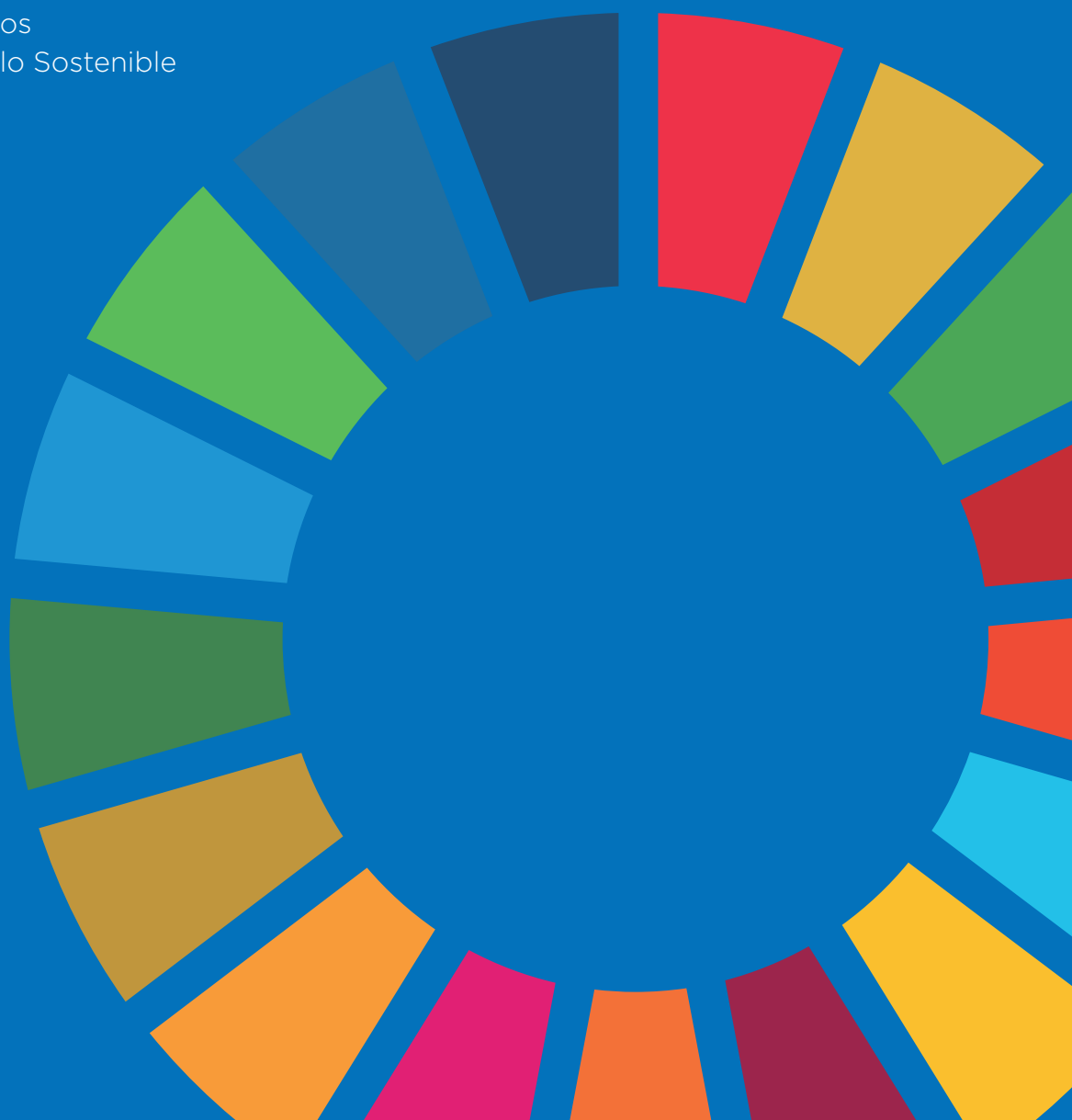


MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2017

Comprometidos con los
Objetivos de Desarrollo Sostenible



Capítulos informe

• Carta del Presidente de la Diputación.....	2
• Carta del director de suma.....	3
• Perfil de SUMA	4
• Estructura de gobierno	4
• Política de Responsabilidad Social Corporativa	5
• SUMA en cifras	6
• Sobre Pacto Mundial de Naciones Unidas	8
• Mejoramos el mundo:	
El compromiso de suma con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	9
• Grupos de interés	9
• Carta de Compromiso SUMA	10
• Alianzas y cooperación para mejorar la sociedad	11
- Colaboración con otras administraciones públicas.....	11
- Compromiso con la formación	12
- Programa de reciclaje con impacto social.....	13
- Programa de voluntariado COMPROMISO SUMA	14
- Educación tributaria	16
- Patrocinio deportivo.....	17
- Foros SUMA	18
• Cuidamos el medio ambiente	19
- Políticas de uso racional del papel	19
- Planes de eficiencia energética.....	20
- Compras respetuosas con el medio ambiente	22
- Compromiso con el agua	23
- Movilidad eco-eficiente	25
• Comprometidos con las personas	26
- Promoviendo la igualdad de género	26
- Gestión de la diversidad	28
- SUMA Seguro y Saludable.....	29
- Innovación y talento al servicio de las personas	30
- Entorno dialogante.....	31
- Potenciando los valores de SUMA	32

• Aportamos valor a la cadena de suministro-proveedores.....	33
- Política de compras responsables	33
- Transparencia y compromiso con nuestros proveedores	33
• Foco en el servicio a la ciudadanía	35
- La calidad en el servicio: nuestra razón de ser.....	35
· Atención en diferentes idiomas.....	35
· Servicio Suma Responde	36
· Campaña Opina	36
· Facilidades de pago: aplazamientos, fraccionamientos y plan de pago personalizado.....	36
· Programa No Colas	37
· Máxima seguridad para usuarios y protección de su privacidad	37
· Auditorias.....	38
- Más accesibilidad a través de diferentes canales	38
· Puntos de atención digital.....	38
· Servicio de atención itinerante.....	38
· Quioscos de Teleservicio	39
· Sede electrónica: SUMA.ES.....	39
· Atención telefónica	41
• Un servicio público de calidad para los Ayuntamientos	43
- Estrategia de contención del gasto	43
- Programa de eficiencia para maximizar los beneficios de los ayuntamientos ...	44





Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

H.E. Antonio Guterres
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

6 de junio de 2018

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA, organismo dependiente de la Diputación de Alicante, apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestro organismo por implementar los diez principios y apoyar cualquier plataforma especializada del Pacto Mundial a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde esa fecha, tal como lo indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas que el organismo haya tomado (o planee llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente



César Sánchez Pérez

Presidente Excma. Diputación de Alicante

En SUMA Gestión Tributaria entendemos que la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en la administración pública es imprescindible para mejorar nuestro servicio incrementando la eficacia y la eficiencia de nuestra actividad, al tiempo que favorece el diálogo con nuestros grupos de interés, así como la transparencia y la legitimidad frente a la ciudadanía.

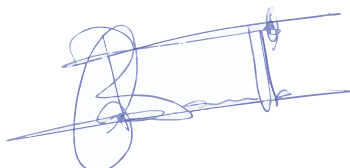
Dado el momento en el que nos encontramos, en el que SUMA ha asumido nuevos retos e incorporado en nuestros servicios las tecnologías más avanzadas, hemos considerado necesario integrar las preocupaciones sociales y ambientales en sus procedimientos y en sus relaciones con sus interlocutores.

Por ello me complace compartir nuestra primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que está basada en los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Mediante esta comunicación expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a incorporar a la cultura y las acciones cotidianas de nuestra organización la filosofía del Pacto Mundial y sus principios, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. SUMA comunicará claramente este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general.

Reconocemos como requisito clave para participar en el Pacto Mundial el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP), describiendo los esfuerzos de SUMA por implementar los diez principios y el apoyo a cualquier plataforma especializada del Pacto Mundial a la que nuestra organización pudiera adherirse. En defensa de la transparencia, y con el fin de cumplir con la necesidad de rendición de cuentas, nos comprometemos a reportar el progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial, en el plazo de un año desde la fecha de ingreso, y con la periodicidad que indica la política de Comunicación sobre el Progreso.

Porque todos podemos y debemos colaborar en mejorar el mundo.



José Manuel Bonilla Gavilanes
Director General de SUMA

Perfil de SUMA

SUMA es el organismo autónomo de la Diputación de Alicante que se encarga desde 1990 de gestionar y recaudar los tributos municipales de prácticamente la totalidad de los ayuntamientos de la provincia de Alicante. El equipo directivo del organismo ha hecho una apuesta de cara al futuro que pasa por la innovación permanente, la formación continua y el desarrollo tecnológico, en el marco de una economía colaborativa y digital, para un mejor servicio a las administraciones públicas locales y a la ciudadanía.

Desde el impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) al Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), el impuesto de vehículos, las plusvalías (Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana- IIVTNU) o las tasas de basura, agua potable y alcantarillado, SUMA gestiona los tributos locales de más de dos millones de contribuyentes, de los que el 20% son extranjeros. El organismo, con cerca de 500 trabajadores, tiene una facturación anual próxima a los 1.000 millones de euros.

La rebaja del 40 por ciento en el coste de gestión del impuesto de plusvalías que entró en vigor en 2017 ha repercutido en beneficio de 120 ayuntamientos de la provincia de Alicante que en la actualidad tienen delegada en SUMA la recaudación de sus plusvalías.

De esta manera, la entidad quiere alcanzar la excelencia a través de un mayor crecimiento tanto dentro como fuera de Alicante, promover la digitalización y la innovación transversal, mejorar la eficiencia y la transparencia y potenciar el compromiso social.

Estructura de gobierno

SUMA apuesta por la transparencia y el buen gobierno corporativo, tal y como se manifiesta en su sistema de gobernanza

Comité de Dirección

Nueves miembros de los cuales cuatro son mujeres

Supervisar la evolución de la actividad y velar por la conducta ética del organismo, apostando por la mejora continua y la innovación.

Comités del Consejo de Dirección

Velar por el cumplimiento de los valores y las reglas de conducta establecidas en los protocolos, las políticas y los procedimientos internos.

