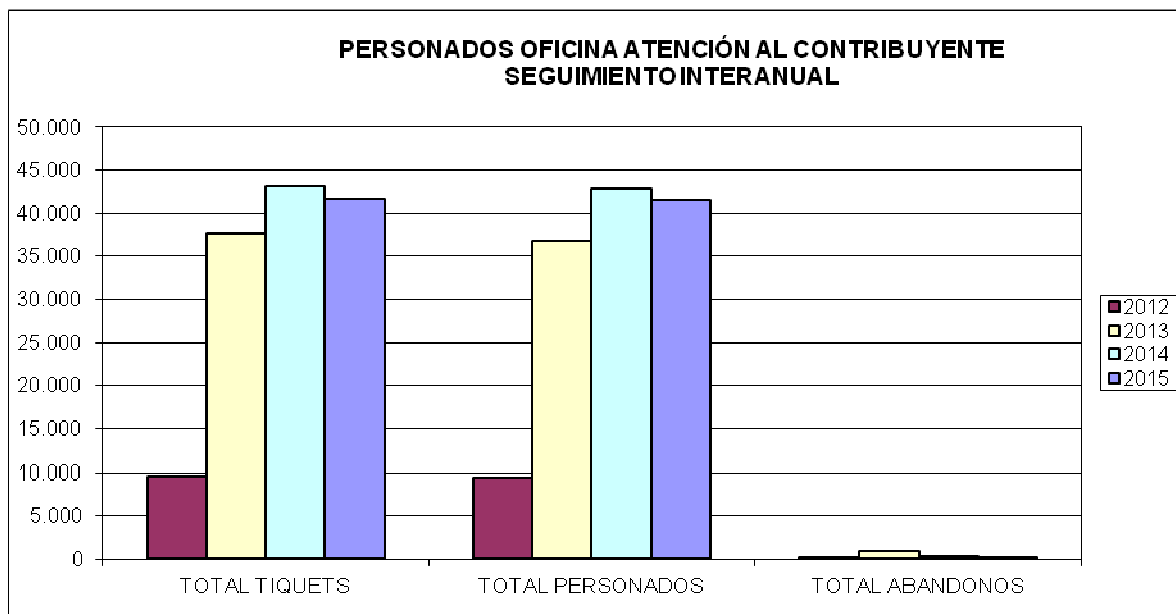
MES/AÑO	2012	2013	2014	2015
Enero		0:09:09	00:07:09	00:06:43
Febrero		0:06:52	00:08:24	00:07:25
Marzo		0:08:35	0:07:18	0:06:58
Abril		0:10:30	0:07:01	0:06:47
Mayo		0:06:20	0:07:01	0:06:35
Junio	00:02:23	0:07:49	0:07:03	0:06:04
Julio	00:10:47	0:06:56	0:07:39	0:06:24
Agosto	00:00:00	0:06:28	0:07:03	0:07:04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

RESUMEN DATOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

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

RESUMEN PORCENTAJES OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

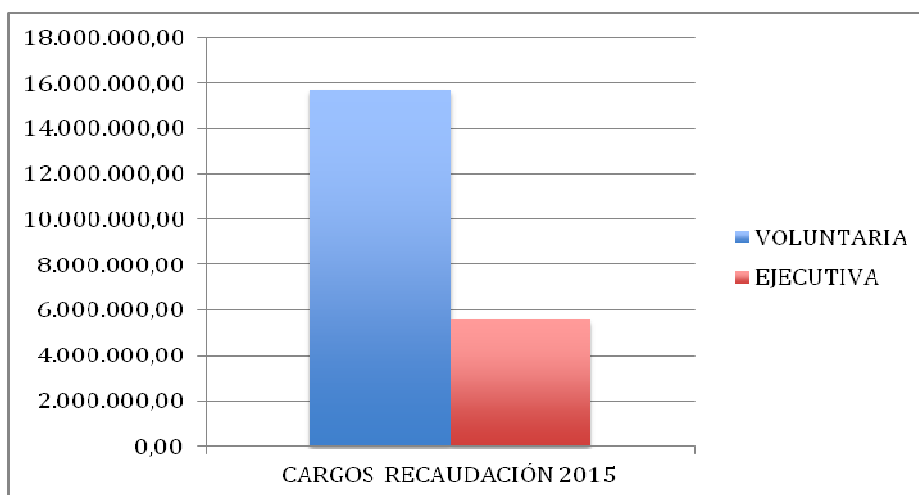
AÑO	2012	2013	2014	2015
TOTAL TIQUETS	10,57	41,69	47,74	46,00
TOTAL PERSONADOS	10,61	41,25	48,14	46,60
TOTAL ABANDONOS	8,09	70,75	21,16	6,09



7.3. Recaudación y Gestión Tributaria.

CARGOS (DERECHOS RECONOCIDOS) EJERCICIO 2015.

AÑO 2015	CARGOS	% CARGOS
VOLUNTARIA	22.022.049,85	91,78%
EJECUTIVA	1.973.378,25	8,22%
TOTAL	23.995.428,10	100,00%

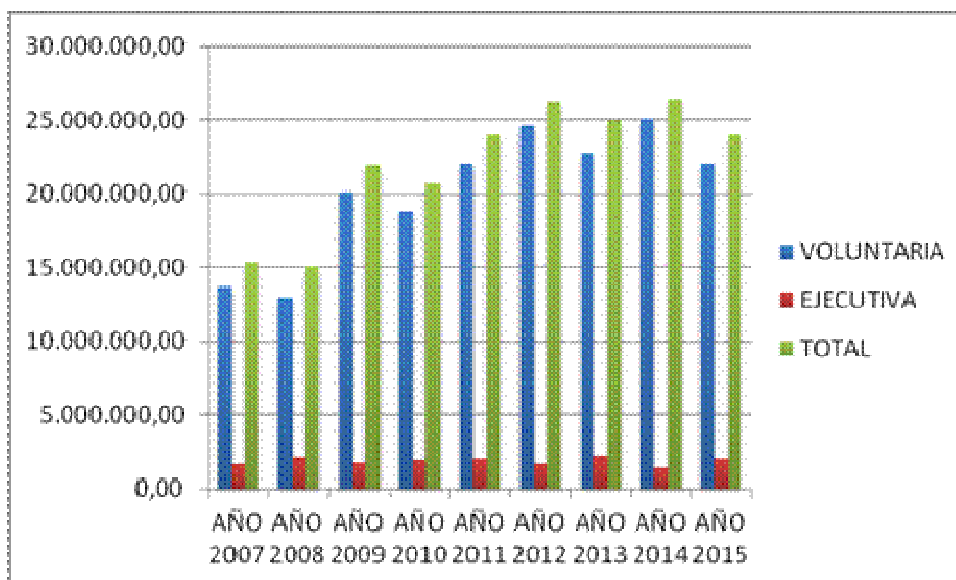




EVOLUCIÓN INTERANUAL CARGOS (DERECHOS RECONOCIDOS)

CARGOS	VOLUNT.	% VOLUNT	EJECUT	% EJECUT	TOTAL	EVOLUCIÓN
2007	13.623.745,98	89,19%	1.651.690,74	10,81%	15.275.436,72	
2008	12.966.621,33	86,03%	2.105.060,37	13,97%	15.071.681,70	-203.755,02
2009	20.124.916,92	91,84%	1.787.845,62	8,16%	21.912.762,54	6.841.080,84
2010	18.830.493,86	90,85%	1.896.176,14	9,15%	20.726.670,00	-1.186.092,54
2011	21.999.619,74	91,63%	2.008.530,67	8,37%	24.008.150,41	3.281.480,41
2012	24.620.031,50	93,62%	1.678.607,79	6,38%	26.298.639,29	2.290.488,88
2013	22.818.609,78	91,37%	2.156.247,73	8,63%	24.974.857,51	-1.323.781,78
2014	25.016.932,32	94,53%	1.447.297,65	5,47%	26.464.229,97	1.489.372,46
2015	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%
TOTALES	2.022.404,98		13.670.298,44		15.539,38		7.379,71		15.715.622,51	
MEDIA MENSUAL	168.533,75		1.139.191,54		1.294,95		614,98		1.309.635,21	

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%
TOTALES	10.850		239.689		432		102		251.073	
MEDIA MENSUAL	904,16		19.974,08		36		8,5		20.922,75	



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%
TOTALES	2.376.767,82		3.220.769,85		6.374,15		5.603.944,96	
MEDIA MENSUAL	198.063,99		268.397,49		531,18		466.995,41	

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%
TOTALES	19.681		65.379		142		85.203	
MEDIA MENSUAL	1.640,08		5.448,25		11,83		7.100,25	



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%
TOTALES	4.399.172,80		16.891.068,29		21.913,53		7.412,85		21.319.567,47	
MEDIA MENSUAL	366.597,73		1.407.589,02		1.826,13		617,74		1.776.630,62	

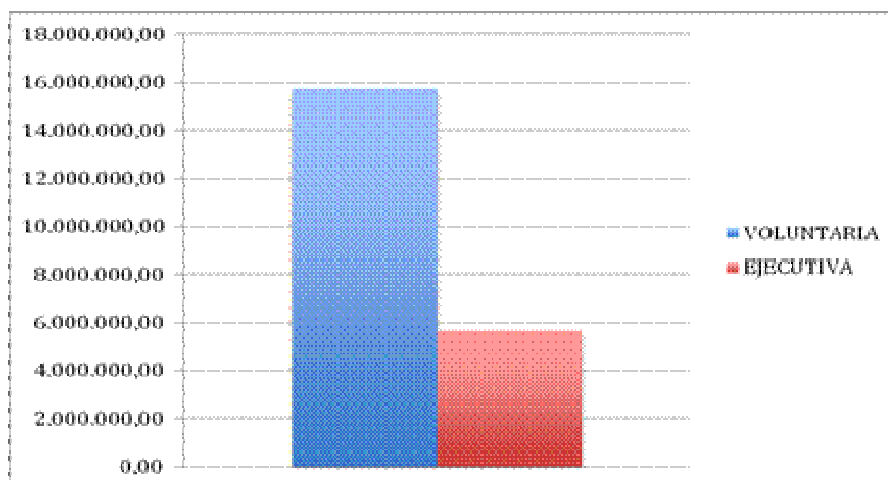
SEGUIMIENTO COBROS TOTALES - NÚMERO DE RECIBOS

	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%
TOTALES	30.531		305.068		574		103		336.276	
MEDIA MENSUAL	2.544,25		25.422,33		47,83		8,58		28.023,00	



COBROS EJERCICIO 2015.