Comité de Salud

Comisión de Igualdad

Políticas y Procedimientos

- Política medio ambiental
- Carta de compromisos con los clientes
- Plan de igualdad
- Protocolo de actuación para la prevención del acoso laboral o moral y por razón de sexo
- Política de seguridad y salud
- Política de protección de datos
- Política de Calidad

Política de Responsabilidad Social Corporativa

En SUMA Gestión Tributaria, organismo autónomo de la Diputación de Alicante dedicado a la **gestión y recaudación tributaria**, entendemos que la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) contribuye a la eficacia y la eficiencia de la administración pública.

La Política General de RSC nos permite establecer un marco de actuación basado en la **ética**, que asegura la **transparencia y la legitimidad** frente a la ciudadanía. Además mejora el **diálogo** con nuestros grupos de interés y **la gestión eficiente de los riesgos** de nuestras actuaciones.

En SUMA tenemos como fin lograr la plena **satisfacción de la ciudadanía, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones tributarias, y los Ayuntamientos**, nuestros clientes, con una visión hacia la **excelencia y la sostenibilidad**. Por ello establecemos una **Política de Responsabilidad Social Corporativa** que se constituye como el marco de referencia para dar respuesta a los compromisos de SUMA en los siguientes ámbitos:

- Con la **ciudadanía y los Ayuntamientos**, ofreciendo un servicio de calidad basado en la **mejora continua y la innovación** de los procesos para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Que nuestro trabajo contribuya a una política fiscal garante de la **sostenibilidad de los servicios públicos municipales** en la provincia de Alicante.
- Con otras administraciones públicas para el intercambio de buenas prácticas que redunde en un mejor servicio a la ciudadanía.
- Con las personas que trabajan en SUMA velando por su **salud y seguridad**, potenciando la **formación continua**, el **talento** y el trabajo en **equipo** y asegurando la **diversidad y la igualdad de género**.

- Con nuestros **proveedores** asegurando una relación basada en la confianza y la transparencia. Fijando criterios de contratación para la realización de compras responsables y facilitando requerimientos claros a nuestros proveedores y un pago justo y a tiempo.
- Con la sociedad, **generando conciencia tributaria en la ciudadanía**. Impulsando iniciativas colectivas que mejoren las situación de personas en condición de vulnerabilidad para la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Apoyando el deporte para fomentar valores como el **trabajo en equipo**, la **constancia** y el **esfuerzo**. Creando valor a la sociedad, para entre todos cambiar el mundo.
- Creando conciencia medioambiental en todo el equipo SUMA poniendo en marcha políticas y acciones para la reducción de la contaminación que genera nuestra actividad y cumpliendo siempre con la legislación de la aplicación vigente.

SUMA en cifras

> Volumen Total de Recaudación

	Padrones	Liquidaciones	Total Voluntaria	Recaudación ejecutiva	Total recaudación ¹
2017	583.350.649,04	119.887.190,75	703.237.839,79	95.386.287,38	798.624.127,17
2016	566.873.268,36	143.645.394,71	710.518.663,07	96.915.922,36	807.434.585,43
2015	654.612.626,51	139.458.146,36	794.070.772,87	110.617.645,77	904.688.418,64
2014	642.451.785,43	120.511.815,41	762.963.600,84	102.491.381,60	865.454.982,44

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

> Reducción de costes

La eficiencia es un objetivo de Suma que busca la máxima calidad y el menor coste en el servicio que presta a los ayuntamientos.

	2017	2016	2015
Porcentaje	3,59%	3,66%	3,69%

> Anticipos financieros a los Ayuntamientos y Comunidades de Usuarios del Agua

	2017	2016	2015
Importe	289,40	290,9	305,3
Nº Ayuntamientos / Com. Usuarios Agua	139	139	143

Importe en millones de euros

> Recursos y Medios

Recursos humanos	2017	%	2016	%	2015	%
Directivo	2	0,4	2	0,4	1	0,2
Técnicos Superiores	10	2,1	7	1,5	7	1,5
Técnicos Medios	65	13,5	65	13,8	67	14,3
Especialistas	122	25,4	123	26,1	128	27,2
Personal Administración	282	58,6	275	58,3	267	56,8
Total Activos a 31/12	481		472		470	

Distribución Territorial de la Plantilla	2017	2016	2015
Personal de la Red Territorial de Oficinas	309	306	317
Personal de las Oficinas Centrales	172	166	153

➤ Balance de situación a 31-12-2017

ACTIVO	
A) ACTIVO NO CORRIENTE	21,65
Inmovilizado intangible	4,36
Inmovilizado material	14,86
Inversiones financieras L/P (Grupo)	2,41
Inversiones financieras a L/P	0,02
B) ACTIVO CORRIENTE	82,82
Deudores	1,79
Inversiones financieras C/P	23,00
Efectivo y otros activos líquidos	58,03
TOTAL GENERAL (A+B)	104,47
PATRIMONIO NETO Y PASIVO	
A) PATRIMONIO NETO	57,54
B) PASIVO NO CORRIENTE	0,13
C) PASIVO CORRIENTE	46,80
Provisiones a C/P	0,17
Deudas a C/P	0,78
Deudas c/entid. Del Grupo	0,12
Acreedores y O. Ctas a pagar C/P	45,73
TOTAL GENERAL (A+B+C)	104,47

En millones de euros

Sobre Pacto Mundial de Naciones Unidas

Con más 12.500 entidades adheridas en más de 160 países Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es la mayor iniciativa en desarrollo sostenible del mundo. Su objetivo es promover la implementación de los 10 Principios universalmente aceptados para lograr un desarrollo más sostenible en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas e instituciones.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas opera en España a través de la Red Española, que cuenta actualmente con 2.580 entidades. Además canaliza acciones en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Por ello SUMA Gestión Tributaria ha querido realizar un ejercicio de compromiso y transparencia elaborando este Informe donde los asuntos más significativos han sido definidos atendiendo a nuestra filosofía y valores, claramente en consonancia con los principios del Pacto Mundial y también atendiendo a los principales riesgos y áreas de mejora.

Mejoramos el mundo el compromiso de SUMA con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un llamamiento universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Se trata de 17 objetivos con los cuales la ONU da continuidad a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque potenciando esferas como por ejemplo el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades.

Los ODS comportan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible, para las generaciones futuras.

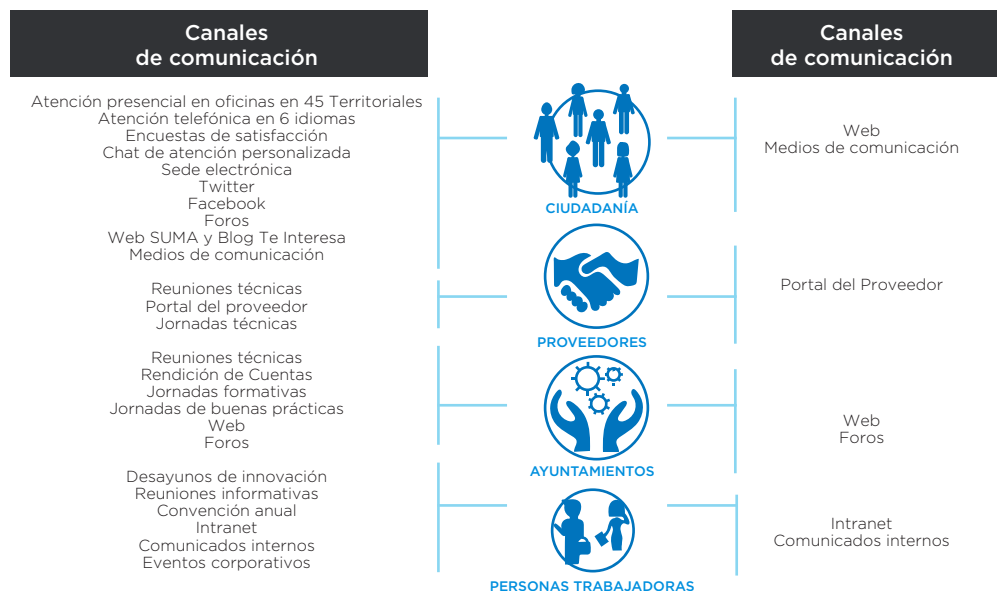
SUMA está comprometida con estos hitos internacionales con horizonte 2030, a los cuales contribuye a través de su actividad en su entorno la provincia de Alicante.

Grupos de interés

Los grupos de interés que hemos seleccionado son aquellos a los que impactan de manera más directa nuestra actividad: Clientes (Ayuntamientos y Contribuyentes), empleados, proveedores, comunidad y planeta (medio ambiente). Las diferentes divisiones de nuestro organismo tienen identificados sus grupos de interés y disponen de canales y mecanismos de diálogo permanentes y transparentes de relación con los mismos.

Además, trabajamos para identificar y comprender sus expectativas respecto nuestro desempeño en materia de sostenibilidad de forma proactiva y sistemática, así como a integrarlas en nuestros procesos internos de toma de decisiones para generar valor compartido.

Diálogo con los Grupos de Interés



La excelencia en el servicio de SUMA Gestión Tributaria es fruto del diálogo continuo con nuestros grupos de interés. Nos esforzamos en generar espacios de intercambio que permitan escuchar las necesidades y expectativas de la ciudadanía y los Ayuntamientos relativas a la gestión de los impuestos municipales, así como a los proveedores a las personas que trabajan en la entidad.

Carta de Compromisos SUMA

TRABAJAMOS PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS.



1. Mantenemos el tiempo de espera en las oficinas por debajo de los 5 minutos.



2. Su opinión nos ayuda a mejorar. Cualquier sugerencia o queja que presente a través del programa Opina será respondida en menos de 10 días.

TRATAMOS DE EVITARLE DESPLAZAMIENTOS A NUESTRAS OFICINAS.



3. Incrementamos el número que se pueden realizar por teléfono e Internet.ro de trámites



4. Atendemos su llamada de teléfono con celeridad. Si en menos de 3 minutos no hemos resuelto su consulta, le devolvemos la llamada con la información solicitada

REDUCIMOS LOS PLAZOS DE RESOLUCIÓN.



5. Resolvemos los recursos y solicitudes en un plazo inferior a 20 días.



6. Si ha realizado un ingreso indebido, le devolvemos su dinero en menos de 10 días, desde la fecha de solicitud.

FACILITAMOS EL PAGO DE SUS TRIBUTOS



7. En efectivo, con tarjeta o por domiciliación. En entidades financieras, en Suma, en cajeros o desde su casa.



8. Puede elaborar su propio plan de pagos para los recibos anuales.



9. Se puede solicitar el aplazamiento del pago de cualquier deuda.

REALIZAMOS ACTUACIONES QUE PREVIENEN Y CORRIGEN LOS IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES GENERADOS POR NUESTRA ACTIVIDAD



10. Impulsamos la correcta utilización de los recursos naturales.



11. Reducimos, reutilizamos y reciclamos, en especial papel y equipos informáticos.

INFORMAREMOS A TRAVÉS DE DISTINTOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.



12. Publicaremos anualmente el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos a través del Web y de otros medios de comunicación.

Alianzas y cooperación para mejorar la sociedad

En SUMA creemos en el compromiso social como una relación natural entre la organización y la ciudadanía. En este sentido hemos buscado marcos de colaboración con asociaciones y entidades del tercer sector que actúan en la provincia de Alicante para hacer frente conjuntamente a situaciones de pobreza o vulnerabilidad. Además queremos poner en valor a los deportes minoritarios de la provincia y fomentar sinergias entre la ciudadanía, las administraciones públicas y las empresas para que la provincia de Alicante sea un referente en innovación tecnológica y social.

Colaboración con otras administraciones públicas

Colaborar es sumar. Desde hace años, SUMA desarrolla proyectos comunes con otras administraciones e instituciones. Somos conscientes de que poner en común conocimientos, experiencias y herramientas, es ventajoso para todos.

Juntos nos beneficiamos de los conocimientos mutuos y de las economías de escala que puedan generarse, lo que se traduce en mejores resultados para ambas organizaciones, una optimización de los recursos y un servicio de calidad a los ciudadanos.

Las colaboraciones con otras organizaciones públicas se estructuran en tres grupos:

Con otras administraciones tributarias locales: Se trata de colaboraciones interadministrativas con otras administraciones tributarias de carácter local en las que cada una de las partes aporta su know how y sus infraestructuras para crear economías de escala conjuntas y resultar más eficientes en el desarrollo de la actividad que nos es propia: la gestión tributaria local.

En 2017 mantenemos colaboraciones con Gestalba (Diputación de Albacete) Ayto de Majadahonda y Valora (Cabildo de Gran Canaria)

Con otras administraciones de ámbito estatal o autonómico: Se trata de colaboraciones interadministrativas con otras administraciones tributarias y no tributarias de carácter estatal o autonómico que nos permiten ofrecer a los ciudadanos y a los ayuntamientos un mejor servicio y una gestión más eficaz de ciertos procedimientos.

SUMA pone al servicio de la ciudadanía Puntos de información en sus oficinas de otros organismos del Estado, gestión de Cl@ve y certificado digital. De esta forma ofrecemos una plataforma de gestión que permite agilizar los trámites a la ciudadanía y una mejor gestión unificada de los contribuyentes para la administración pública.

En la actualidad mantenemos acuerdos con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Dirección General del Catastro, la Dirección General de Tráfico y la Agencia Valenciana de Certificación.

Con otras organizaciones públicas: Se trata de colaboraciones con universidades y colegios profesionales como el de notarios y economistas y gestores administrativos. Su objeto es, por un lado agilizar las tramitaciones administrativas y ofrecer a los ciudadanos mejor servicio y garantías jurídicas. Por otro lado, con las universidades mantenemos una colaboración constante como forma de apoyar la innovación y transferir conocimiento para mejorar nuestra gestión y servicio a los ciudadanos.

Programa de colaboración con Administraciones Públicas

Objetivo

Fomentar el intercambio de experiencias entre administraciones públicas para mejorar el servicio a la ciudadanía

Meta 2030

1. Aumentar en un 100% los convenios de colaboración con otras administraciones tributarias.

Meta 2018

1. Mantener convenios con 3 instituciones.

Línea de base

1. En 2017 se mantienen convenios con 3 instituciones.

Actividades

Participación en al menos 1 reuniones nacionales o internacionales

Impacto en ODS



Compromiso con la formación

Entendemos que la experiencia laboral es indispensable para acceder al mercado de trabajo y un complemento de la formación principalmente en el periodo universitario. Por ello asumimos el compromiso de facilitar la preparación y adaptación al mundo laboral de los jóvenes mediante Convenios con Universidades Públicas para la realización de prácticas formativas.

En cuanto al

Programa Formativo

Objetivo

Invertir en las generaciones del futuro

Meta 2030

1. Aumentar en un 50% los alumnos y alumnas que realizan prácticas formativas

Meta 2018

1. Aumentar en un 5% los alumnos y alumnas que realizan prácticas formativas

Línea de base

1. En 2017 10 alumnos y alumnas realizan prácticas formativas

Actividades

Impacto en ODS



Programa de reciclaje con impacto social

Uno de los ejes fundamentales sobre el que SUMA desarrolla su actividad es la tecnología. Llevar a cabo una actividad tan compleja como es la gestión de los tributos locales con un elevado nivel de eficacia y calidad, exige una permanente actualización del software y el hardware que da soporte tecnológico a nuestro trabajo. Por ese motivo, en SUMA mantenemos una política de renovación permanente de nuestros equipos informáticos.

Esta realidad unida a nuestro compromiso con la sociedad, nos ha llevado a impulsar un programa de reciclaje de materiales informáticos o mobiliario con impacto social. En primer lugar, cuando se producen las renovaciones, los equipos informáticos se someten a un proceso de revisión y actualización asegurando su correcto funcionamiento, de manera que pueda prolongarse su vida útil. Seguidamente, se ceden de forma gratuita a entidades educativas y organizaciones sin ánimo de lucro, que nos los han solicitado.

Con estas donaciones SUMA hace una apuesta potente por la reutilización, con mayores ventajas que el reciclaje del material informático o de mobiliario, una práctica que potencia la sostenibilidad ecológica y que facilita que las personas y colectivos que más lo pueden necesitar tengan acceso a este material.

Programa de reciclaje con impacto social Públicas

Objetivo

Mejorar la sostenibilidad ambiental mediante el reciclaje de equipos y mobiliario con un beneficio social

Meta 2030

1. Donar al menos el 75% del parque de material micro informático y/o mobiliario que se renueva
2. Aumentar los proyectos y competencias con otras instituciones del Estado en la provincia de Alicante.

Meta 2018

Se recicla el 100% de los equipos y mobiliario que se renueva

Línea de base

En 2017 se han reciclado 45 equipos informáticos a 12 entidades

Actividades

Puesta a punto de los equipos

Impacto en ODS



Programa de voluntariado COMPROMISO SUMA

SUMA fomenta el voluntariado como forma de promover el compromiso, la motivación, el orgullo de pertenencia y la solidaridad de su equipo.

Durante 2017 se realizaron diferentes acciones de voluntariado como el apoyo a la Asociación Provincial de Mujeres con Cáncer de Mama (APAMM) mediante la promoción de su carrera solidaria y colaborando como voluntarios.

Para facilitar y promover la participación de los profesionales en iniciativas de

voluntariado se plantea elaborar una política corporativa de voluntariado en 2018. Esta política de voluntariado regulará las actividades prioritarias, los patrocinios a actividades de organizaciones sociales y la formación del personal.

Como parte del programa Compromiso SUMA en 2017 los trabajadores donaron material escolar para su distribución entre los niños de un colegio que se está construyendo en Birni (África) con la colaboración de ACCI (Asociación Contra la Ceguera Internacional). Gracias a esta campaña solidaria se cumplió con el reto de conseguir material escolar para que 500 niños puedan estudiar durante todo un año.

SUMA participó en 2017 otras actividades como el día de la banderita de Cruz Roja, en una campaña de recaudación entre sus empleados para comedores escolares estivales, y en una campaña de recogida alimentos y juguetes.

Compromiso SUMA

Objetivo

Promover el espíritu de equipo, fomentar la RSC en la organización y hacer patente el compromiso de SUMA con la sociedad

Meta 2030

1. Aumentar en un 200% el numero de empleados de SUMA que realizan labores de voluntariado corporativo para 2030
2. Aumentar en un 200% el número de actividades con entidades del tercer sector que trabajen con colectivos en riesgo de exclusión social en Alicante
3. Colaborar con un N.o específico de proyectos de cooperación al desarrollo ligados a los ODS

Meta 2018

Contar con una política o reglamento de voluntariado corporativo

Actividades

Estructurar una política de voluntariado corporativo que regule la actividad

Impacto en ODS



Educación tributaria

SUMA es consciente de que la promoción de la educación tributaria y la conciencia fiscal es clave para mantener los servicios públicos y el estado del bienestar. Por ello a través de la sección del blog “Te Interesa” ofrecemos un espacio para la divulgación de temas tributarios de interés general, novedades normativas en materia de tributación. Además a través de la sección SumAcademy, - un proyecto que nace de la colaboración con UniMooc, la plataforma impulsada por la Universidad de Alicante y premiada por GOOGLE- ofrecemos a la ciudadanía un amplio abanico de video tutoriales que se van actualizando regularmente y que abordan diferentes temas relacionados con el pago de los tributos, la forma de entender y calcular los distintos recibos o cómo proceder para operar en la web, entre otros.

Educación Tributaria

Objetivo

Divulgación de temas tributarios

Meta 2030

Incrementar en un 200% el número de visitas al blog “Te interesa”

Meta 2018

Incrementar en un 20% el número de visitas al blog “Te interesa”

Línea de base

6500 visitas en 2017 al Blog Te Interesa

Actividades

Dinamizar en RRSS el Blog “Te interesa” y dotarle de contenido

Impacto en ODS



Patrocinio deportivo

Suma Gestión Tributaria mantiene un programa de patrocinio deportivo con el objetivo de promover valores como el esfuerzo, el trabajo en equipo y la constancia. Además el programa se centra en apoyar a deportes minoritarios, como el fútbol femenino, y deportes adaptados, como el **baloncesto en silla de ruedas**. Es decir, aquellos deportes y clubes que compiten en ligas nacionales y que, en general, suelen gozar de menos respaldo y que de esta manera pueden desarrollar más fácilmente su actividad a lo largo del año.