COBROS 2015	IMPORTE	%COBROS
VOLUNTARIA	15.715,622,51	73,71%
EJECUTIVA	5.603.944,96	26,29%
TOTAL	21.319.567,47	100,00%



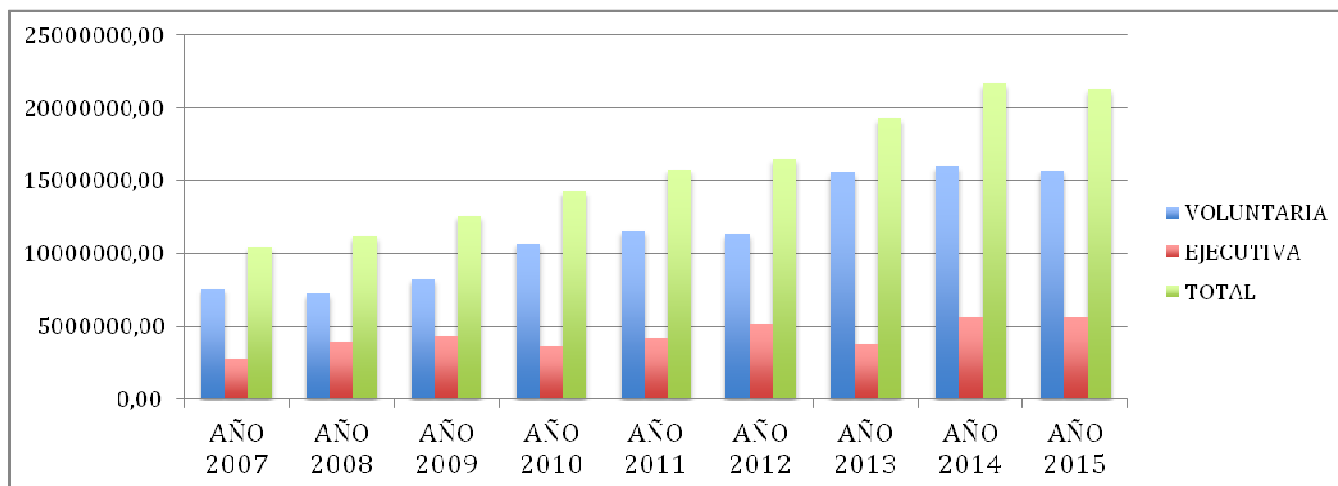
COBROS VOLUNTARIA EN RELACIÓN CON LOS CARGOS 2015

CARGOS VOL.	22.022.049,85	COBRO/CARGO	71,36%
COBROS VOL	15.715,622,51		

EVOLUCIÓN INTERANUAL DE COBROS.

Evolución interanual de cobros por importe principal.

AÑO/ COBROS	VOLUNTARIA	%VOLUNTARIA	EJECUTIVA	%EJECUTIVA	TOTAL	EVOLUCIÓN
2007	7.557.147,76	72,91%	2.807.609,34	27,09%	10.364.757,10	
2008	7.229.884,50	64,58%	3.966.124,90	35,42%	11.196.009,40	831.252,30
2009	8.248.279,53	65,48%	4.348.927,01	34,52%	12.597.206,54	1.401.197,14
2010	10.705.739,09	74,70%	3.626.180,95	25,30%	14.331.920,04	1.734.713,50
2011	11.546.687,42	73,27%	4.212.500,87	26,73%	15.759.188,29	1.427.268,25
2012	11.373.275,04	68,91%	5.130.900,80	31,09%	16.504.175,84	744.987,55
2013	15.531.551,61	80,41%	3.784.845,55	19,59%	19.316.397,16	2.812.221,32
2014	16.016.970,84	73,81%	5.682.052,94	26,19%	21.699.023,78	2.382.626,62
2015	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%
TOTALES	506.385,42	24,02%
MEDIA MENSUAL	42.198,79	



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%
TOTALES	9.015	49,55%
MEDIA MENSUAL	751,25	

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%
TOTALES	1.602.085,24	75,98%
MEDIA MENSUAL	133.507,10	



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%
TOTALES	9.177	50,45%
MEDIA MENSUAL	764,75	

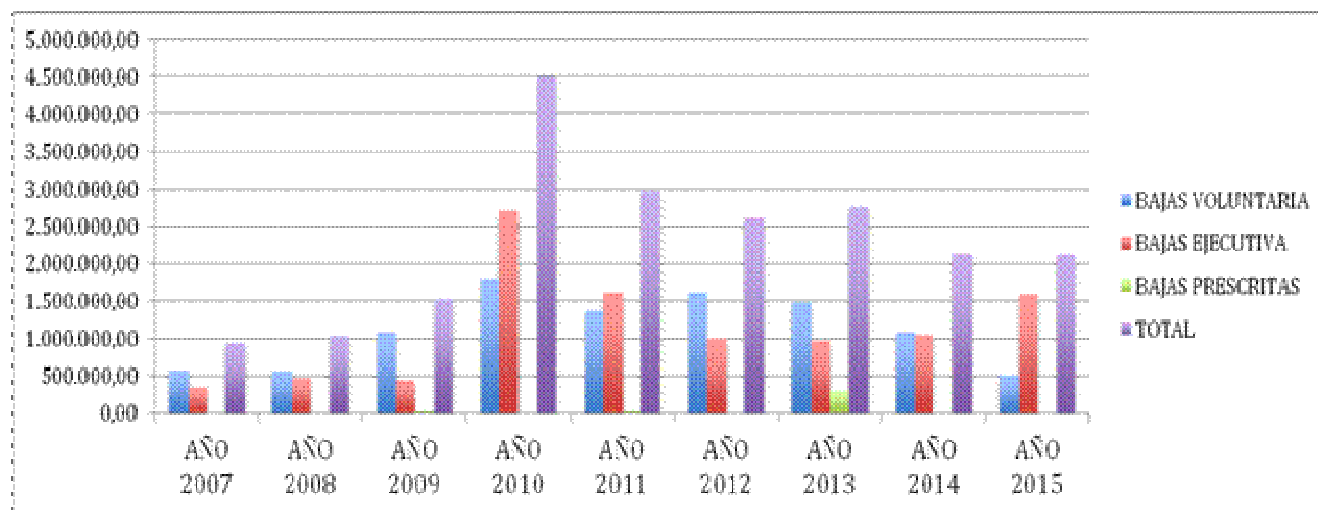
SEGUIMIENTO ANULACIONES TOTALES – INTERANUAL

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%
TOTALES	2.108.470,66	
MEDIA MENSUAL	175.705,89	



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%
TOTALES	16.222.007,93	69,24%	7.206.030,20	30,76%	23.428.038,13	
MEDIA MENSUAL	1.351.833,99		600.502,52		1.952.336,51	

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%
TOTALES	251.073	74,66%	85.203	25,34%	336.276	100,00%
MEDIA MENSUAL	20.922,75		7.100,25		28.023,00	



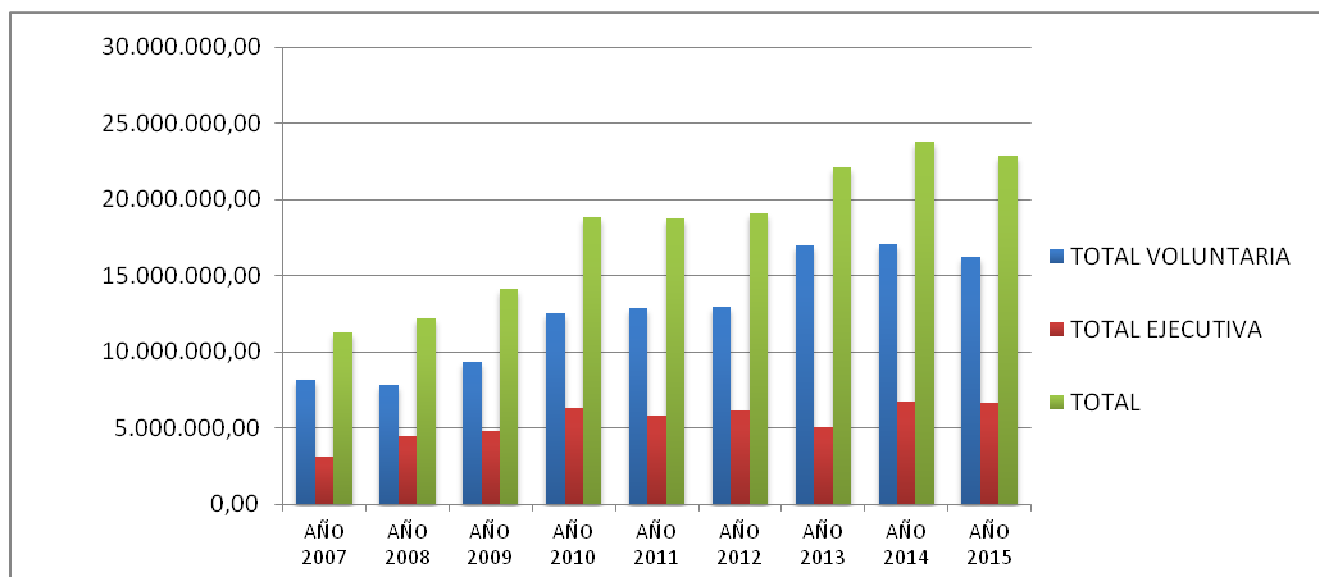
EVOLUCIÓN INTERANUAL DEL TOTAL GESTIONADO (COBROS + BAJAS).