Esto supone un apoyo indirecto a los ayuntamientos ya que en muchas ocasiones se ven abocados a realizar aportaciones económicas para garantizar la supervivencia de estas entidades.

Los 40 clubes beneficiados en este ejercicio pertenecen, entre otras, a las modalidades deportivas de baloncesto adaptado, atletismo, fútbol sala femenino, futbol femenino, hockey sobre patines, rugby, balonmano y voleibol

Por otra parte, SUMA ha creado una línea de **patrocinio de la Liga Autonómica de Remo** de la Comunitat Valenciana en la que se ha reservado una partida para la realización de **actividades de responsabilidad social** en beneficio de menores en riesgo de exclusión social.

Patrocinio Deportivo

Objetivo

Promover los valores del deporte como el esfuerzo, el trabajo en equipo y la constancia

Meta 2030

Patrocinar el 100% de los equipos de las 9 disciplinas deportivas seleccionadas que compiten en la liga nacional

Meta 2018

Mantener el patrocinio a 40 clubs deportivos

Línea de base

40 clubs beneficiarios en baloncesto adaptado, atletismo, fútbol sala femenino, futbol femenino, hockey sobre patines, rugby, balonmano, voleibol y remo

Actividades

Compromiso del consejo rector

Impacto en ODS



Foros SUMA

SUMA gestión tributaria ha puesto en marcha una serie de foros en la provincia de Alicante abiertos a toda la ciudadanía, con el objetivo impulsar la innovación y transformación de las administraciones públicas principalmente. Los foros se centran en las necesidades del ciudadano y reúnen a agentes del ecosistema que hacen posible el cambio: administraciones públicas, organizaciones de la sociedad civil, empresa y academia.

Los foros quieren además contribuir a mejorar la marca Alicante y posicionar a la provincia en el mapa internacional de la innovación.

En 2017 se celebró el I Encuentro Nacional de Mediación en Benidorm, donde los ponentes mostraron las ventajas de este mecanismo que contribuye a reducir un 60% los conflictos judiciales de las organizaciones; y el XV Foro Nacional SUMA donde se analizaron los retos de la revolución tecnológica para los municipios.

Foros SUMA

Objetivo

Promover la innovación tecnológica y social en las administraciones públicas y generar debates sobre temáticas que reviertan en un beneficio para la sociedad

Meta 2030

10.000 personas han tenido acceso a conocimiento de primer nivel sobre innovaciones en el ámbito tecnológico y social y en la búsqueda de soluciones a problemas que enfrenta la sociedad

Meta 2018

800 personas han tenido acceso a conocimiento de primer nivel sobre innovaciones en el ámbito tecnológico y social y en la búsqueda de soluciones a problemas que enfrenta la sociedad

Línea de base

400 personas en 2017

Actividades

Búsqueda de alianzas estratégicas para foros de innovación
 Organización de eventos
 Estrategia de comunicación asociada a cada evento

Impacto en ODS



Cuidamos el Medio Ambiente

En SUMA centramos los esfuerzos en minimizar nuestro impacto en el cambio climático. Buscamos cada día la manera de reducir nuestras emisiones de CO2 mediante la innovación y apostamos por la eficiencia energética, la movilidad sostenible y las energías renovables. Queremos además ser ejemplo de una administración pública eficiente: menos gasto y más responsabilidad con el planeta.

Políticas de uso racional del papel

Suma Gestión Tributaria eliminó definitivamente el papel en sus notificaciones y comunicaciones con empresas desde el 1 de marzo de 2017, lo que implica que a partir de esta fecha dichas gestiones con las empresas, profesionales y personas jurídicas son exclusivamente electrónicas.

La medida, “Adiós al papel” se desarrolla en el marco de la estrategia de transformación digital e innovación que está llevando a cabo la actual dirección de Suma para impulsar la competitividad, la eficiencia y el ahorro de costes, ha permitido aumentar la agilidad de las gestiones, y ahorrar más de 150.000 folios, lo que representan más de 1.300 kilos de papel al año, con el consiguiente beneficio para la sostenibilidad y el medio ambiente.

Con respecto al ahorro económico, el objetivo del organismo con esta medida de eficiencia es llegar a ahorrar unos 280.000 euros al año.

Además SUMA mantiene otras medidas para un uso racional del papel como la compra de papel reciclado, con Eco-etiqueta y libres de cloro y la puesta en marcha de cambios en la tramitación de procedimientos para ahorrar en impresiones.

➤ Reciclaje de papel

2015	16 toneladas	255 árboles salvados*	34,5 toneladas de CO2 no emitidas
2016	23 toneladas	345 árboles salvados	52,9 toneladas de CO2 no emitidas
2017	20 toneladas	300 árboles salvados	46 toneladas de CO2 no emitidas

Por cada tonelada de papel reciclado se ahorra en madera el equivalente a 15 árboles. En la fabricación del papel, cada vez que se sustituye 1 tonelada de fibras vírgenes por papel y cartón reciclado, se ahorran 2,3 toneladas de CO2

Políticas de uso racional del papel

Objetivo

Avanzar en programa "Adiós al papel"

Meta 2030

Ahorro de más de medio millón de folios al año

Meta 2018

Ahorro de más de 160.000 folios

Línea de base

Ahorro de más de 150.000 folios, 1.300 kilos de papel al año

Actividades

Incorporación de nuevas medidas para mejora del reciclaje como la instalación de puntos de reciclaje y eliminación de las papeleras individuales

Impacto en ODS



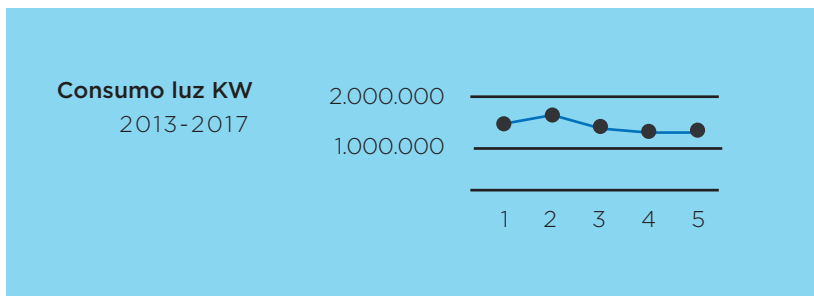
Planes de eficiencia energética

La eficiencia energética ha estado siempre presente en nuestras operaciones, si bien en los últimos años hemos querido dar un paso más impulsando objetivos y planes para reducir la intensidad energética y de carbono en nuestras operaciones. Prueba de ellos es que desde el año 2017 el 100% de la energía eléctrica que consumen las 45 oficinas de SUMA proceden de fuentes renovables.

Estos planes han incluido una batería de más de 20 medidas que se han consolidado en los últimos años como la sustitución de más de 3300 luminarias por iluminación LED, la instalación de un sistema centralizado de análisis de consumo energético y la optimización del contrato de suministro energético, eliminación de calderas, entre otras acciones.

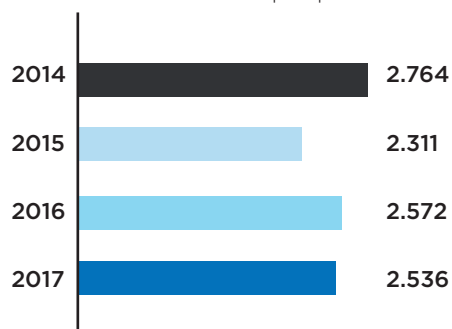
De esta forma hemos logrado una reducción del consumo de energía eléctrica del 10% en los últimos 5 años.

Consumo luz	
AÑO	KW
2013	1.378.173
2014	1.487.048
2015	1.317.108
2016	1.226.756
2017	1.230.698



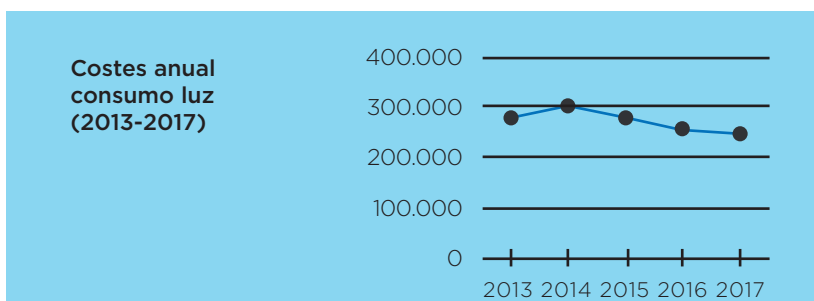
Consumo de energía eléctrica por empleado

Consumo medio - kwh por persona



Consumo total	2014	2015	2016	2017
kwh	1.487.048	1.227.404	1.226.756	1.217.312

Coste anual consumo luz	
AÑO	€
2013	271.786
2014	298.502
2015	276.422
2016	249.853
2017	243.602



Evolución ahorro por año					
2013	2014	2015	2016	2017	AHORRO OBTENIDO
271.786€	298.502€	276.422€	249.853€	243.602€	
	-26.716€	22.080€	26.569€	6.251€	28.184€

Poner el foco en la eficiencia energética nos ha permitido no solo reducir emisiones GEI, sino también disminuir nuestros costes operativos en 2013 de 271.786€ a 243.602€ en 2017 consiguiendo un ahorro de 28.184€

Plan de eficiencia energética

Objetivo

Reducir el consumo energético para luchar contra el cambio climático

Meta 2030

Reducir en al menos un 20% el consumo de energía por empleado

Meta 2018

Reducir en al menos un 5% el consumo de energía por empleado

Línea de base

2536 KWH por empleado en 2017

Actividades

Seguimiento a medidas para reducir el consumo de energía y valoración incorporación nuevas medidas

Impacto en ODS



Compras respetuosas con el medio ambiente

SUMA quiere hacer extensivo su compromiso con el medio ambiente a sus proveedores con el fin de fomentar el cumplimiento de sus políticas así como el de la normativa legal vigente. Por ello en los pliegos de contratación de servicios se toman en consideración criterios ecológicos como que los productos sean recuperables, reciclables, de bajo consumo y respetuosos con el medioambiente. Por ejemplo los productos de limpieza tienen que estar certificados con la eco-etiqueta europea y los sistemas de aire acondicionado que emitían Gas R22 han sido sustituidos en 22 oficinas.