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



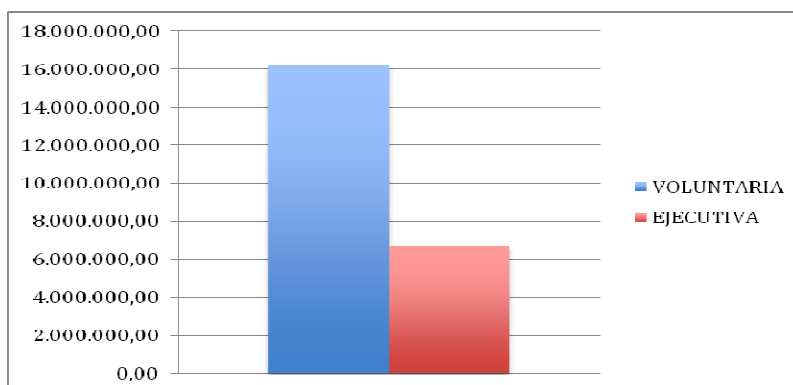
EVOLUCIÓN INTERANUAL DEL TOTAL GESTIONADO (COBROS + BAJAS).



TOTAL GESTIONADO 2015

COBROS+BAJAS	IMPORTE	% GESTIONADO
VOLUNTARIA	16.222.009,93	70,88%
EJECUTIVA	6.666.030,80	29,12%
TOTAL GESTIONADO	22.888.038,73	100,00%

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 €
TOTAL	10.226.568,86 €	1.220.019,23 €	9.006.549,63 €	22.557.550,72 €

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 SERVICIOS	93,35%	6,65%	147,29%	137,50%
KIOSCOS 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%
TOTAL	88,07%	11,93%	45,34%	39,93%

DOMICILIACIONES BANCARIAS DE FRACCIONAMIENTOS 2015.

FECHA	REMESA FRACC.	IMPORTE TOTAL ENVIADO	IMPORTE DEVUELTO	IMPORTE COBRADO	% COBROS FRACC	%DEVOLU CIONES 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%
TOTAL		1.303.792,88 €	320.054,22 €	983.738,66 €	73,98%	26,02%



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
TOTALES	118.094	8.654.735,71	1.485.184,22

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%
TOTAL	77%	76%	23%	24%



**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
TOTAL	118.094	8.654.735,71	1.485.184,22

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)

CAJERO 1	RECAUDACIÓN1
CAJERO 2	RECAUDACIÓN2
CAJERO 3	OIAC CENTRO
CAJERO 4	OIAC INDUSTRIAL
CAJERO 5	OIAC PALMERAS
CAJERO 6	OIAC VICTORIA
CAJERO 7	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 €
TOTAL	155.172,00 €	2.253	1.519	97.820,84 €	734	57.351,16 €



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 €
TOTAL	166.927,00 €	2.328	1.692	117.214,02 €	636	49.712,98 €

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 €
TOTAL	195.120,73 €	3.871	2.807	135.813,71 €	1.064	59.307,02 €

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 €
TOTAL	175.594,11 €	3.358	2.448	118.323,85 €	910	57.270,26 €



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 €
TOTAL	197.860,12 €	3.642	2.466	129.835,49 €	1.176	68.024,63 €

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 €
TOTAL	266.799,79 €	4.465	3.110	173.606,13 €	1.355	93.193,66 €

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 €
TOTAL	278.577,45 €	3.926	2.565	164.701,96 €	1.361	113.875,49 €



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 €
TOTAL	179.680,98 €	2.838	1.966	116.551,78 €	872	63.129,20 €

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 €
TOTAL	134.618,53 €	2.277	1.600	87.082,57 €	677	47.535,96 €

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 €
TOTAL	209.555,05 €	2.964	2.047	136.198,32 €	917	73.356,73 €



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 €
TOTAL	194.391,83 €	3.423	2.452	128.406,99 €	971	65.984,84 €

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 €
TOTAL	215.788,78 €	4.467	3.324	141.968,68 €	1.143	73.820,10 €



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 €
TOTAL	2.370.086,37 €	39.812	27.996	1.547.524,34 €	11.816	822.562,03 €

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 €
TOTAL	55.532	23.510	957.536,96 €	32.022	1.412.492,54 €	2.370.029,50 €



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
TOTAL	67,90	32,10	50,17	49,83

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	EFFECTIVO	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

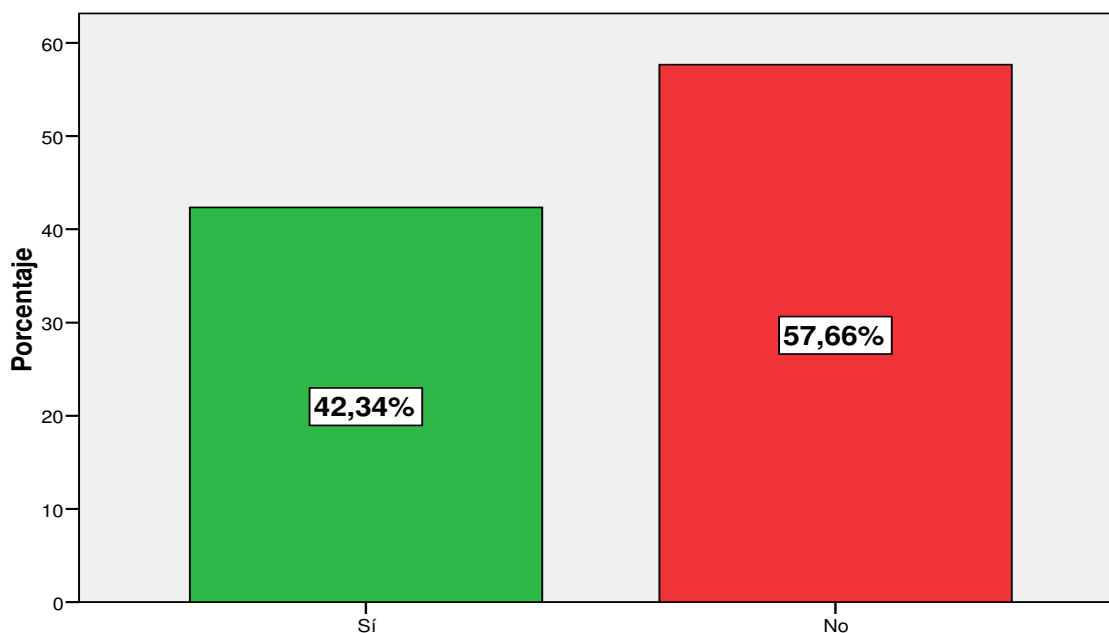
La escala de valoración es la siguiente: 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

¿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.

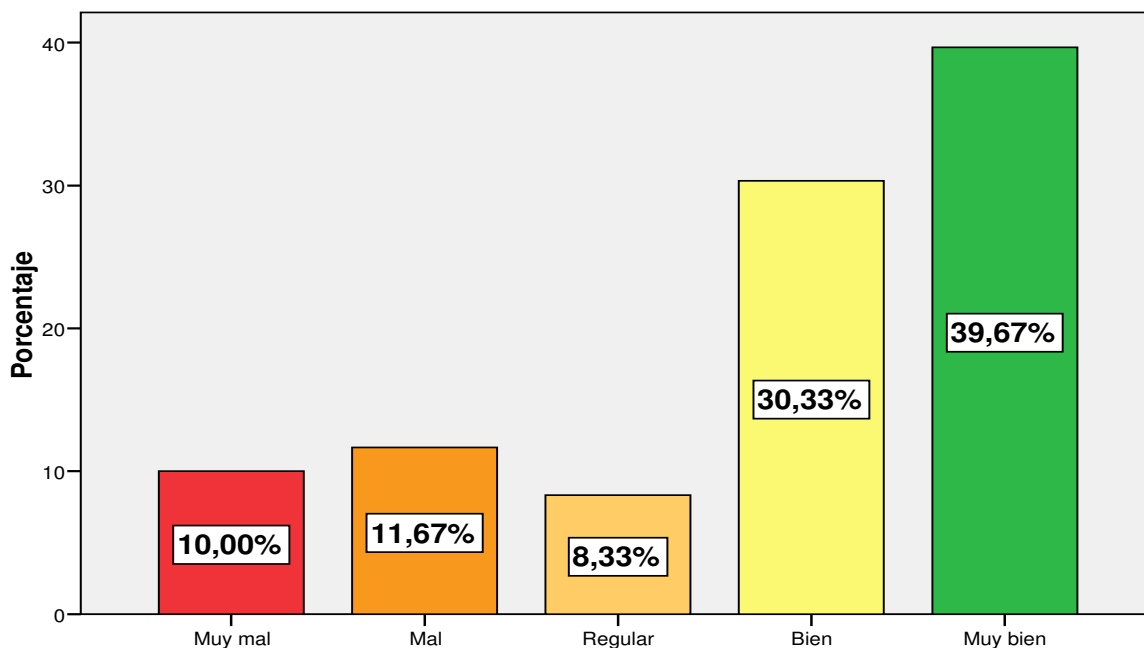


En caso afirmativo, ¿podría valorar su satisfacción?

	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	100,0
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.