*Consultar con Departamento de Contratación.

Compras respetuosas con el medio ambiente

Objetivo

Mejorar la cadena de valor para que sea más respetuosa con el medioambiente

Meta 2030

1. Todos los pliegos de contratación tienen en cuenta criterios medioambientales de obligado cumplimiento
2. Productos libres de sustancias peligrosas de acción prioritaria de la lista OSPAR

Meta 2018

1. Los contratos de mantenimiento incluyen cláusulas medioambientales
2. Productos de limpieza libres de ftalatos, almizcles sintéticos, organoestánicos y triclosan

Línea de base

1. Los contratos de mantenimiento incluyen cláusulas medioambientales
2. Productos de limpieza libres de ftalatos, almizcles sintéticos, organoestánicos y triclosan

Actividades

1. Revisar criterios medioambientales en pliegos de contratación
2. Valoración en los pliegos de contratación de servicios de mantenimiento que los productos de limpieza no contengan sustancias peligrosas de la lista OSPAR

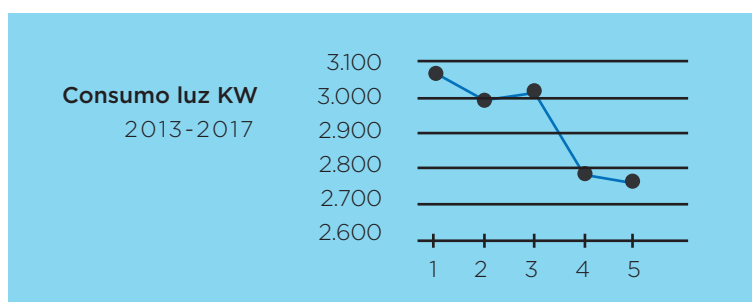
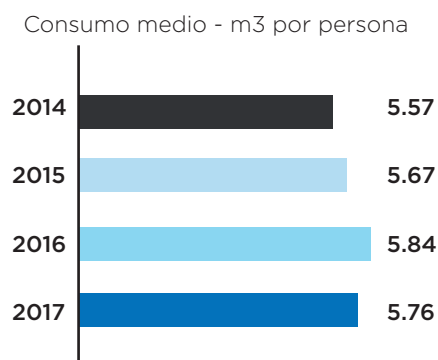
Impacto en ODS



Compromiso con el agua

La utilización responsable del agua es también parte del compromiso con el medio ambiente de SUMA. Por ello el organismo apuesta por implementar sistemas de ahorro como las campañas de sensibilización para su uso racional, el control del consumo al día para detectar posibles fugas, o la sustitución del sistema de descarga del inodoro para la reducción del consumo.

Consumo agua	
AÑO	M3
2013	3.065
2014	2.998
2015	3.013
2016	2.784
2017	2.767



Consumo total	2014	2015	2016	2017
m2	2.998	3.013	2.784	2.767

Compromiso con el agua

Objetivo

Realizar una gestión sostenible del agua

Meta 2030

Reducir un 20% el consumo de agua por empleado

Meta 2018

Mantener y aumentar medidas para un uso racional del papel

Línea de base

5,76 m³ por empleado en 2017

Actividades

Seguimiento a medidas para reducir el consumo de energía y valoración incorporación nuevas medidas

Impacto en ODS



Movilidad eco-eficiente

Las emisiones de CO2 de los vehículos se considera una de las principales causas de contaminación atmosférica. Por ello se ha reducido la flota de vehículos de SUMA y se agrupan las acciones de mantenimiento y los suministros de materiales por oficinas con el fin de reducir los desplazamientos . También se redujo el gramaje del papel de 98gr a 70gr con lo que se reduce el peso en los desplazamientos y con ello la contaminación.

Movilidad eco-eficiente

Objetivo

Reducir las emisiones de CO2

Meta 2030

Todos los desplazamientos se realizan con vehículos eléctricos

Meta 2018

Incorporar en la flota una moto eléctrica

Línea de base

Desconocida

Actividades

Analizar emisiones de CO2

Impacto en ODS



Comprometidos con las personas

En SUMA queremos ser más eficientes, mejorar la calidad, ser más sostenibles y cuidar el medio ambiente. Pero somos conscientes de que lo más importante para alcanzar nuestros objetivos es contar con un equipo con alto grado de motivación, ilusión, creatividad y mucha innovación. Porque sólo hibridando y compartiendo ideas y talento multidisciplinar y multicultural se produce la sinergia grupal para colaborar en mejorar el mundo.

Promoviendo la igualdad de género

SUMA cuenta desde 2016 Con un Plan de Igualdad cuyo objetivo es coordinar esfuerzos en la promoción de una sociedad más igualitaria y posibilitar la conciliación de la vida personal y familiar.

En el Plan de Igualdad se declara el compromiso del establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre las mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como, el impulso y fomento de medidas destinadas a conseguir la igualdad real en el seno de SUMA, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos.

Además en el Plan de Igualdad se establecen medidas que propician la posibilidad de conciliar las obligaciones personales y familiares con las laborales, contribuyendo de esta manera a fomentar la corresponsabilidad y alcanzar la igualdad plena y efectiva de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Plan de Igualdad

Objetivo

1. Garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, en cada una de las cuestiones, que afectan a los trabajadores y trabajadoras de SUMA Gestión Tributaria (acceso, selección, contratación, promoción y formación).
2. Avanzar en la corresponsabilidad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral y privado, facilitando la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores y las trabajadoras de SUMA.
3. Mantener la igualdad de retribución por trabajos de igual valor.
4. Garantizar un entorno libre de acoso.

Meta 2030

Realizar una discriminación positiva a favor del sexo que esté infrarrepresentado en términos de paridad, en la categoría o puesto de trabajo al que se opte, en caso de igualdad de condiciones o empate.

Proporcionar formación específica en materia de género e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres al 100% de la plantilla y en especial a los mandos intermedios con responsabilidad sobre equipos de trabajo y personas cuya actuación tenga repercusión en la organización, de manera que se contribuya a evitar cualquier tipo de discriminación.

Meta 2018

Impartir al 50% de las jefaturas y mandos intermedios formación específica en materia de género e igualdad de oportunidades.

Línea de base

- 1.1 298 mujeres y 163 hombres se presentaron en 2017 a procesos de selección
- 1.2 En los puestos de Jefatura de Oficina, Unidad y superiores existe paridad: de 101 puestos, 43 son mujeres.
- 1.3 Han recibido formación en igualdad 6 mujeres y 2 hombres.

Actividades

- 1.1 Utilizar documentos en los procesos de selección que no contengan cuestiones relacionadas con el estado civil, no de hijos/as, etc.
- 1.2 Evitar la redacción sexista en las convocatorias y revisar las practicas de comunicación existentes.
- 1.3 Mantener actualizadas las herramientas informáticas que permitan conocer la presencia de mujeres y hombres en los diferentes puestos de trabajo, departamentos, etc.. e informar a la Comisión de Seguimiento del Plan, de los diferentes procesos selectivos realizados, con los datos desagregados por sexo.
- 1.4 Mantener actualizados y, en su caso, revisar los canales de comunicación, para que la información sobre los cursos de formación y puestos vacantes, llegue a todo el personal.
- 1.5 Ofrecer formación específica en materia de género e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres a toda la plantilla y en especial a los mandos intermedios con responsabilidad sobre equipos de trabajo y personas cuya actuación tenga repercusión en la organización, de manera que se contribuya a evitar cualquier tipo de discriminación.
- 1.6 Adoptar, las medidas necesarias para que las personas que estén gozando de cualquier medida de conciliación, puedan disfrutar, de las mismas oportunidades de formación y promoción que el resto de la plantilla de la organización.
- 1.7 Realizar una discriminación positiva a favor del sexo que esté infrarrepresentado en términos de paridad, en la categoría o puesto de trabajo al que se opte, en caso de igualdad de condiciones o empate.
- 1.8 Mantener el complemento de hasta el 100% de las retribuciones, a la prestación de la seguridad social que perciba la trabajadora que se encuentra en situación de baja por incapacidad temporal durante el periodo de embarazo.

Impacto en ODS



Gestión de la diversidad

La inversión en diversidad aumenta las posibilidades de incrementar el capital intelectual de las organizaciones. El talento hay que buscarlo allí donde se encuentre y ello implica dirigir el foco a todos los colectivos en donde puede surgir el talento. Es por ello que desde SUMA consideramos que la diversidad es en sí misma y por sí misma fuente del talento.

Además de contar con personas con más de un 33% de discapacidad en su plantilla SUMA tiene contratados algunos de sus servicios externos con Centros Especiales de Empleo que son entidades sin ánimo de lucro cuya plantilla debe estar compuesta al menos en el 70% por trabajadores con discapacidad y que tienen como objetivo conseguir la realización personal, laboral y económica de los mismos. Su finalidad es, por un lado, realizar un trabajo productivo, participando regularmente en las operaciones de mercado, y por otro, asegurar un empleo remunerado y la prestación de servicios de ajuste personal y social que requieran sus trabajadores con discapacidad a la vez que sea un medio de integración del mayor número de personas con discapacidad al mercado de trabajo.

Gestión de la diversidad

Objetivo

Mejorar la diversidad en la organización y sensibilizar acerca de su aporte a la empresa y la sociedad

Meta 2030

Conseguir el porcentaje establecido legalmente de personas con discapacidad en plantilla.

Meta 2018

Avanzar en la consecución del objetivo de conseguir el porcentaje establecido legalmente de personas con discapacidad en plantilla.

Línea de base

1. 8 personas con discapacidad trabajan en SUMA, representan el 1,67% del total de la plantilla

Actividades

1.1 Sensibilizar acerca del talento de las personas con discapacidad mediante formación en voluntario corporativo.

Impacto en ODS



SUMA Seguro y Saludable

Para SUMA es de vital importancia la salud y el bienestar laboral de sus empleados/as. Por ello se mantienen rigurosamente todas las medidas de prevención de riesgos laborales y tratamos de ir más allá. Unas de las propuestas del Comité de Seguridad y Salud ha sido la instalación de Desfibriladores Externos Semiautomáticos en las oficinas que son vitales a la hora de salvar la vida de una persona que sufre un ataque al corazón. Con ello queremos ofrecer tanto a nuestro personal como a la ciudadanía espacios cardioprotegidos.

SUMA seguro y saludable

Objetivo

1. Crear espacios cardioprotegidos
2. Mejorar la salud y seguridad de los/las empleados/as

Meta 2030

1. Instalar un desfibrilador en el 10% de las oficinas.
2. Realizar acciones divulgativas y formativas sobre hábitos de vida saludable.
3. Cumplimiento responsable de las obligaciones de prevención de riesgos laborales para mantener los niveles de siniestralidad laboral por debajo de los del sector.

Meta 2018

1. Alcanzar 11 desfibriladores.
2. Cumplimiento responsable de las obligaciones de prevención de riesgos laborales para mantener los niveles de siniestralidad laboral por debajo de los del sector.

Línea de base

1. Instalados 4 desfibriladores en oficinas.
- 2.1 Absentismo laboral es del 4,5% (7% es la media de la administración pública)
- 2.2 El Índice siniestralidad general es del 0,56%.

Actividades

1. Sensibilizar y formar al personal de las oficinas en el uso de los desfibriladores.
2. Realizar todas las acciones contempladas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
3. Realizar acciones divulgativas y formativas sobre hábitos de vida saludable.

Impacto en ODS



Innovación y talento al servicio de las personas

Apostamos por la innovación como eje vertebrador del desarrollo profesional de su equipo y como herramienta fundamental para la gestión del conocimiento.

A través de la formación continua en el uso de las metodologías y las herramientas más avanzadas se pueden conseguir profesionales capaces de liderar y de hacer realidad el proyecto SUMA Gestión Tributaria.

Además en SUMA realizamos evaluación de resultados y competencias mediante la asignación de incentivos vinculados a productividad y a reducción de absentismo. Nuestra prioridad es que todo el equipo esté constantemente actualizado y motivado para realizar un servicio de excelencia.

Formación continua y evaluación de desempeño

Objetivo

1. Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados y empleadas
2. Reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos

Meta 2030

1. Al menos 5 cursos on line
2. Estudiar procesos innovadores para la evaluación de objetivos y desempeño.

Meta 2018

1. Incrementar en un 5% las horas totales de formación

Línea de base

1. Un curso on-line. 4609 horas de curso impartidas; 1082 alumnos; 139 acciones formativas; horas total alumnos 23449; Media por empleado 48,85 horas.

Actividades

1. Diseñar cursos on-line.
2. Diseñar cursos de reciclaje formativo

Impacto en ODS



Entorno dialogante

En la actualidad SUMA cuenta 17 representantes sindicales (CCOO – COMISIONES OBRERAS: 2 representantes; UGT – UNION GENERAL DE TRABAJADORES: 12 representantes; SEP-CV – SINDICATO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA: 3 representantes). A lo largo del año existen numerosos contactos entre la Dirección de SUMA y la representación sindical para tratar temas concretos que afectan a la organización y se realizaron 3 reuniones de la (Comisión de Interpretación y Seguimiento) del V Convenio Colectivo de Suma Gestión Tributaria a lo largo del año 2017.

Representación sindical

Objetivo

1. Cumplimiento responsable de la legislación en materia de libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Meta 2030

1. Mantener las reuniones que sean necesarias con la representación sindical y en el marco de la Comisión de Interpretación y Seguimiento del convenio colectivo.

Meta 2018

1. Una reunión de la Comisión de Interpretación y Seguimiento del convenio colectivo al menos 1 vez semestralmente.

Línea de base

1. 3 reuniones de la Comisión de Interpretación y Seguimiento del convenio colectivo en 2017.

Actividades

1. Continuar agenda de trabajo de la Comisión de Interpretación y Seguimiento del Convenio Colectivo.

Impacto en ODS



Potenciando los valores de SUMA

Hablar de innovación es hablar de ideas, de trabajo en red, de talento conectado. Por ello en 2017 se han puesto en marcha diferentes acciones para potenciar el intraemprendimiento en el organismo, fomentar los valores de la organización y promover una cultura de innovación. En 2017 se celebraron tres desayunos de innovación en los que participaron más de 300 personas y tuvieron a ponentes de primer nivel como Belén Navarro, Secretaria General de Financiación Autonómica y Local del Ministerio de Hacienda, Nuria Oliver, directora de Investigación en Ciencias de Datos de Vodafone y el ex presidente de la Audiencia de Alicante, Vicente Magro. El objetivo de estos encuentros es además aportar valor y conocimiento a la institución para mejorar su eficiencia, calidad y motivación de la plantilla.

Promoción de la cultura de innovación y mejora del clima laboral

Objetivo

1. Promover los valores de SUMA, el trabajo en equipo, la cultura de innovación y mejorar el clima laboral

Meta 2030

1. Mantener los tradicionales encuentros de toda la plantilla con motivo del aniversario de la Organización y de las fiestas navideñas.

Meta 2018

Celebración de al menos un desayuno de innovación

Línea de base

Una reunión anual de evaluación de objetivos con la asistencia de las Jefaturas y mandos intermedios.

Actividades

Aportamos valor a la cadena de suministro

Desde SUMA consideramos fundamental analizar los impactos ambientales, sociales y económicos, y el fomentar prácticas de buen gobierno, a través de la gestión de nuestra cadena de suministro. Para SUMA es de vital importancia contar con proveedores que compartan su voluntad y determinación de ser empresas responsables y sostenibles y que gestionen su propio negocio bajo los mismos principios éticos que el organismo apoya, respeta y cumple.

Política de compras responsables

En el marco de nuestra sólida Política de Compras en SUMA avanzamos en la implantación de procesos cada vez más rigurosos de evaluación y selección de proveedores, con análisis basados en criterios medioambientales, sociales y de innovación

La nueva ley de contratación del sector público que ha entrado en vigor en 2018 establece entre las condiciones de ejecución que la administración tiene que exigir al menos una condición de carácter medioambiental, social y ético. Además establece también estos criterios para la adjudicación.

Transparencia y compromiso con nuestros proveedores

Con el fin de garantizar la máxima transparencia en el control del gasto, SUMA está desarrollando una aplicación informática de compras y contratación, que facilita el acceso a los proveedores y garantiza la igualdad de condiciones a la hora de optar a la prestación de cualquier servicio o suministro al organismo autónomo. Se trata de la primera fase de un proyecto más ambicioso dirigido a reforzar la transparencia a todos los niveles.

Por otro lado vamos más allá de la obligación legal de pagar a nuestros proveedores en 30 días y actualmente en 2017 nuestra media se encuentra en 19,4 días.

> Pago medio a proveedores:

Administración	Variable	Año	Trimestre	Días
Suma Gestión Tributaria	Periodo Medio de Pago	2017	1	23,83
Suma Gestión Tributaria	Periodo Medio de Pago	2017	2	19,00
Suma Gestión Tributaria	Periodo Medio de Pago	2017	3	19,94
Suma Gestión Tributaria	Periodo Medio de Pago	2017	4	14,97

Política de compras responsable

Objetivo

1. Asegurar que nuestros proveedores cumplen con sus compromisos medioambientales, sociales y éticos.
2. Asegurar la máxima transparencia en la gestión de nuestras compras.

Meta 2030

1. Que los proveedores cumplan con más de una condición de ejecución de carácter medioambiental, social y ética.
2. El pago a proveedores se realiza en menos de 15 días.
3. SUMA cuenta con aplicaciones que garanticen la mayor transparencia en un amplio rango de contratos y contenidos.

Meta 2018

1. Los proveedores cumplen al menos una condición de ejecución de carácter medioambiental, social y ética
2. El pago medio a proveedores se sitúa por debajo de 18,5 días
3. Continuación proyecto de implementación de aplicación para publicación de ofertas de servicios y compras menores.

Línea de base

1. En 2017 no se exigían condiciones de ejecución medioambientales, sociales o éticas
2. En 2017 la media del pago a proveedores se sitúa en 19,4 días.
3. En 2017 comienza el proyecto de aplicación para contratos menores de mantenimiento con la universidad de Murcia

Actividades

1. Adherirse al desarrollo reglamentario si se produce.
2. Se ha establecido un seguimiento de los días que cada interviniente en el proceso de tramitación, tiene la tarea en su bandeja, y un sistema automático de alertas cuando se superen los días recomendables.
3. Continuar implementación proyecto de aplicación para contratos menores de mantenimiento

Impacto en ODS



Foco en el servicio a la ciudadanía

El objetivo de SUMA es mejorar continuamente la calidad del servicio a la ciudadanía gracias a las ventajas que hoy en día ofrece la economía digital. Por ello ponemos a su servicio una amplia gama de canales para realizar consultas o realizar sus gestiones, como pagar los impuestos con tarjeta de crédito, domiciliar los recibos o modificar los datos de domiciliación, acogerse a un plan de pago personalizado, emitir cartas de pago, obtener duplicados de recibos o justificantes de pago, consultar deudas pendientes, etc.

> Atención presencial en las 46 oficinas tributarias

	2017	2016	2015
Nº atenciones por personación en oficinas	589.033	624.632	654.223

> Atención telefónica. Evolución de las llamadas atendidas de Suma Gestión Tributaria:

	2017	2016	2015
Nº llamadas atendidas	321.626	295.002	289.578

La calidad en el servicio: nuestra razón de ser

Atención en diferentes idiomas

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que ofrecemos a las personas extranjeras que tributan en los municipios de nuestra provincia hemos ampliado el servicio de atención telefónica en idiomas extranjeros incorporando el ruso a las lenguas con la que se puede atender consultas. Estas nuevas actuaciones se suman a los programas que ya venían y que se han reforzado, como son la atención telefónica en inglés, francés, alemán y noruego.