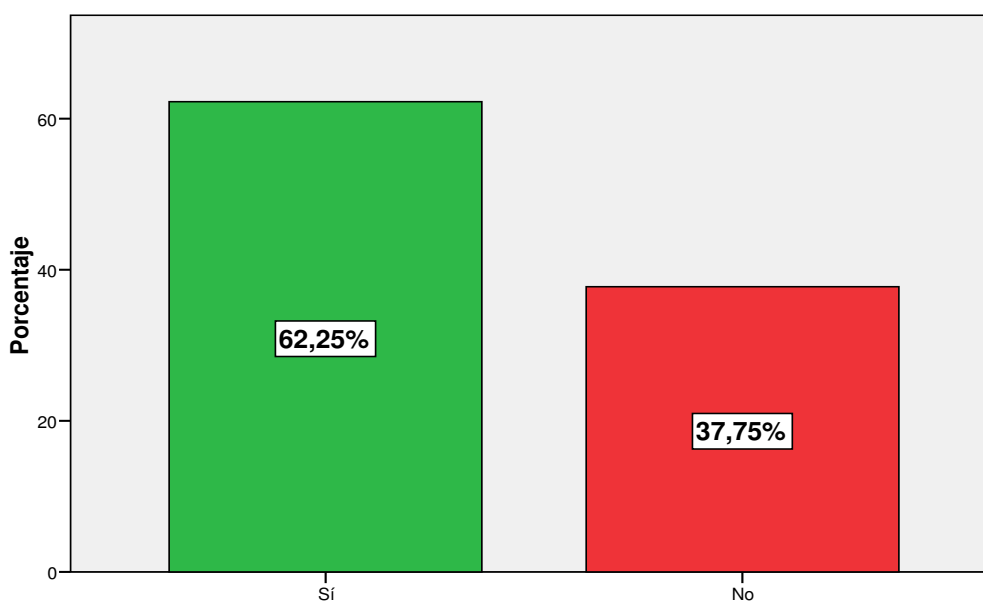


¿Sabes que hay cajeros de pago en la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano?

	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%	
TOTAL	16.540.981,62		

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	
TOTAL	13.858.030,98	11.327	14.163.544,80	11.963	16.540.981,62	

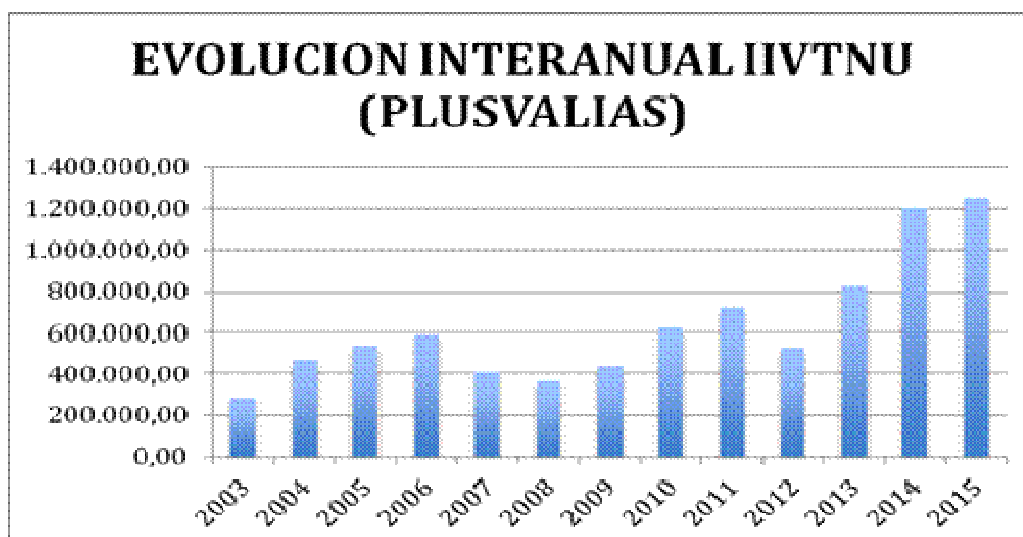
COBROS EN PERIODO VOLUNTARIO DEL IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENO DE NATURALEZA URBANA (PLUSVALÍAS) EN EL EJERCICIO 2015

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€
Total	1.010.211,59 €	1.854.410,76 €	643.449,16 €	591.127,07€

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

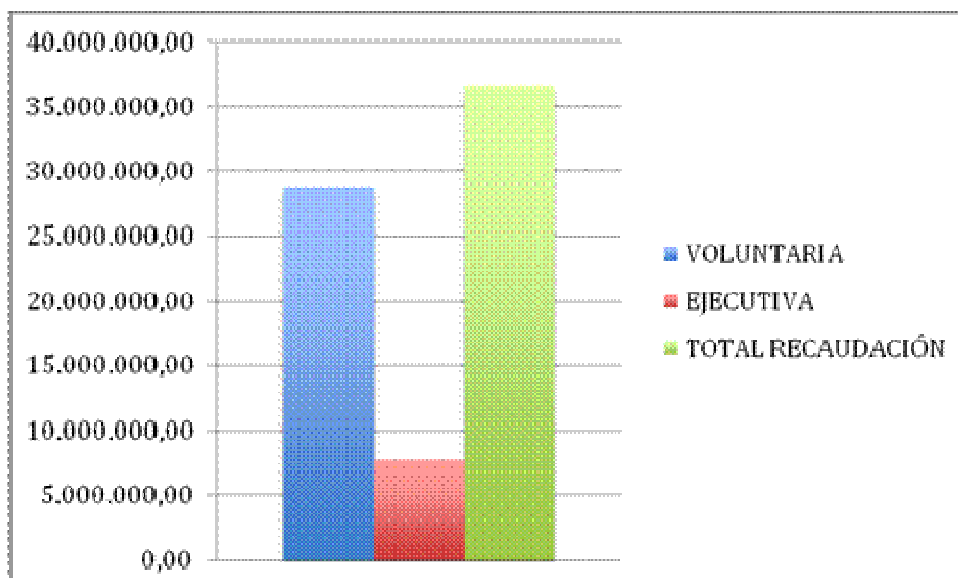
Actuaciones trasladadas a la Inspección	2012	2013	2014	2015
IIVTNU	21	19	97	55
IPSI (Operaciones Interiores)	11	35	7	200
IPSI (Importación)	0	36	0	4
Total	32	90	104	259



7.7. Resumen total Dirección General de Gestión Tributaria.

COBROS 2015	VOLUNTARIA		EJECUTIVA		TOTAL RECAUDACIÓN	
	IMPORTE	Nº COBROS	IMPORTE	Nº COBROS	IMPORTE	Nº COBROS
COBRADO	15.691.394,82	234.772	6.708.462,31	99.120	22.399.857,13	333.892
ANULADO	1.083.091,62	32.825	1.045.099,01	5.486	2.128.190,63	38.311
TOTAL GESTIONADO	16.774.486,44	267.597	7.753.561,32	104.606	24.528.047,76	372.203
IPSI (OP. INTERIOR)	10.664.859,41	11.963			10.664.859,41	11.963
RETENCIONES IPSI	3.498.685,39				3.498.685,39	
IIVTNU (PLUSVALÍAS)	1.199.929,19	1.376			1.199.929,19	1.376
INSPECCIÓN	142.398,42				142.398,42	
TOTAL COBRADO	27.698.581,84	248.111	6.708.462,31	99.120	34.407.044,15	347.231
TOTAL GESTIONADO	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
<i>Accesibilidad a las instalaciones</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Señalización de las indicaciones para la petición del servicio</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectividad del servicio prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO EN LA OFICINA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	688	1	5	4,60	,716

*Valoración media sobre un máximo de 5 puntos



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

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje 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



	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		

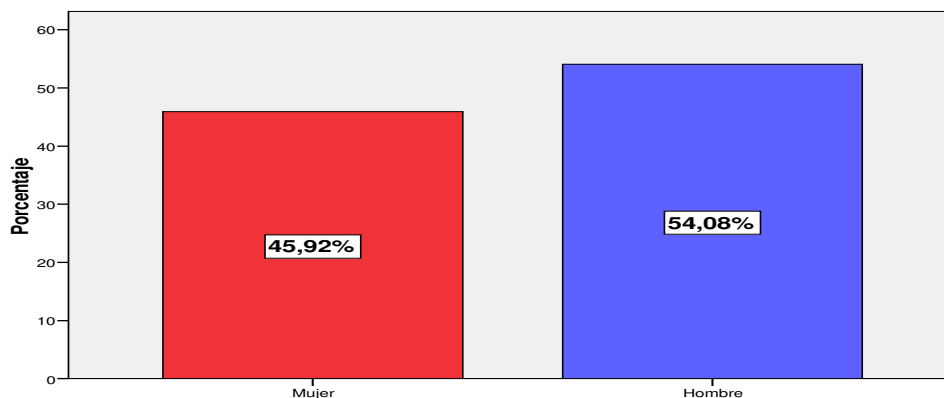
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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.

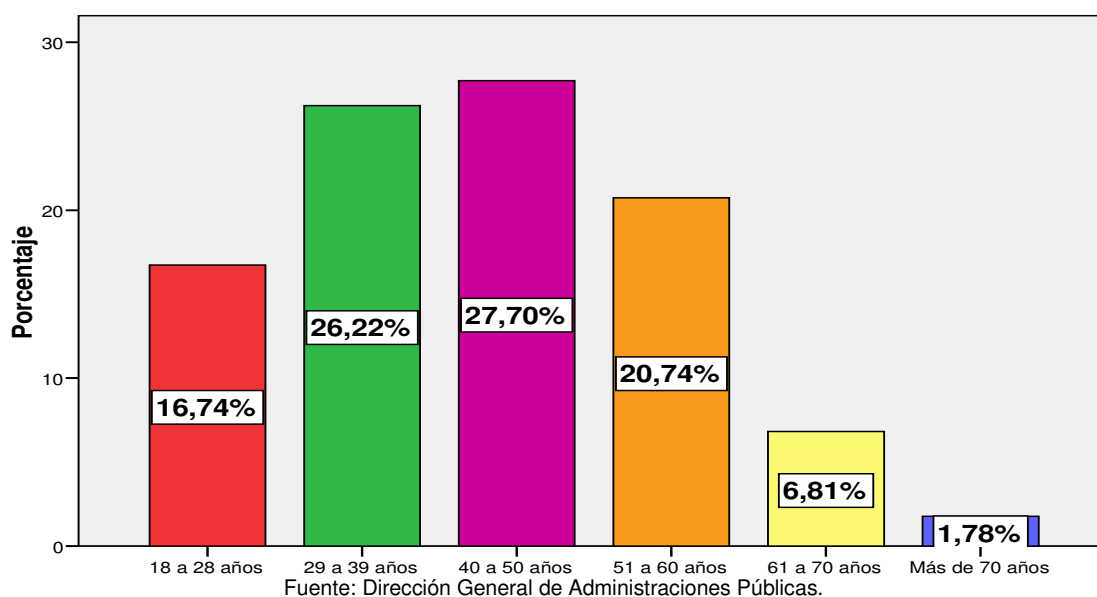


Edad

	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> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad a las instalaciones	687	9,34
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	681	9,30
Adecuación de las instalaciones	681	9,42



Efectividad del servicio prestado	675	9,27
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	681	9,23
Cortesía del personal que le ha atendido	681	9,18
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	688	9,20

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	93,3	1,2	5,5	98,8
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	93,2	1,0	5,7	98,9
Adecuación de las instalaciones	94,4	0,4	5,1	99,5
Efectividad del servicio prestado	92,3	1,6	6,1	98,4
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	91,3	1,9	6,8	98,1
Cortesía del personal que le ha atendido	90,7	2,6	6,6	97,3
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	90,7	1,7	7,6	98,3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ 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 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.