Servicio Suma Responde

Se trata de un soporte de comunicación implementado en 2015 que permite al ciudadano realizar consultas tributarias a través del correo electrónico, tanto en castellano como en otros idiomas. En 2017 se han atendido 2.019 consultas con un plazo medio de respuesta de 0,6 días. Las respuestas se remiten al correo electrónico especificado y en el idioma elegido por el ciudadano (castellano, valenciano, inglés, francés y alemán)

Campaña Opina

Su objetivo básico es permitirnos escuchar sus opiniones, quejas o sugerencias a través de distintos canales puestos a su disposición. Este sistema, que parte de la idea de que la queja es una oportunidad para mejorar, nos permite recoger las opiniones y propuestas de los usuarios a través de varios canales: Libro de Quejas y Sugerencias, Buzón de Opiniones, Internet, Teléfono, correo y fax, siendo la sencillez en la presentación y la agilidad en su tramitación sus características más relevantes. Nuestro compromiso es responder a las quejas en un plazo máximo de 10 días.

Desde la puesta en marcha de este programa, se ha producido una tendencia permanente de ascenso en el número de opiniones favorables emitidas en nuestras oficinas, que se ha incrementado sensiblemente en 2017. De igual forma se produce un incremento progresivo de Internet como medio utilizado por los contribuyentes para expresar sus opiniones.

> Campaña opina

	Sin Opinión	Con opinión favorable	Trimestre	Total
2017	0	240	161	401
2016	0	168	151	319
2015	0	230	137	367
		2017	2016	2015
Plazo Medio Contestación		6,61	7,21	6,92
				2002
				11,4

Facilidades de pago: aplazamientos, fraccionamientos y plan de pago personalizado

Facilitar el pago de los impuestos es fundamental para que los contribuyentes puedan atender al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Durante los últimos años, estas facilidades han sido muy demandadas por los ciudadanos. Los pagos se pueden aplazar, fraccionar o realizar un Plan de Pago Personalizado que es un sistema de pago que permite al ciudadano planificar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias locales antes de la fecha de pago para no tener que pagar intereses. Los ciudadanos van incorporándose progresivamente al uso de este sistema de pago. En 2017, se aplicó esta modalidad de pago personalizado a 62.600 recibos por un importe superior a 12 millones de euros.

> Aplazamientos y fraccionamientos

	Nº fracc/aplaz concedidos	Importe
2015	105.359	82.109.383
2016	95.543	73.542.884
2017	95.321	76.383.975

Plan de Pago Personalizado

	2017	2016	2015	2014
En vigencia al inicio del período	19.337	16.877	15.312	12.802
Suscritos	2.162	3.242	3.004	3.359
Bajas	1.081	782	1.439	849
En vigencia a fin del período	20.418	19.337	16.877	15.312

Programa No Colas

En 2015 se sustituyó el sistema informático de control de esperas con el fin de modernizarlo y mantener unos tiempos adecuados, permitiendo además la obtención de una serie de datos estadísticos sobre el número de contribuyentes atendidos, los tiempos de espera y los tiempos de atención. Este servicio se ha implantado en 16 oficinas dónde el número de visitas de contribuyentes había aumentado considerablemente. Nuestro compromiso es que el tiempo medio de espera para ser atendido sea menor o igual a 10 minutos y el porcentaje de personas atendidas que han esperado más de 20 minutos no supere el 15%.

Máxima seguridad para usuarios y protección de su privacidad

SUMA establece los máximos estándares de seguridad para proteger los datos de la ciudadanía. Se analizan los riesgos de los diferentes elementos para minimizarlos. SUMA cuenta con una sala de servidores duplicada para que este segundo proceso de datos garantice la continuidad del servicio en caso de que el primer sistema falle y periódicamente se realizan simulacros. También se cuenta con un tercer sistema de copias en la nube.

En cuanto a la política de privacidad en 2017 SUMA realizó todas las modificaciones oportunas para adecuarse al nuevo reglamento europeo de protección de datos.

En el ámbito de la Administración Electrónica española, SUMA da estricto cumplimiento el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos y está constituido por principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.

Para garantizar la máxima privacidad de la información y que los contribuyentes puedan operar en la web con total seguridad y confianza para realizar determinados trámites, como actualizar datos personales, registrar una solicitud formal, fraccionar el pago de impuestos, suscribir un plan de pago personalizado o registrarse como usuario electrónico para recibir notificaciones, es necesario usar una identificación digital completa.

Esta identificación se realiza a través del certificado digital -como el que se usa para la AEAT o en el DNI electrónico- o a través del recientemente incorporado sistema Cl@ve, consistente en el uso de un usuario-contraseña que se puede utilizar a nivel nacional en una gran cantidad de servicios públicos.

Sin embargo, para la mayoría de los trámites es suficiente con el uso de un código CSV, Código Seguro de Verificación, que está incorporado en todos los documentos que emite Suma (recibos, certificados de pago, notificaciones).

La seguridad radica en que la información es solo accesible por la persona que ha recibido el documento. También se utiliza para domiciliar un recibo, descargar una carta de pago para su posterior pago en un banco, pagar un recibo con tarjeta o identificar al conductor tras recibir una sanción de tráfico.

Auditorias

Para certificar la calidad de nuestros servicios SUMA realiza anualmente auditorias externas en las siguientes áreas:

- Auditoría de Seguridad informática
- Auditoría de seguimiento contable y jurídico
- Auditoría de La sindicatura de Comptes, sobre procedimientos administrativos.
- Auditoría de Prevención de riesgos laborales
- Auditoría Certificado ISO9000: procesos de voluntaria y atención al publico

Más accesibilidad a través de diferentes canales

Puntos de atención digital

SUMA ha implantado en 2017 un nuevo servicio de atención digital en sus oficinas para ofrecer a los contribuyentes una vía alternativa para pagar sus recibos y realizar gestiones de forma electrónica. Además pone a disposición de quienes quieran utilizar este servicio y precisen asistencia, la ayuda de un agente para guiarles en todo lo que necesiten. En total, Suma ha habilitado en esta primera fase un total de 24 Puntos de Atención Digital (PAD), ofreciendo así una alternativa más a aquellos contribuyentes que quieran agilizar sus gestiones y familiarizarse con la sede electrónica del organismo. Las mismas gestiones que se pueden realizar en estos puestos de las oficinas, se pueden hacer desde cualquier ordenador o dispositivo móvil sin esperas ni horarios.

Servicio de atención itinerante

SUMA visita 43 ayuntamientos en los que no se dispone de oficina al menos una vez al mes y se incrementa durante el periodo de pago de las voluntarias a fin de facilitar la gestión tributaria a los contribuyentes que no tengan una oficina en su municipio. Este servicio se anuncia en nuestra web en Información Municipal y en redes sociales.

Quioscos de Teleservicio

Los quioscos de teleservicio es una modalidad de equipos desatendidos para usuarios que no tengan conocimiento avanzado de tecnología. Se trata de una modalidad que está en proceso experimental para los municipios donde no existan oficinas de SUMA. Contamos ya con 3 Quioscos de Teleservicio en 2017 con el objetivo de contar con al menos 12 en 2018.

Sede electrónica: SUMA.ES

Durante los últimos años y en el marco de su actual estrategia de innovación, el organismo ha potenciado su web y reforzado su usabilidad para que todas las personas, con independencia de su experiencia online, pueda realizar cualquier trámite de forma cómoda, sencilla, accesible y totalmente segura.

Pagar recibos con tarjeta de crédito, realizar una domiciliación, actualizar datos, obtener el duplicado de un recibo o solicitar un plan de pago personalizado son algunas de las gestiones que los contribuyentes pueden realizar actualmente en la página web de Suma Gestión Tributaria, sin necesidad de desplazarse, en cualquier horario y desde cualquier tipo de dispositivo.

Contamos con una web usable e intuitiva que también se adapta a los dispositivos móviles, para que la ciudadanía esté informada al momento sobre la gestión de sus impuestos, lo cual supondrá, sin duda, una mejora de los servicios que prestan sus respectivos ayuntamientos.

Los contribuyentes también podrán encontrar en las redes sociales información permanente sobre la actividad de SUMA. Por ello, el Organismo ha abierto una página en Facebook en la que no sólo se informa sobre gestión tributaria, sino también sobre las distintas actividades que realiza durante el año.

Pero más allá de su función de sede electrónica, y con el foco en aportar más calidad a los usuarios, la web se ha convertido en un referente nacional respecto a los contenidos de tributación tanto escritos como audiovisuales.

Otra línea de trabajo de SUMA es la realización de “MOOC”, -cursos de formación on line en abierto-, y vídeos tutoriales de ayuda tributaria, así como el impulso permanente a la administración electrónica, tanto para los propios ciudadanos como para las empresas y distintos organismos.

Por su parte, la sección “Te Interesa” ofrece un espacio para la divulgación de temas tributarios de interés general, las actividades sociales que desarrolla el organismo, novedades, nuevas normativas en materia de tributación, etc.

En materia de Interoperabilidad y Administración electrónica: Se ha implantado la

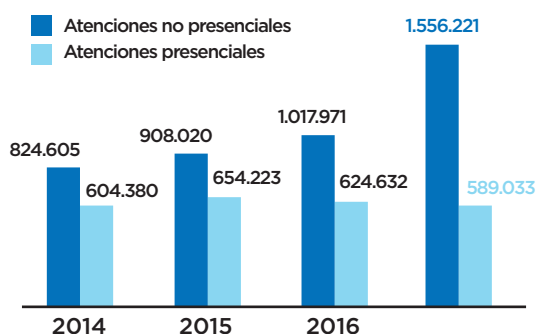
utilización del TEU, Tablón Edictal Único, como sustituto de la publicación en el BOP de los anuncios masivos de notificación y SUMA se ha adherido a la Plataforma de Contratación del Estado;

Internamente se ha implantado la factura electrónica de forma que el proceso está totalmente automatizado y es visible por los proveedores.