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 Direcciónamiento 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			



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

	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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

	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



	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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

	Estudios periódicos Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios tributarios. (Informe)	1	1		EJECUTADO	REALIZADO	REALIZADO	REALIZADO
	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
	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
3.2.2.	Aprobación de la Carta de Servicios	1	1		EJECUTADO			APROBADO
	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
	Renovación de la Carta de Servicios	1	1		EJECUTADO			APROBADO
3.2.3.	Implantación de la norma certificadora 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 y seguimiento	1	1		EJECUTADO		IMPLANTADO	IMPLANTADO
4.1.1.	Nueva área de gestión tributaria en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla	1		1	EN EJECUCION			
	Implantación del Sistema de Información Personalizado	1		1	EJECUTADO			
	Número de canales de relacionarse con el ciudadano	1	1		EJECUTADO		1	4
	Número de servicios de naturaleza tributaria se ofrecen a través de internet	1		1	EJECUTADO			34
	Número de acciones formativas relacionadas con la Administración Electrónica	1		1	EJECUTADO			PLAN DE 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
	Número de dispositivos de digitalización adquiridos	1		1		EJECUTADO	2	17 ESCANER + SERVIDOR
4.1.4.	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		
	Sistema de Firma Electrónica	1		1		EJECUTADO		
4.1.5.	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

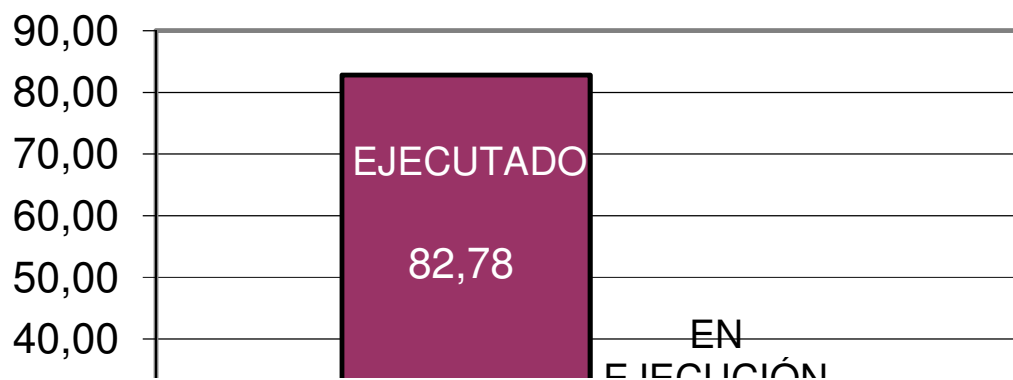
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

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

NÚMERO TOTAL DE INDICADORES (CON REPETICIONES)	302	250	33	19
PORCENTAJE EJECUCIÓN DEL PLAN		82,78	10,93	6,29



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.

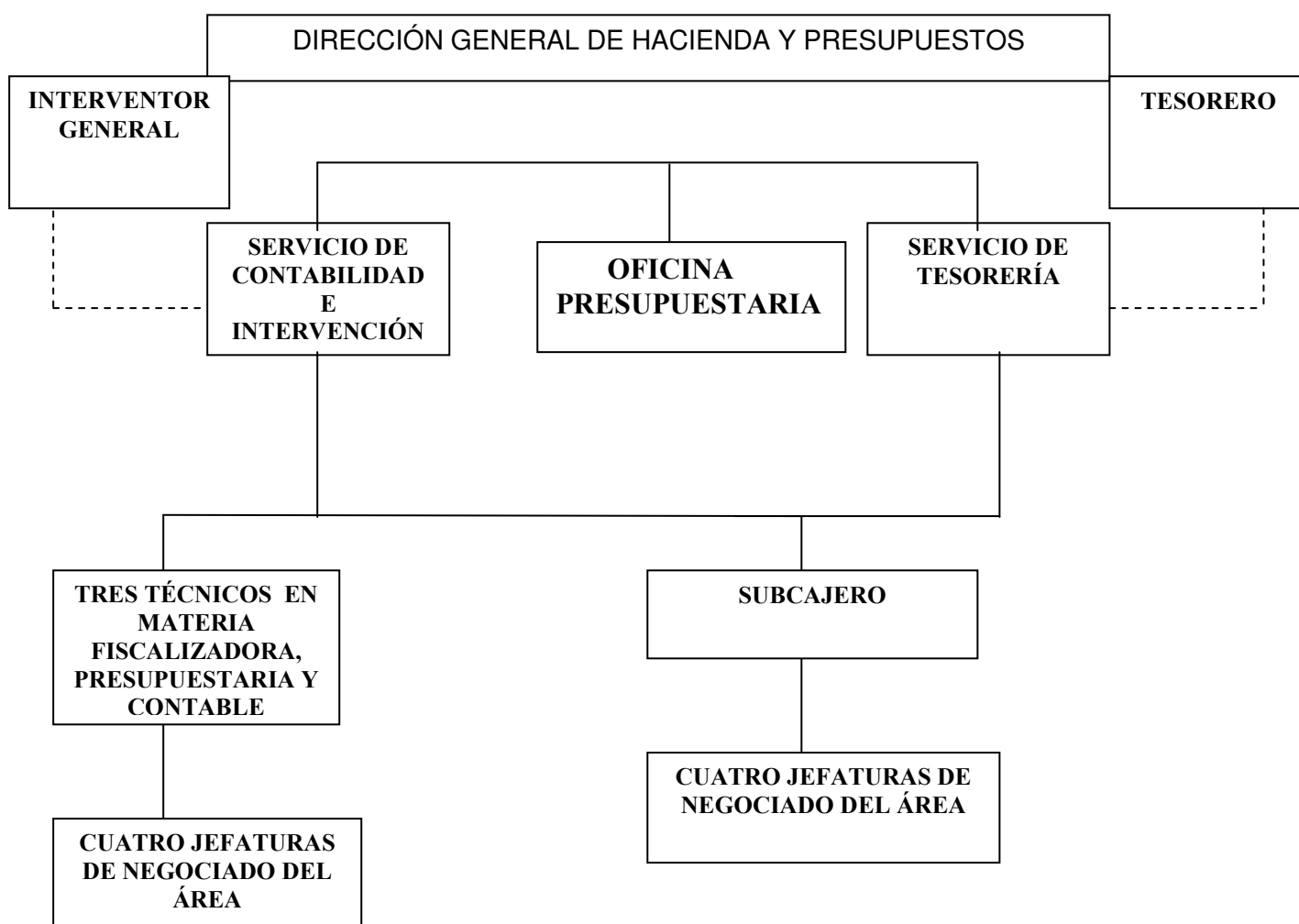
De conformidad con el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 7 de agosto de 2015, BOME 5260 de 14 de agosto de 2015, por el que se regula la estructura orgánica básica de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, la Dirección General de Hacienda y Presupuestos está creada desde el 1 de 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 €**.

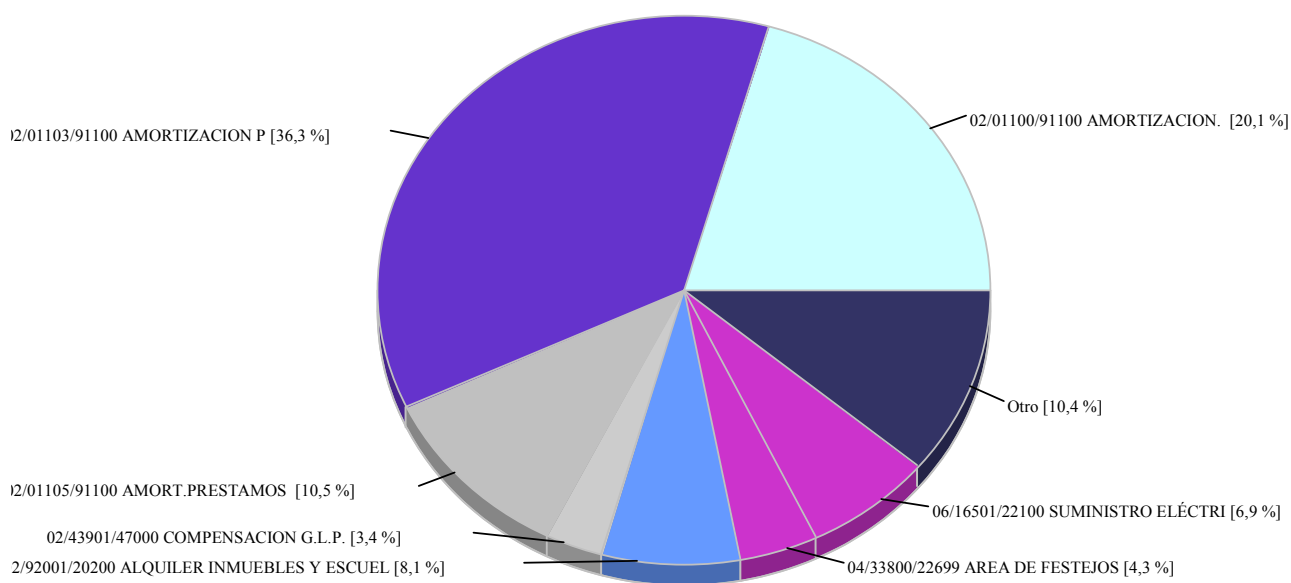
El desglose de las Modificaciones de crédito cualitativas por importes es el siguiente:

- Transferencias de créditos positivas: **4.101.415,47 €**.
- Transferencias de créditos negativas: **4.101.415,47 €**.



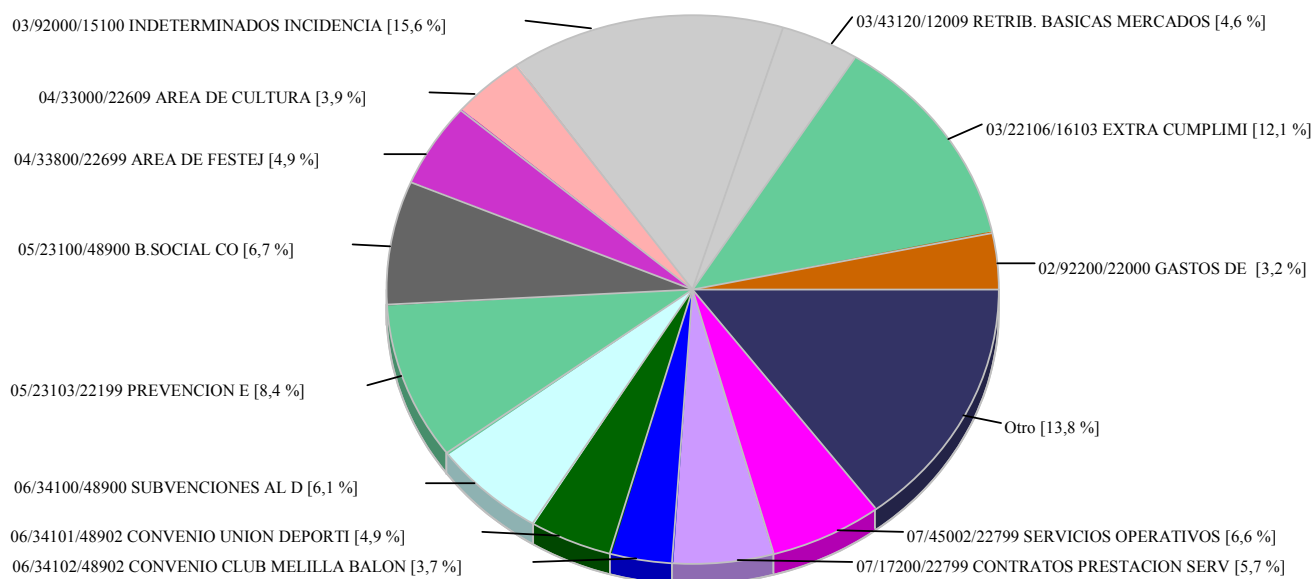
El detalle por gráficos de las Modificaciones de Créditos realizadas en el ejercicio 2015 es el siguiente:

SUPLEMENTOS DE CREDITO REALIZADOS EN 2015



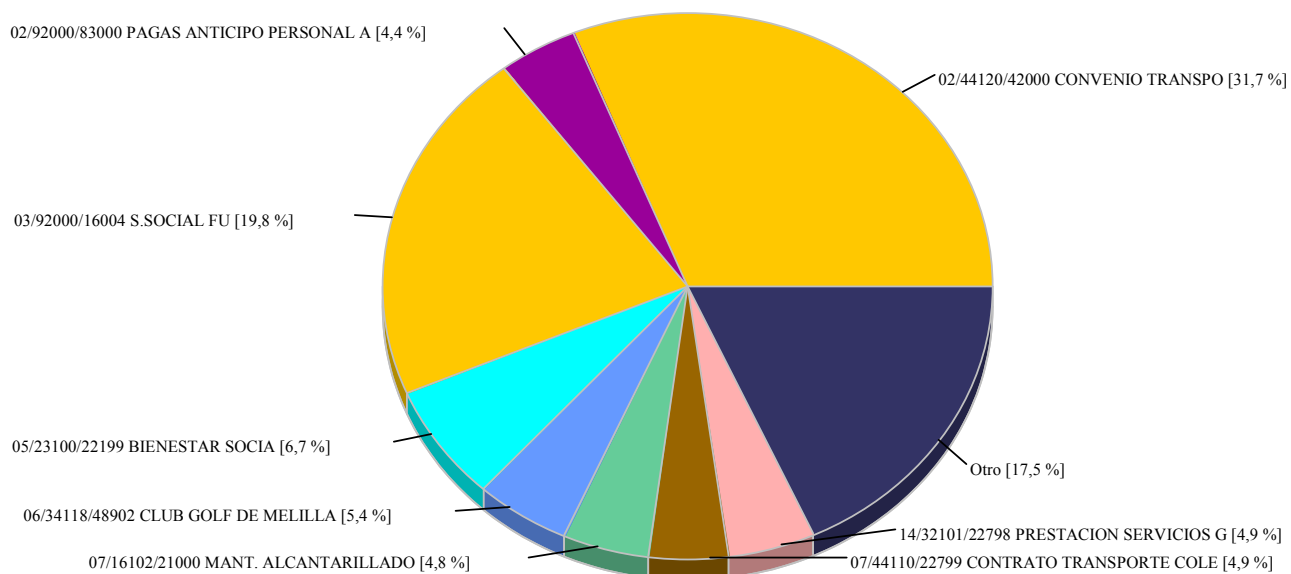


TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO POSITIVAS 2015



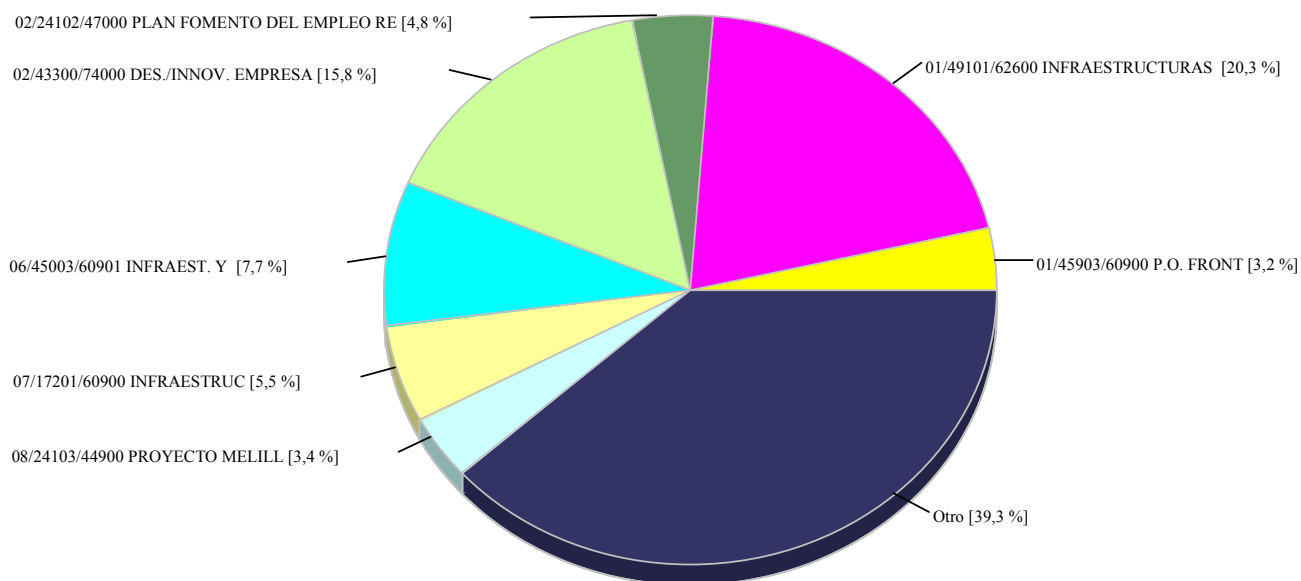


TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO NEGATIVAS EN 2015



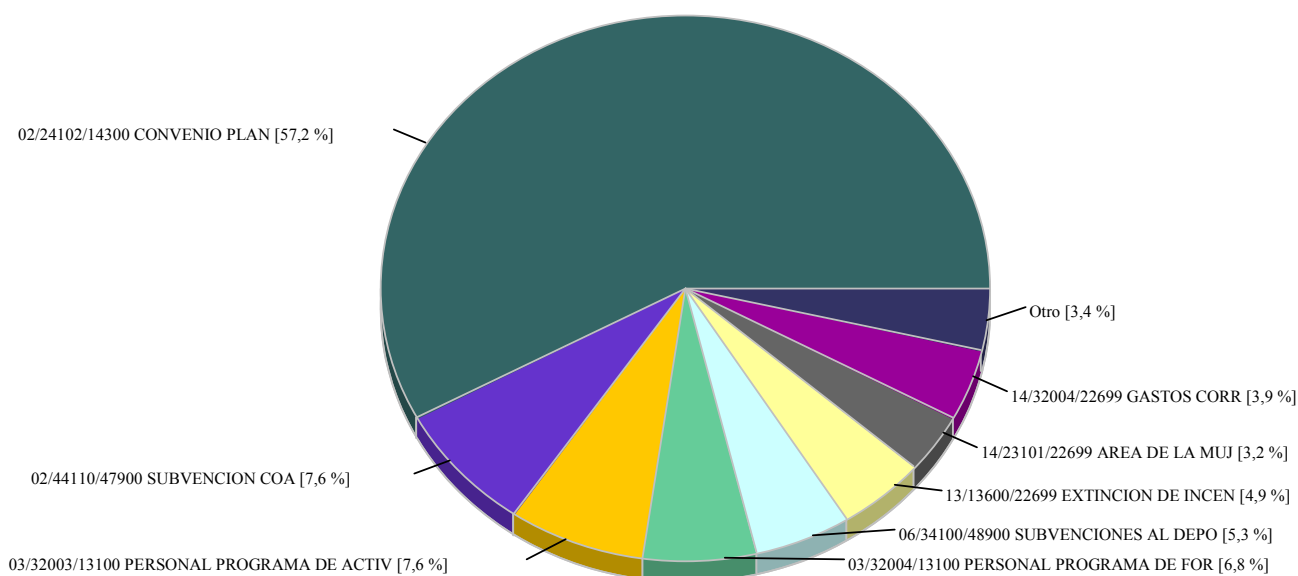


INCORPORACIÓN DE REMANENTES 2015





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>	SUPLEMENTOS DE CREDITO
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
PARTIDA	6.323.415,05

INCORPORACIÓN DE REMANENTES DE CRÉDITO REALIZADOS EN 2015

PARTIDA FASE	INCORPORACION DE REMANENTES DE CREDITO
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 ^ª 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
PARTIDA	32.712.563,23



TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO POSITIVAS REALIZADAS EN 2015.

PARTIDA FASE	TRANSFERENCIAS DE CREDITO POSITIVAS
00/92501/48902 GASTOS FUNCIONAMIENTO GRUPOS 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
PARTIDA	4.101.415,47



TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO NEGATIVAS REALIZADAS EN 2015.

PARTIDA FASE	TRANSFERENCIAS DE CREDITO NEGATIVAS
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
PARTIDA	4.101.415,47



GENERACIÓN DE CRÉDITOS REALIZADOS EN 2015.

PARTIDA FASE	CREDITOS GENERADOS POR INGRESOS
02/24102/14300 CONVENIO PLANES DE EMPLEO S.P.EMPLEO- C.A.MELILLA	1.439.184,83
02/44110/47900 SUBVENCION COA	190.927,36
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
03/92000/16200 FORMACION Y PERFECCIONAMIENTO PERSONAL 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 ACTIVIDADES CONVENIO MECD-CAM	47.887,13
14/32004/22699 GASTOS CORRIENTES PROGRAMA DE FORMACION CONVENIO MECD-CAM	97.767,19
PARTIDA	2.514.413,50

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:

CREDITOS DCRÉDITOS DEFINITIVOS POR APLICACIONES PRESUPUESTARIAS DE GASTOS EN GASTOS EN EL PRESUPUESTO DEL EJERCICIO 2015	CREDITOS DEFINITIVOS
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 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 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 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	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. FEDER REMANENTE	12.844,04
01/92900/23300 ASIST. CURSOS FORMAC. PERSONAL	35.000,00
01/93300/22799 PRESTACION DE SERVICIOS CONTRATACION Y 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 REMANENTE	50.672,29
02/92900/50000 FONDO DE CONTINGENCIA DE EJECUCION 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 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 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 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 TRANSFERIDOS	32.484,30
03/92004/12103 OTROS COMPLEMENTOS ADM. GENERAL 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 GENERALES	194.560,08
03/92005/13100 LABORAL CONTRATADO OTROS SERVICIOS 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.ESPECIFICO 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 COMPLEMENTARIAS 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 ^º 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 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 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 REMANENTE	107.143,00
07/16220/62200 GESTION INTEGRAL RESIDUOS URBANOS P.O. FEDER 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 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 REMANENTE	564.548,28
07/17201/60900 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO BASICO FCI	1.654.760,00
07/17201/60900 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO BASICO FCI 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 CAMBIO CLIMATICO FEDER REMANENTE	835.483,96
07/17210/60900 TRANSICION ECONOMIA BAJA EN CARBONO MEDIO 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 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 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 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 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 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 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	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
PARTIDA	280.232.091,33



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. CONTRATATADOS	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 PREVENCION 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 ^a 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
PARTIDA	240.794.696,14

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

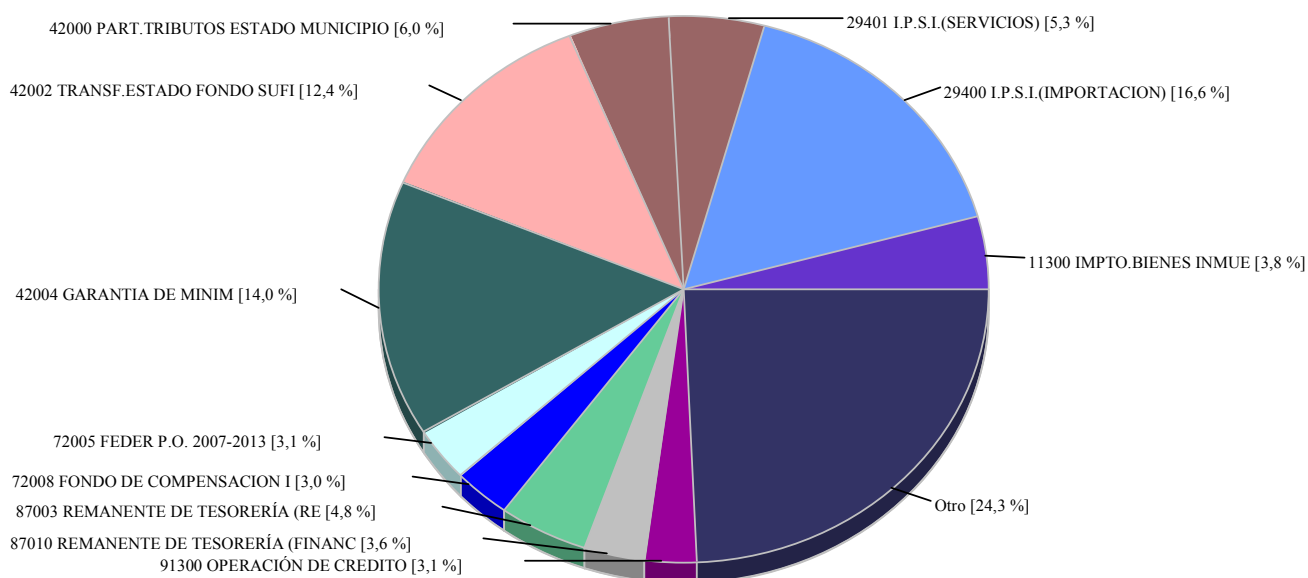
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

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

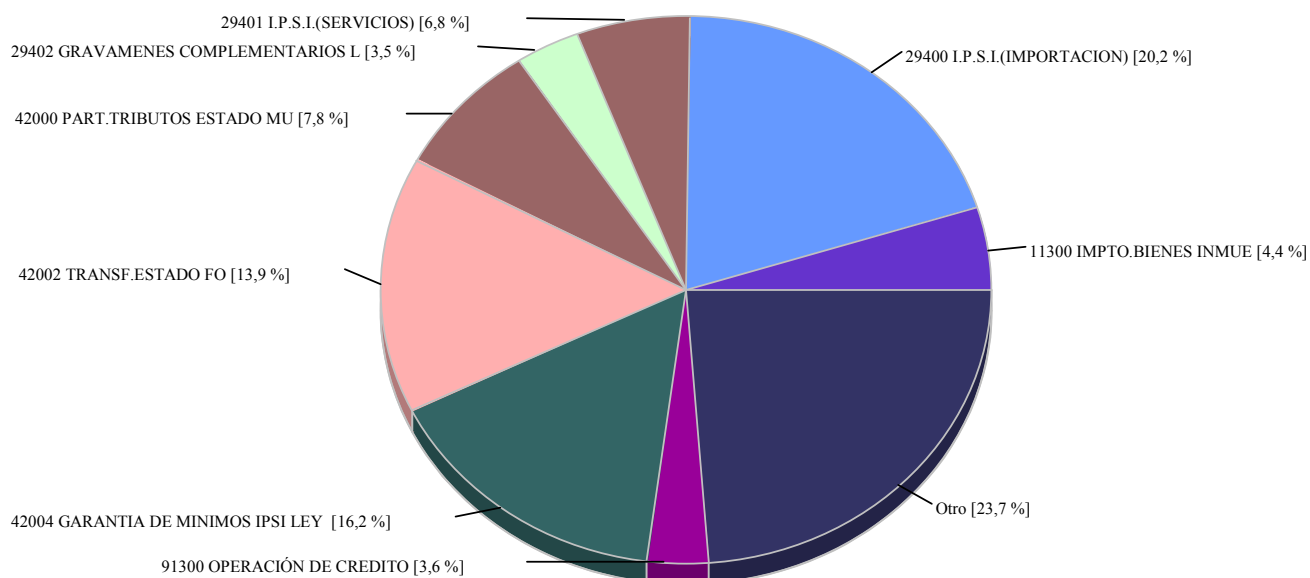
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

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 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 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 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
BMN	Trimestral	Euribor trimestral	0,55 %	0,00 %	2.500.000 €	2.500.000 €
CAIXABANK	Trimestral	Euribor semestral	0,635 %	0,00 %	6.100.000 €	6.100.000 €

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
Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	64,66	1716	10.175.342,14	1609	8.899.638,85
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
Inversiones reales	55,77	36	1.766.190,02	79	1.287.434,69
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
Total pagos realizados	63,43	1752	11.941.532,16	1688	10.187.073,54



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
Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	14,31	24,17	5029	17.102.636,31	523	4.505.613,50
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
Inversiones reales	7,16	44,41	145	2.908.050,83	10	401.284,36
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
Otros Pagos realizados por operaciones comerciales	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00
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
Sin desagregar	12,45	50,63	1425	20.050.599,10	187	10.343.201,27
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
Total	12,86	42,65	6599	40.061.286,24	715	15.250.099,13



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
Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	84,64	1976	9.124.719,35	1649	9.459.833,40
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
Inversiones reales	61,21	41	1.006.212,36	58	452.759,35
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
Total pagos realizados	82,93	2017	10.130.931,71	1707	9.912.592,75

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
Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	82,38	1915	11.747.779,63	1894	10.309.765,23
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
Inversiones reales	93,77	42	1.289.762,71	34	6.350.665,20
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
Total pagos realizados	85,31	1957	13.037.542,34	1928	16.660.430,43



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 ⁵ navideña (información general y servicios 010 ⁶ , CASAD ⁷ , administración electrónica. En puesto habilitado en la Plaza Menéndez Pelayo (Centro Ciudad) 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 ⁸ , POC informativo sobre modificaciones en los procedimientos de Gestión Padronal

⁵ POC: Punto de Orientación al Ciudadano

⁶ 010: Teléfono de Información y Atención al Ciudadano y de atención telemática a través del portal web institucional y correo electrónico

⁷ CASAD: Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios para mayores y personas con discapacidad



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

SEPTIEMBRE	POC Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (Recaudación e información general) POC OIAC Centro (Recaudación e información general)
OCTUBRE	POC Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (Recaudación e información general) POC campaña de BECAS para la ESO (información general, comprobación de sobres y ayuda para rellenar los impresos)
NOVIEMBRE	POC Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (Recaudación e información general) POC en toda la Red de OIAC información general y BECAS para la ESO
DICIEMBRE	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.

⁸ 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
- Ayuda en línea tipo chat desde el propio portal web de la Ciudad 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. 2014-2015	% DIFERENCIA 3º CUATRIM. 2014- 2015	34,93%	% DIFERENCIA SIN A. ACONDIC NI CALEFAC. 2014-2015	26,20%	% DIFERENCIA AÑO 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

TOTAL FINAL PLACAS COLOCADAS 2007-2015	36.708
---	---------------

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 - 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 - 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	01-15
POBLAC. TOTAL EVOLUC. ANUAL	VARIAC. CIFRA		1.941	2.778	2.203	2.532	3.157	893	729	842	7.134
	PORCENTAJE		2,71%	3,77%	2,88%	3,22%	3,89%	1,06%	0,86%	0,98%	10,14%

2. GESTIÓN DE POBLACIÓN actualización constante de datos

- Emisión de **CERTIFICADOS DE VIAJE** ⁹:
 - **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.

⁹ 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
TOTALES	555

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:

	1º EJE	2º EJE	3º EJE	4º EJE	5º EJE	TOTAL
MEDIDAS/ACTUACIONES	16 de 18	9 de 10	4 de 4	19 de 19	5 de 5	53 de 56
PORCENTAJE	88,89%	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	94,64%



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 OIAC VICTORIA OIAC REAL OIAC PALMERAS	AVENIDA GENERAL MACIAS, S/N 52001 MELILLA PLAZA DE LAS VICTORIAS, S/N 52005 MELILLA CL GURUGÚ, S/N EDIF. ARAUCARIA 52006 MELILLA PL DEL INGENIERO EMILIO ALZUGARAY Y GOICOECHEA 52003 MELILLA 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 CSS VIRGEN DEL CARMEN CSS PALMERAS	CL SAN QUINTÍN, 2 52005 MELILLA CL TENIENTE BRAGADO, S/N EDF. CARMEN 52006 MELILLA 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 LUDOTECA PINARES LUDOTECA PATIO SEVILLA	CR HIDÚM 114,C/PERSEO, S/N 52003 MELILLA URB. LOS PINARES, S/N 52003 MELILLA 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
TOTAL SERVICIOS	CENTROS Y	27

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
TOTAL CARTAS:	43	100

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
TOTALES	752

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/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

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.

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: 173.018 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) TRAMITACIONES 217.489 (8.588 más que en 2014, sin contar con la Oficina Móvil)
		Tiempos medios de espera y atención al ciudadano	TIEMPO MEDIO DE ESPERA: 2:11 TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN: 2:46
		Valoración por parte del ciudadano de la calidad del servicio prestado	CALIDAD SERVICIO: 8,68 SOBRE 10
SERVICIO WEBTEBLÓN (010- WEB Y TABLÓN DE EDICTOS)	PROMOCIÓN RELACIÓN MULTICANAL CON EL CIUDADANO	Núm. actuaciones portal Web	ACTUACIONES WEB: 7.243
		Núm. atenciones telefónicas, Chat en línea	ATENCIÓNES TELEFÓNICAS: 44.068 CHAT EN LÍNEA: 372
		Núm. de anuncios publicados y retirados del Tablón de Edictos	ANUNCIOS PUBLICADOS: 590 ANUNCIOS RETIRADOS: 626
		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: 1.001



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: 399
		Actuaciones en la Guía de Servicios disponibles en el portal Web	CAMBIOS ESTRUCTURA GUIA SERVICIOS 10; MODIFICACIÓN DE CAMPOS GUIA SERVICIOS 146, TOTAL 2015: 156
ELABORACIÓN ESTUDIOS SOCIOLÓGICOS, ESTADÍSTICOS Y DE CALIDAD SERVICIOS CAM	TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Número de trabajos realizados	TRABAJOS REALIZADOS: 752
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.	SERVICIOS O CENTROS QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DEL ALCANCE DEL CERTIFICADO: 27
		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	257 CERTIFICADOS 2CA/AC CERTIFICADOS AP 1 DE SEDE ELECTRÓNICA 148
REALIZACIÓN ENCUESTAS EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Número de encuestas realizadas.	ENCUESTAS REALIZADAS: 28.056
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 ER-1359/2006 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)	9,20 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: 3 actuaciones ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS DE LA RED DE OIAC Y DE LA HERRAMIENTA ESTADÍSTICA DE EXPLOTACIÓN DE DATOS: 1
DIFUSIÓN PROYECTOS MODERNIZACIÓN Y OTROS	TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Número de actuaciones ejecutadas	9 ACTUACIONES: 8 CAMPAÑAS CON PUNTOS DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO (POC), 1 CAMPAÑA EN PRENSA LOCAL SOBRE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PRESTADOS
ATENCIÓN ADMINISTRATIVA DOMICILIARIA	MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de actuaciones ejecutadas	11 ACTUACIONES DOMICILIARIAS 1 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO 2 CAMPAÑAS INFORMATIVAS A TRAVÉS DE POC



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

ALQUILER LOCAL INSTALACIONES DE LA DGAP EN LA CÁMARA DE COMERCIO	MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y MEJORA EN EL SERVICIO PRESTADO A LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	Valoración por parte de los empleados públicos del servicio prestado a través del CEF	ENCUESTADOS 1.138 VALORACIÓN: 4,37 sobre 5
GASTOS CORRESPONDIENTE AL CONSUMO ELECTRICIDAD EN LOCAL DEL CEF	MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DE LA DGAAPP		
OCUPACIÓN LOCAL NÚM. 14 DE LA GALERÍA DEL CARGADERO DESTINADO AL AULA DE FORMACIÓN DEL CEF	MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DE LA DGAAPP		
MANTENIMIENTO SEÑALIZACIÓN IMAGEN INSTITUCIONAL	FACILITAR LA LOCALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE DEPENDENCIAS DE LA CAM AL CIUDADANO	Número de actuaciones ejecutadas (de nueva creación o de reposición)	ACTUACIONES (DISEÑO CARTELES, REFORMA CARTEL, MODIFICACIÓN SEÑALES, DISEÑO, IMPRESIÓN Y COLOCACIÓN DE SEÑALÉTICA, LETREROS Y CARTELES): 402 señales y carteles y 89 meseros
		Valoración por parte de los usuarios de la señalización de los servicios de la Red de OIAC	8,76 SOBRE 10 (2.334 encuestados)
OTRAS ACTUACIONES	CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ADOPTADOS EN LOS PLANES DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN	Número de actuaciones ejecutadas	53 de 56 (competencia de la DGAP): 94,64% del III Plan de Calidad y Modernización



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

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	24.912 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	643 Placas de numeración de aluminio; 434 Placas de Calles de aluminio y 104 Placas de Calles de Cerámica. Total: 1.181
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	18 TRAMITACIONES ALUMNOS EN PRÁCTICAS CURRICULARES 12 TRAMITACIONES ALUMNOS EN PRÁCTICAS EXTRACURRICULARES
		Número de alumnos en prácticas en el ámbito de la DGAAPP	2 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: 17.395 (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	55 ACTUACIONES FORMATIVAS FP: 39 ONLINE, 20 PRESENCIAL. 22 ACTUACIONES FORMATIVAS FMAP: (19 ONLINE, 2 PRESENCIAL, SEMIPRESENCIAL 1)
		Valoración por parte del empleado público de la accesibilidad de las instalaciones de la formación presencial	4,62 SOBRE 5
		Valoración por parte del empleado público de los recursos puestos a disposición para la realización de la formación presencial	4,54 SOBRE 5
		Valoración por parte del empleado Público de la Plataforma Online	4,34 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: CONTESTADAS 155 Nº ENCUESTAS CONTESTADAS POR DDGG 16



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	4,37 SOBRE 5
--	--	--	---------------------



APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: 03/92001/16200 (FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO PERSONAL UGT)			
DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN	OBJETIVOS (1)	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)	DATOS 2015
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.	
APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: 03/92002/16200 (FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO PERSONAL CSIF)			
DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN	OBJETIVOS (1)	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)	DATOS 2015
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
APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: 03/92004/16200 (FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO PERSONAL CC.OO.)			
DENOMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN	OBJETIVOS (1)	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO (2)	DATOS 2015
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	8,75 SOBRE 10 (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	4 INSTALACIONES: 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