> El portal de Suma en Internet

		2017	2016	2015
Accesos	Accesos Oficina Virtual	308.183	94.963	66.700
Consultas	Consultas (deudas y trámites)	183.695	81.040	73.348
Trámites (desglose)	Trámites Oficina Virtual	441.656	286.133	254.108
Pagos	Operaciones de pago	111.203	83.302	84.390
	Órdenes de domiciliación	14.965	11.258	12.674
	Plan de Pago Personalizado	1.257	488	139
Mejoras datos personales	Modificación datos personales	22.849	21.551	1.485
	Escritos presentados	21.685	4.116	3.882
Solicitudes, declaraciones, escritos y otros (identificación conductor, altas vehículos)	Declaraciones a efectos IIVTNU/IAE	13.877	3.239	0
	Consultas tributarias Suma Responde	985	644	487
	Identificador conductor	983	888	904
	Altas Vehículos por Colegio Gestores	68.441	63.445	60.035
Recibos	Certificados o justificantes de pago	81.283	65.152	54.590
	Recibos o cartas de pago emitidas	65.903	31.285	35.522
Notificación electrónica	Notificación electrónica	36.413	466	0
	Adhesión a la notificación electrónica	1.857	299	0

> Comparativo de atenciones telemáticas / presenciales



> Presencia en redes sociales

Total seguidores de la página
Facebook: 5361

Twitter 2017

Tweets	223
Vistas perfil	5.612,00
Nuevos seguidores	625
Impresiones Tweets	535.122,00
Menciones	306

Atención telefónica

Durante 2017 ejercicio se ha dispuesto de un total de 48 puestos de atención, que se han incrementado en los momentos de mayor afluencia de llamadas, como son los periodos de cobro voluntario. En cualquier caso, se garantiza la capacitación de los agentes con un riguroso proceso de selección, con una extensa formación inicial y con formación mensual de reciclaje.

Plan de mejora continua de los servicios a la ciudadanía

Objetivo

Mejorar la calidad de los servicios. (campana opina, facilidades de pago, SUMA Responde, privacidad y seguridad)

Meta 2030

1. Contar con aplicaciones web que permitan traducción en cualquier idioma
2. Mantener el servicio Suma Responde para dar respuesta en el mismo día.
3. Mantener número de opiniones favorables por debajo de las desfavorables.
4. Elevar la proporción de pagos no presenciales sobre los presenciales a 80-20.
5. Aumentar plataformas de pago y los convenios con entidades

Meta 2018

1. Mantener servicios en 5 idiomas.
2. Mantener el servicio Suma Responde por debajo de 1 día.
3. Mantener número de opiniones favorables por debajo de las desfavorables.
4. Elevar el número de pagos no presenciales en un 10%.
5. Ampliar el número de entidades con convenio en al menos 1 entidad y estudiar la introducción de una nueva plataforma de pago como paypal.

Línea de base

1. Servicios en 5 idiomas.
2. Servicio Suma Responde en 0,6 días.
3. Número de opiniones favorables por encima de las desfavorables.
4. La proporción de pagos no presenciales sobre los presenciales es 60-40.
5. Convenio con 8 entidades y 5 modalidades de pago

Actividades

1. Mantenimiento de personal que pueda dar servicio en diferentes idiomas.
- 2 y 3. Continuar acciones de medición y aplicación de mejora continua de herramientas para agilizar los servicios y mejorar la calidad de SUMA.
4. Campañas de promoción de domiciliación, pagos con tarjeta y Planes Pago Personalizado.
5. Estudio de integración de nuevas plataformas de pago.

Impacto en ODS



Plan para mejorar las accesibilidad a los servicios de SUMA

Objetivo

Mejorar la accesibilidad a través de diferentes canales (campana opina, facilidades de pago, SUMA Responde, privacidad y seguridad)

Meta 2030

1. Que los trámites en modo desasistido superen a los trámites presenciales y telefónicos.
2. El 100% de las oficinas cuenta con Puntos de Atención Digital (PAD)
3. La web es accesible para personas no videntes.
4. El 100% de los municipios cuenta con quioscos de teleservicio.

Meta 2018

1. Los trámites desasistidos aumentan un 10%
2. 15 oficinas cuentan con PAD
3. Iniciar estudio para que la web sea accesible para no videntes.
4. 12 municipios cuentan con quioscos de teleservicio.

Línea de base

1. Los trámites desasistidos representan un 73% del total.
2. En 2017 13 oficinas con PAD
3. Web no accesible para no videntes
4. En 2017 tres municipios cuentan con quioscos de teleservicio.

Actividades

1. Ampliar servicios desasistidos y promocionarlos.
2. Continuación proyecto de ampliación de los PAD.
3. Iniciar proyecto web accesible para personas no videntes

Impacto en ODS



Un servicio público de calidad para los Ayuntamientos

Mejorar la eficacia en el cobro de los impuestos locales a través de una gestión integral, reducir costes y aumentar los niveles de recaudación son algunas de las ventajas que valoran los ayuntamientos de la provincia de Alicante que delegan en SUMA la gestión de sus tributos municipales. La recaudación de los tributos a través del organismo ha demostrado una mayor efectividad del cobro. Además genera más liquidez y unos ingresos más estables en las arcas municipales ya que anualmente se anticipan cerca de 300 millones de euros, mediante la Operación Especial de Tesorería que ejerce tras ejercicio el Organismo suscribe con las Entidades Financieras colaboradora

Estrategia de contención del gasto

La eficiencia es uno de los principales objetivos de Suma. Pretendemos ofrecer a los ayuntamientos un servicio de máxima calidad y con el menor coste posible.

En 2017, se ha realizado una nueva reducción de costes respecto del servicio que SUMA presta a los Consistorios de la Provincia de Alicante y que afecta a los tributos de devengo periódico, como son el IBI, IAE, IVTM, etc., pasando de un tipo del 2,5% al 2,4%, lo que ha situado el coste medio en el 3,59% al IBI, IAE, vehículos y otros tributos, rebajando al 2,4% el tipo de las tasas municipales que venían tributando al 2,5% (tasa de residuos, vados, IBI, etc.) con lo que se ha reducido el coste medio hasta situarlo en el 3,74%. Además sigue la rebaja del 40% aplicada al Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, conocido como plusvalía.

Con este tipo de rebajas se consigue un importante ahorro para nuestros ayuntamientos que se materializa en inversiones y proyectos de mejora de los servicios municipales. Los máximos beneficiarios de esta medida son los ciudadanos de nuestra provincia, ya que en algunos casos se rebaja la presión fiscal de determinados impuestos.

➤ Evolución de la Tasa de SUMA (tanto por ciento de lo recaudado)

CONCEPTO	1990	2012	2013	2014	2016	2017
IBI e IAE	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,4%
IVTM	4%	4%	2,5%	2,5%	2,5%	2,4%
TRRSU/ Tasas	4%	4%	4%	2,5%	2,5%	2,4%
IIVTNU	4%	4%	4%	4%	2,5%	2,5%
REC EJE	20%	20,10 ó 5%	20,10 ó 5%	20,10 ó 5%	20,10 ó 5%	20,10 ó 5%

CONCEPTO	1990	2012 (BOP 53-15/03/2012)	2013 (BOP 81-02/05/2013)
IBI e IAE	2,5% del principal recaudado	2,5% del principal recaudado	2,5% del principal recaudado
IVTM	4% del principal recaudado	4% del principal recaudado	2,5% del principal recaudado
TRRSU/ Tasas	4% del principal recaudado	4% del principal recaudado	4% del principal recaudado
IIVTNU	4% del principal recaudado	4% del principal recaudado	4% del principal recaudado
REC EJE	20% del principal recaudado	20, 10 ó 5% recaudado	20, 10 ó 5% recaudado

CONCEPTO	1990	2012	2013	2014	2016	2017
IBI e IAE	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,4%
IVTM	4%	4%	2,5%	2,5%	2,5%	2,4%
TRRSU/ Tasas	4%	4%	4%	2,5%	2,5%	2,4%
IIVTNU	4%	4%	4%	4%	2,5%	2,5%
REC EJE	20%	20, 10 ó 5%	20, 10 ó 5%	20, 10 ó 5%	20, 10 ó 5%	20, 10 ó 5%

Programa de eficiencia para maximizar los beneficios de los ayuntamientos

SUMA mantiene convenios de colaboración con organismos estatales y de la Generalitat Valenciana para una gestión eficiente de toda la información referente a los contribuyentes. La gestión integral de la información incluye la conexión con diferentes entidades que permiten y agilizan la gestión de los tributos. En 2017 se han aplicado mejoras en el portal GestaNet, que es la plataforma con la que se trabaja con los ayuntamientos. Se ha realizado un rediseño del software corporativo para la gestión de los tributos locales y se ha concedido un mayor índice de usabilidad, mejoras que se realizan anualmente. Además continua avanzándose en el desarrollo del nuevo software corporativo para la gestión de los tributos locales, tanto en el entorno tecnológico, como en los aspectos funcionales.

Además gracias el convenio firmado entre la Diputación de Alicante y la Generalitat Valenciana para la prestación de servicios de certificación de firma electrónica convierte a Suma Gestión Tributaria en una Autoridad de Registro para la gestión de los Certificados Digitales de Firma Electrónica de la Generalitat Valenciana.

Estrategia de contención del gasto

Objetivo

Ofrecer a los ayuntamientos un servicio de máxima calidad y con el menor coste posible.

Meta 2030

Reducción de la tasa de la recaudación voluntaria (IBI, IAE, impuesto sobre vehículos, tasa de Recogida de basuras, tasas municipales y Plusvalías un promedio de un 2,15%

Meta 2018

Promedio del 2.25%

Línea de base 2017

Promedio 3,85%

Actividades

Estrategia comercial para aumentar el numero de organismos que delegan la gestión de los tributos.

Impacto en ODS



Programa de eficiencia

Objetivo

Maximizar los ingresos de los ayuntamientos

Meta 2030

Incrementar los ingresos de los ayuntamientos en recaudación voluntaria en un 4%

Meta 2018

Incremento del 0,39%

Línea de base 2017

3,02%

Actividades

-Gestión integral de la información. Programas de mejora continua.

Impacto en ODS







OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE