

COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP) - AÑO 2019

PACTO MUNDIAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

(UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT)

RED ESPAÑOLA

JULIO 2020



SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA

DIPUTACIÓN DE ALICANTE

COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP) 2019
SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA. DIPUTACIÓN DE ALICANTE

Período cubierto por la Comunicación de progreso (COP): 2019.

1. DECLARACIÓN DE RESPALDO CONTINUO

A las partes interesadas:

Me complace confirmar que **SUMA. Gestión Tributaria. Diputación de Alicante** reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción.

En esta Comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,

Alicante, 1 de julio de 2020

Encarna Sánchez Sala

Directora

2. DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS

SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA

SUMA Gestión Tributaria es un organismo autónomo, creado por la Diputación Provincial de Alicante en 1990.

Nuestra misión es **gestionar y recaudar los tributos municipales de los ayuntamientos de la Provincia de Alicante**. Es una administración pública local, y desarrolla el ejercicio de las competencias en la aplicación de los tributos y la gestión de ingresos por delegación de los ayuntamientos y de otras administraciones que así lo deciden.

La **marca SUMA** quiere expresar el concepto de **integración, aumento, crecimiento, incorporación**. SUMA es la unión de muchas voluntades para mejorar entre todos el futuro de los ayuntamientos. Con esa denominación y bajo la imagen de los dos cuadrados azules formando un signo más, hemos desarrollado una cultura corporativa basada en "Más servicio al contribuyente y más servicio al ayuntamiento". Un compromiso cimentado en la búsqueda del consenso entre las fuerzas políticas de la provincia, en las personas, en los medios y en la organización.

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, mediante la existencia de diferentes comités, entre los que destacan:

- **Comité de Dirección:** 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, políticas y procedimientos internos.
- **Comité de Salud.**
- **Comisión de Igualdad.**

ANÁLISIS DE LAS MEDIDAS

Las medidas establecidas se analizan según la siguiente estructura:

1) **Compromiso con las personas (derechos humanos y laborales):**

- 1.1) Espacio de trabajo saludable. SUMA seguro y saludable.
- 1.2) Políticas de igualdad de género.
- 1.3) Gestión de la diversidad.
- 1.4) Innovación y talento al servicio de las personas.
- 1.5) Entorno dialogante.
- 1.6) Compromiso SUMA.
- 1.7) Educación tributaria.
- 1.8) Accesibilidad a los servicios de SUMA:
 - Plan de mejora continua de los servicios a la ciudadanía.
 - Plan para mejorar la accesibilidad a los servicios de SUMA.
- 1.9) Foros SUMA.
- 1.10) Patrocinio deportivo.
- 1.11) Alianzas y cooperación para mejorar la sociedad.

2) **Compromiso con el Medioambiente, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción:**

- 2.1) Gestión y eficiencia energética.
- 2.2) Definición y aplicación de un plan de reducción de Huella de Carbono generada.
- 2.3) Reciclaje y reaprovechamiento de residuos generados en las oficinas.
- 2.4) Gestión sostenible del agua.
- 2.5) Compra responsable y respetuosa con el medio ambiente de productos y suministros.
- 2.6) Políticas de uso racional del papel.

PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS (Global Compact)

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:

DERECHOS HUMANOS:

- 1) Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- 2) Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

NORMAS LABORALES:

- 3) Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4) Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5) Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6) Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

MEDIO AMBIENTE:

- 7) Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 8) Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9) Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

- 10) Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

En enero de 2016 entraron en vigor los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de Naciones Unidas, el plan de acción más ambicioso a favor de las personas, el planeta y la prosperidad hasta 2030.

El Pacto Mundial, como iniciativa de la ONU para la sostenibilidad empresarial del sector privado, es catalizador de los esfuerzos de empresas y organizaciones en la consecución de los ODS. Un nuevo paradigma de acción y colaboración se abre para las entidades responsables, que se encuentran en un escenario único para retomar el sentido del Pacto Mundial: dar a la globalización un rostro humano.

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** son:

ODS1) FIN DE LA POBREZA: Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

ODS2) HAMBRE CERO: Poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible.

ODS 3) SALUD Y BIENESTAR: Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos para todas las edades.

ODS 4) EDUCACIÓN DE CALIDAD: Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

ODS 5) IGUALDAD DE GÉNERO: Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.

ODS 6) AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO: Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

ODS 7) ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE: Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.

ODS 8) TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO: Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.

ODS 9) INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA: Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.

ODS 10) REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES: Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos.

ODS 11) CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES: Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

ODS 12) PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES: Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenible.

ODS 13) ACCIÓN PROCLIMA: Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (tomando nota de los acuerdos adoptados en el foro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático).

ODS 14) VIDA SUBMARINA: Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, ares y recursos marinos para lograr el desarrollo sostenible.

ODS 15) VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES: Proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica.

ODS 16) PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

ODS 17) ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS: Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



2.1. COMPROMISO CON LAS PERSONAS (DERECHOS HUMANOS Y LABORALES)

2.1.1. ESPACIO DE TRABAJO SALUDABLE. SUMA SEGURO Y SALUDABLE

Para SUMA es de vital importancia la salud y el bienestar laboral de sus empleados/as. Los principales objetivos son: **mejorar la salud y seguridad de los/las empleados/as y crear espacios cardioprotegidos.**

Durante el tiempo de permanencia en el centro de trabajo, se realizan diversas actividades: por un lado, la **actividad puramente laboral**; y por otro lado, se deben satisfacer **necesidades personales**, ya sean meramente fisiológicas (descansar, comer, asearse, etc.) u otras de carácter psicosocial, en base a sus propias necesidades de relación.

Por tanto, el centro de trabajo como hábitat temporal de un colectivo de personas debe ser proyectado como un gran espacio en el que confluya de forma coherente todo el encadenamiento de funciones que constituyen el sistema productivo, compatibilizadas con el conjunto de actividades y exigencias colaterales de las personas que allí trabajan. Ello es esencial para que la empresa sea saludable y eficiente.

El centro de trabajo debe disponer, de modo similar a una estructura urbana orgánicamente saludable y apetecible de vivir, de un **conjunto de espacios y equipamientos que faciliten el trabajo, la formación, la convivencia, el enriquecimiento cultural y el descanso.**

ESTÁNDAR WELL

El concepto **wellness** se centra en definir un equilibrio saludable entre los niveles mental, físico y emocional, obteniendo como resultado un estado de bienestar general.

El **Estándar WELL** está organizado en **siete categorías de bienestar** denominadas conceptos: **aire, agua, nutrición, luz, ejercicio, confort y mente.**

Para conseguir un **espacio wellness**, se deben tener en cuenta aspectos como: la calidad del agua y del aire; la disponibilidad de alimentos frescos y saludables; una luz que minimice la alteración del sistema circadiano del cuerpo, respalde la buena calidad del sueño y proporcione una agudeza visual adecuada; que existan espacios o actividades que promuevan la actividad física; que existan ambientes interiores cómodos, productivos y libres de distracciones; y que exista un ambiente que optimicen la salud cognitiva y emocional a través de factores como el diseño o la tecnología.

ESPACIOS SALUDABLES


Está previsto que dentro de cada oficina, se disponga un **espacio saludable para los trabajadores**, el cual se pretende destinar a:

- **Zona de descanso y punto de desconexión** de la jornada laboral.
- **Nexo de relación y comunicación informal** con el resto de compañeros, para fomentar el trabajo colaborativo y la creatividad.
- **Espacio de reunión, con carácter más informal**, para tratar temas de organización interno de trabajo de departamento o servicio.
- Lugar donde poder preparar y tomar cualquier tipo de alimento o bebida saludable.
- Iluminación natural y posibilidad de apertura de carpinterías para ventilación natural.

CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DE UN LUGAR DE DESCANSO DENTRO DE LA OFICINA DE TRABAJO

Dichos lugares de descanso deben cumplir una serie de **características esenciales**:

- Aislamiento de agentes agresivos ambientales (ruido, calor, etc.).
- Localización próxima al puesto de trabajo, considerando su frecuencia de uso.
- Dimensiones amplias, tanto de altura como de superficie, en función de la simultaneidad de usuarios.
- Simplificación y selección de elementos y materiales acordes al descanso y que faciliten la limpieza. Evitar amplias superficies brillantes.
- Ambiente ordenado y de extrema pulcritud.
- Preferiblemente con acceso o relación visual al exterior si este es gratificante. En su defecto, acondicionamiento de espacio interior, debidamente acondicionado, en lo posible ajardinado.
- Calidad y confort del espacio, con identidad propia, que haga factibles funciones asociadas al descanso, acordes a la actividad laboral y sin descuidar el valor estético en su conjunto.
- Enriquecimiento del espacio con actividades compatibles y que esté dotado de suficiente flexibilidad, que además faciliten la comunicación y la creatividad.
- Separación de actividades de descanso que pudieran resultar incompatibles.
- Armonía cromática y lumínica acorde a las funciones de descanso previstas. Evitar el abuso de colores excitantes y un exceso de luz.
- Equipamiento con mobiliario ergonómico de calidad. Lugares de asiento o para recostarse, confortables.

| OBJETIVO 1.1. ESPACIO DE TRABAJO SALUDABLE. SUMA SEGURO Y SALUDABLE | |
|--|---|
| OBJETIVO | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la salud y seguridad de los/las empleados/as. 2. Crear espacios cardioprotegidos. |
| SITUACIÓN ACTUAL | <ul style="list-style-type: none"> - En la actualidad existen 11 desfibriladores instalados en las oficinas. - Planificar y aplicar todas las medidas de contención y prevención relacionadas con la situación sobrevenida causada por el SARS COV-2 (Covid-19). |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | <ul style="list-style-type: none"> - Realizar todas las acciones contempladas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales. - Realizar acciones divulgativas y formativas sobre hábitos de vida saludable. |
| META 2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar y formar al personal de las oficinas en el uso de los desfibriladores. - Realizar todas las acciones contempladas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales. - Cumplimiento responsable de las obligaciones de prevención de riesgos laborales para mantener los niveles de siniestralidad laboral por debajo de los del sector. |
| META 2025 | Prueba de instalación de un espacio saludable en aquellas oficinas que, actualmente no dispongan de sala office o, que tengan mayor grado de necesidad. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Instalación de un espacio saludable en todas las oficinas, adaptado a las necesidades de sus trabajadores. 2. Cumplimiento responsable de las obligaciones de prevención de riesgos laborales, manteniendo los niveles de siniestralidad laboral por debajo de los del sector. |
| IMPACTO EN ODS | <p>ODS 3: SALUD Y BIENESTAR</p>  |

MEDIDAS DE CONTENCIÓN Y PREVENCIÓN ANTE LA SITUACIÓN SOBREVENIDA CAUSADA POR EL COVID-19 (CORONAVIRUS)

El pasado 11 de Marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró el brote epidémico COVID-19 como pandemia.

El Gobierno de la Nación mediante **Real Decreto 463/2020 de 14 de Marzo declaró el Estado de alarma para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19**, si bien la previsión del Estado de alarma fue por un periodo de 15 días; posteriormente se ha venido prorrogando por los distintos Reales Decretos 476/2020 de 27 de Marzo; 487/2020 de 10 de Abril; 492/2020 de 24 de Abril y 514/2020 de 8 de Mayo; 537/2020, de 22 de mayo y 555/2020, de 5 de junio, finalizando el 21 de junio.

Desde entonces se ha procedido a acordar desde el Gobierno, a través de diversos instrumentos normativos, distintas iniciativas dirigidas a ordenar la aplicación de las medidas que se han entendido como necesarias para proteger a las personas del riesgo de contagio, para atender a las que son especialmente vulnerables, para garantizar la prestación de servicios sanitarios y sociales esenciales, así como para velar por las empresas y las personas trabajadoras que se vean afectadas en el aspecto económico y productivo, de modo que puedan recuperar la normalidad tan pronto como sean removidas las circunstancias excepcionales que a día de hoy tienen paralizado ya a gran parte del tejido productivo, asistencial y de servicios en nuestro país.

Todas estas medidas, que han incidido en la limitación de la movilidad de las personas, han contribuido a contener el avance del COVID-19. El teletrabajo, las medidas de flexibilidad empresarial y el resto de medidas económicas y sociales adoptadas en las últimas semanas, están permitiendo al mismo tiempo minimizar el impacto negativo sobre el tejido empresarial y el empleo.

En este contexto, por la Dirección de Suma Gestión Tributaria, en coordinación con la Diputación Provincial de Alicante, y mediante diversas resoluciones, **se dictaron normas y adoptaron medidas extraordinarias para garantizar la seguridad y salud del personal de Suma**, para la continuidad en la prestación de servicios.

OBJETIVOS Y MEDIDAS:

A causa de la situación sobrevenida causada por el Coronavirus COVID-19 (Coronavirus) en nuestra sociedad, desde este organismo se están planificando y aplicando todas las medidas adecuadas para **asegurar la salud de los ciudadanos y de los empleados públicos**, siendo actualmente nuestra máxima prioridad.

Entre las **medidas aplicadas o previstas** están:

- 12/03/2020: Plan de actuación de la organización.
- 13/03/2020: **Suspensión de la atención presencial en las oficinas**, potenciando la asistencia telemática o telefónica, sin paralizar así la asistencia a todos los ciudadanos.

Además, para minimizar problemas de asistencia a los contribuyentes, se modifican o posponen los periodos voluntarios de los impuestos previstos.

Los medios disponibles para la asistencia no presencial son:

- Centro de Atención al Usuario (modalidad telefónica).
 - Sede electrónica (www.suma.es).
 - Otras modalidades: suma.es; chat on-line; Suma Responde.
- 13/03/2020: Recepción de entrega **geles hidroalcohólicos** en la Oficina Central y reparto para todas las oficinas.
- **Refuerzo de la limpieza de todas las oficinas**, estableciendo un protocolo específico conjuntamente con la empresa prestadora del servicio.
- Comunicación de medidas y protocolo de actuación para todos los trabajadores (con actualización continua).
- 16/03/2020: Organización y puesta en funcionamiento de la opción de **teletrabajo** para todos los trabajadores de la organización. Para minimizar la presencia de personal en las oficinas, se establece el protocolo de organización del trabajo y de servicios mínimos.
- 17/03/2020: Coordinación con todas las empresas que prestan servicio a SUMA Gestión Tributaria, estableciendo un protocolo de organización, suspendiendo temporalmente aquellas que no se consideren esenciales.

Se entiende que son esenciales a aquellas empresas que por su naturaleza se requiera de un servicio urgente e inaplazable y aquellas otras que requieran un servicio mínimo para garantizar la seguridad en las oficinas.

- 18/03/2020 a 21/03/2020: **Desinfección** de todas las oficinas por parte de empresa especializada.
- Suspensión temporal de la apertura de las oficinas itinerantes.
- 30/03/2020: Una vez aprobado el Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo, se establece que se funcione únicamente con teletrabajo, con el **cierre total de las oficinas**, evitando la presencia de cualquier persona en las mismas.

Dado que las oficinas se encuentran cerradas, se ha procedido a establecer unos criterios para el **ahorro energético** (climatización, iluminación, etc.), para así no consumir energía sin necesidad.

- Seguimiento continuo del cumplimiento de las medidas establecidas por los diferentes departamentos responsables.
- Planificación y aplicación de todas las **medidas de prevención en todas las oficinas de Suma Gestión Tributaria**, entre las que se encuentran:
 - Instalación de **mamparas de metacrilato transparente** en todos los puestos de atención al público (tanto en las oficinas territoriales como en la oficina Central).
 - Instalación de **vinilos antideslizantes** en el suelo, para mantener las distancias de seguridad interpersonal.

- Obligación de tramitación telemática de un gran número de trámites, para así minimizar la presencia de personas en las oficinas.
- Suministro de **geles hidroalcohólicos** (para los contribuyentes, para el personal de atención al público y en los aseos).
- Suministro diario de **mascarillas y guantes** para los trabajadores.
- Colocación de films de protección en los datáfonos.
- Comprobación y regulación del **correcto funcionamiento de los sistemas de climatización** de las oficinas territoriales y la oficina Central (renovaciones de aire según aforos, temperatura y velocidad del aire, filtros de aire, etc.).
- 15/05/2020: **Publicación del Plan de actuación** en materia de prevención de riesgos laborales frente al COVID-19 para la reincorporación presencial del personal a los centros de trabajo.
- 08/06/2020: **Actualización del Plan de actuación.**
- 01/06/20 y 17/06/2020: **Seguimiento del Plan** de actuación por parte del **Comité de Salud Laboral.**



2.1.2. POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

Como recoge el estudio publicado por ONU Mujeres “Hacer las promesas realidad: la igualdad de género en la Agenda 2030”, **el desarrollo solo será sostenible si los beneficios favorecen por igual a mujeres y hombres**, y los derechos de las mujeres solo serán una realidad si forman parte de esfuerzos mayores por proteger el planeta y garantizar que todas las personas puedan vivir con dignidad y respeto.

Naciones Unidas cuenta con los **Principios para el Empoderamiento de la Mujer**, que reconocen expresamente la responsabilidad de las empresas respecto al derecho de las mujeres a trabajar y a sus derechos laborales, incluido un trato justo e igualitario, la seguridad y la salud laboral, la capacitación y el desarrollo profesional.

PROMOVIENDO LA IGUALDAD DE GÉNERO

SUMA Gestión Tributaria 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.

| OBJETIVO 1.2. POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO | |
|---|--|
| OBJETIVOS GENERALES | <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública, según el ODS 5: Igualdad de género. 2. 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). 3. 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. 4. Respetar en Suma los principios establecidos en la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y normativa de desarrollo (transversalidad de género). 5. Garantizar la igualdad de retribución por trabajos de igual valor. 6. Garantizar un entorno libre de acoso. |

| | |
|--------------------------------|--|
| <p>SITUACIÓN ACTUAL</p> | <ul style="list-style-type: none"> - En el año 2017, se presentaron a procesos de selección 298 mujeres y 163 hombres. - De las contrataciones realizadas en 2019 de la bolsa de trabajo, 23 fueron mujeres y 17, hombres. |
| <p>META 2020 (CORTO PLAZO)</p> | <p>1. Respecto la garantía y el refuerzo de la objetividad en los procesos de selección y contratación para que se rijan por los principios de igualdad, mérito y capacidad de manera que se asegure la igualdad de trato y oportunidades, se proponen las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar documentos en los procesos de selección que no contengan cuestiones relacionadas con el estado civil, número de hijos/as, etc. - Evitar la redacción sexista en las convocatorias y revisar las prácticas de comunicación existentes. - 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. - Realizar pruebas selectivas objetivas, como son las oposiciones, y seguir utilizando los criterios objetivos de constitución o ampliación de la bolsa de trabajo de forma que no se produzca discriminación por razón de sexo. <p>2. Respecto la garantía de la objetividad y no discriminación en los procesos de formación y promoción interna, eliminando posibles barreras que dificulten el acceso de la mujer a puestos de mayor responsabilidad, se realizan las siguientes propuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. |



| | |
|--------------------------------|--|
| | <p>3. En relación con el objetivo de contribuir a fomentar la corresponsabilidad y a alcanzar la igualdad plena y efectiva de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, a través de medidas que propicien la posibilidad de conciliar las obligaciones personales y familiares con las laborales, garantizando, en todo momento, la igualdad de trato y oportunidades a nivel profesional y la necesaria sensibilización en esta materia, se proponen las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicar y mantener actualizada en la Intranet corporativa toda la información sobre los derechos y medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral que establece la normativa legal así como aquellas que Suma tiene establecidas y que mejoran la anterior. - 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. - Facilitar las reducciones de jornada así como las adaptaciones / modificaciones horarias para poder conciliar la vida personal y familiar. - Los/las trabajadores/as podrán disfrutar de permiso durante su jornada laboral para acudir, por necesidades propias o de parientes de primer grado de consanguinidad, a consultas, tratamientos y exploraciones de tipo médico, durante el tiempo indispensable para su realización, siempre y cuando los centros en que se efectúen no tengan horas de atención fuera de la jornada laboral del empleado/a, y ello con la correspondiente justificación de tales extremos. |
| <p>META 2021</p> | <p>- 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.</p> |
| <p>META 2025</p> | <p>- Utilización de la Herramienta de Análisis de Brecha de los Principios para el Empoderamiento de la Mujer, para poder identificar las áreas de mejor y concretar las acciones futuras.</p> |
| <p>META 2030 (LARGO PLAZO)</p> | <p>- 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.</p> |
| <p>IMPACTO EN ODS</p> | <p style="text-align: center;">ODS 5: IGUALDAD DE GÉNERO</p> <div style="text-align: center;">  </div> |



Indicadores y cuantificación de los resultados del objetivo: Garantizar y reforzar la **objetividad en los procesos de selección y contratación** para que se rijan por los principios de igualdad, mérito y capacidad de manera que se asegure la **igualdad de trato y oportunidades**

- **Número de candidatos y candidatas en los procesos selectivos para la provisión de plazas con carácter fijo:**

| ÚLTIMA OFERTA EMPLEO PÚBLICO | | | |
|------------------------------|---------|-------------|---------|
| PRESENTADOS | | COGEN PLAZA | |
| Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| 163 | 298 | 10 | 12 |

- **Seguimiento y evolución de las cifras de hombres y mujeres incorporados:**

| | CONTRATACIONES BOLSA DE TRABAJO | | | |
|---------|---------------------------------|------|------|------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Hombres | 4 | 9 | 5 | 17 |
| Mujeres | 14 | 17 | 15 | 23 |

- En 2019 y 2020, la **Dirección está ocupada por una mujer.**

Indicadores y cuantificación de los resultados del objetivo: Garantizar la **objetividad y no discriminación en los procesos de formación y promoción interna**, eliminando posibles barreras que dificulten el acceso de la mujer a puestos de mayor responsabilidad.

- Se ha elaborado e incluido en el Plan de Formación de Suma Gestión Tributaria **un curso propio de Igualdad y Género.**

- **Número de mujeres y hombres en cursos de formación.**

| | PERSONAS EN CURSOS DE FORMACIÓN | | | |
|---------|---------------------------------|------|------|------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Hombres | 107 | 153 | 141 | 144 |
| Mujeres | 163 | 179 | 182 | 206 |

- Número de candidatos y candidatas segregados por puesto de trabajo:

| | PUESTOS OFICINAS TRIBUTARIAS AÑO 2019 | | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|---------|---------------|---------|
| | Solicitudes | | Designaciones | |
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Jefe/a Oficina | 35 | 36 | 23 | 17 |
| Responsable Sector A | 23 | 42 | 18 | 17 |
| Responsable Sector B | 7 | 11 | 5 | 3 |

| Número de Puestos | Otros puestos convocados Año 2019 | | | |
|----------------------|-----------------------------------|---------|---------------|---------|
| | Solicitudes | | Designaciones | |
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| 5 puestos convocados | 5 | 4 | 2 | 3 |

Indicadores y cuantificación de los resultados del objetivo: Contribuir a **fomentar la corresponsabilidad y a alcanzar la igualdad plena y efectiva de trato y oportunidades entre mujeres y hombres**, a través de medidas que propicien la posibilidad de conciliar las obligaciones personales y familiares con las laborales, garantizando, en todo momento, la igualdad de trato y oportunidades a nivel profesional y la necesaria sensibilización en esta materia.

- Número de personas con reducción de jornada y con adaptaciones / modificaciones horarias:

| | REDUCCIONES DE JORNADA VIGENTES |
|---------|---------------------------------|
| Hombres | 0 |
| Mujeres | 15 |

| | MODIFICACIONES HORARIAS VIGENTES |
|---------|----------------------------------|
| Hombres | 44 |
| Mujeres | 45 |

- Número de personas acogidas al permiso de acompañamiento de familiares a consulta médica:


| | PERMISO ACOMPAÑAMIENTO DE FAMILIARES A CONSULTA MÉDICA Nº personas que lo han utilizado | | | |
|---------|--|------|------|------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Hombres | 11 | 13 | 27 | 27 |
| Mujeres | 28 | 45 | 63 | 71 |

2.1.3. 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.

| OBJETIVO 1.3. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD | |
|---|--|
| OBJETIVO | Mejorar la diversidad en la organización y sensibilizar acerca de su aporte a la empresa y la sociedad. |
| SITUACIÓN ACTUAL | <ul style="list-style-type: none"> - Se han realizado 4 jornadas de sensibilización para el personal de Suma, celebradas en dependencias de la Cruz Roja y en APSA (Asociación sin ánimo de lucro en favor de los discapacitados psíquicos de Alicante) participando un total de 72 empleados/as. - En relación con las personas con diversidad y su acceso a Suma Gestión Tributaria, se garantiza la igualdad de condiciones con los demás aspirantes de acuerdo con la legislación vigente (art. 59 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, art. 55 la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana y Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social). En este sentido, en cada oferta de empleo público se adquiere el compromiso de reserva, para este colectivo, del 7% de las plazas de turno libre aprobadas en cada oferta de empleo público, con el objetivo de llegar a un mínimo del 2% de la plantilla. - Adicionalmente, este Organismo tiene contratados el servicio de control de acceso a la oficina central de Suma Gestión Tributaria mediante auxiliares de servicio, con un Centro Especial de Empleo, cuya plantilla está compuesta en un mínimo de un 70% por personas con diversidad. Esto supone la prestación de este servicio por parte de 5 personas. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | Sensibilizar acerca del talento de las personas con discapacidad mediante formación en voluntario corporativo. |

| | |
|-------------------------|---|
| META 2021 | Avanzar en la consecución del objetivo de conseguir el porcentaje establecido legalmente de personas con discapacidad en plantilla. |
| META 2025 | Avanzar en la sensibilización acerca de su aporte a la empresa y la sociedad, mediante programas de acción voluntaria corporativa. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | Conseguir el porcentaje establecido legalmente de personas con discapacidad en plantilla. |
| IMPACTO EN ODS | <p>ODS 10: REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>  |

| | PLAZAS TURNO LIBRE | | |
|----------|--------------------|---------------------------------|-------|
| | CUPO GENERAL | RESERVA PERSONAS CON DIVERSIDAD | TOTAL |
| OEP 2017 | 32 | 3 | 35 |
| OEP 2018 | 15 | 1 | 16 |
| OEP 2019 | 9 | 1 | 10 |

| Número de personas trabajadoras con diversidad igual o superior al 33% en Suma Gestión Tributaria que han comunicado esta situación | | | | |
|---|------|------|------|------|
| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| 11 | 9 | 9 | 9 | 8 |

2.1.4. 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.

| OBJETIVO 1.4. INNOVACIÓN Y TALENTO AL SERVICIO DE LAS PERSONAS | |
|---|--|
| OBJETIVO | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados y empleadas. 2. Reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos. |
| SITUACIÓN ACTUAL | <ol style="list-style-type: none"> 1. En el año 2019, de las acciones formativas realizadas, 17 se han realizado en modalidad On line / Blended Learning con un total de 51 personas trabajadoras. 2. En el Plan de Formación del año 2020, se han incluido adicionalmente, 3 acciones formativas en materia tributaria, para su diseño en modalidad On line. 3. Con objeto de fortalecer determinadas competencias, en el año 2019 se han celebrado 8 acciones formativas sobre "Trabajo en Equipo y Alto Rendimiento" con la participación de 115 empleados/as. 4. Como parte de la Responsabilidad Social Corporativa de Suma Gestión Tributaria, en los últimos años se han instalado en los centros de trabajo 11 Desfibriladores (1 en los Servicios Centrales y 1 en cada una de las oficinas que son cabecera de Área Territorial) habiéndose llevado a cabo las correspondientes acciones formativas en reanimación cardiopulmonar y manejo de desfibriladores.: <ul style="list-style-type: none"> - Año 2017 y 2018: 8 acciones formativas para 88 personas trabajadoras. - Año 2019 y 2020: 9 acciones formativas de reciclaje para 83 personas trabajadoras. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar más cursos on-line. 2. Diseñar cursos de reciclaje formativo. |
| META 2021 | Incrementar en un 5% las horas totales de formación. |

| | |
|-------------------------|---|
| META 2025 | Implementar nuevas opciones de mejora en los cursos de formación. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | Estudiar procesos innovadores para la evaluación de objetivos y desempeño. |
| IMPACTO EN ODS | <p style="text-align: center;">ODS 4: EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>  |

| | RATIOS DE ACCIONES FORMATIVAS | |
|------------------------------|-------------------------------|--------|
| | 2018 | 2019 |
| Nº ACCIONES FORMATIVAS | 96 | 135 |
| Nº ALUMNOS/AS | 832 | 974 |
| Nº HORAS TOTAL DE CURSOS | 2.212 | 2.621 |
| Nº HORAS TOTAL DE ALUMNOS/AS | 13.470 | 14.770 |
| MEDIA HORAS / TRABAJADOR/A | 27,77 | 31,09 |




2.1.5. ENTORNO DIALOGANTE

En la actualidad SUMA cuenta 17 representantes sindicales (CCOO - COMISIONES OBRERAS: 2 representantes; UGT - UNIÓN 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, realizándose diferentes reuniones de la Comisión de Interpretación y Seguimiento del V Convenio Colectivo de Suma Gestión Tributaria a lo largo del año.

| NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE INTERPRETACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONVENIO COLECTIVO | | | | |
|---|------|------|------|------|
| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |

| OBJETIVO 1.5. ENTORNO DIALOGANTE | |
|----------------------------------|--|
| OBJETIVO | Cumplimiento responsable de la legislación en materia de libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. |
| SITUACIÓN ACTUAL | 3 reuniones de la Comisión de Interpretación y Seguimiento del Convenio Colectivo en 2019. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | Continuar agenda de trabajo de la Comisión de Interpretación y Seguimiento del Convenio Colectivo. |
| META 2021 | Actualización y seguimiento de la agenda de trabajo planteada por la Comisión de Interpretación y Seguimiento del Convenio Colectivo. |
| META 2025 | Intensificar el seguimiento de la agenda de trabajo planteada. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | Mantener las reuniones que sean necesarias con la representación sindical y en el marco de la Comisión de Interpretación y Seguimiento del Convenio Colectivo. |

| | |
|------------------------------|--|
| <p>IMPACTO EN ODS</p> | <p>ODS 1: FIN DE LA POBREZA</p>  <p>ODS 3: SALUD Y BIENESTAR</p>  <p>ODS 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  |
|------------------------------|--|

2.1.6. COMPROMISO SUMA



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

Para facilitar y promover la participación de los profesionales en iniciativas de voluntariado se plantea elaborar una **política corporativa de voluntariado**. 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, entre otras acciones:

- 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;
- Apoyo a la Asociación Provincial de Mujeres con Cáncer de Mama (APAMM) mediante la promoción de su carrera solidaria y colaborando como voluntarios;
- 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.
- Las **acciones en 2018 y 2019** son:
 - Reto del Voluntariado de Suma a favor de la Fundación Pequeño Deseo.
 - Suma se tiñe de rosa para la sensibilización con motivo del Día Mundial Contra el Cáncer de Mama.
 - Reto con Aspanion, Asociación Niños con Cáncer, para equipar un piso de acogida para familiares de niños oncológicos.
 - Suma dona más de 600 paquetes de alimentos y productos infantiles a Cruz Roja.

| OBJETIVO 1.6. COMPROMISO SUMA | |
|-------------------------------|--|
| OBJETIVO | Promover el espíritu de equipo, fomentar la RSC (Responsabilidad Social Corporativa) en la organización y hacer patente el compromiso de SUMA con la sociedad. |
| SITUACIÓN ACTUAL | Estructurar una política de voluntariado corporativo que regule la actividad. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | Contar con una política o reglamento de voluntariado corporativo. |

| | |
|-------------------------|---|
| META 2021 | Aumentar la participación en eventos de voluntariado corporativo. |
| META 2025 | Colaborar con un número específico de proyectos de cooperación al desarrollo ligados a los ODS. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | <ul style="list-style-type: none"> - Aumentar en un 200% el número de empleados de SUMA que realizan labores de voluntariado corporativo para 2030. - Aumentar en un 200% el número de actividades con entidades del tercer sector que trabajen con colectivos en riesgo de exclusión social en Alicante. |
| IMPACTO EN ODS | <p style="text-align: center;">ODS 10: REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">ODS 17: ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> <div style="text-align: center;">  </div> |

2.1.7. 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.

Mediante 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.



En abril de 2018 se puso en marcha un nuevo servicio de chat en la web de Suma. El servicio es atendido desde el CAU y se presta en castellano, valenciano e inglés. Anualmente se han atendido 16.233 conversaciones.

APUESTA POR LA FORMACIÓN MOOC

La gestión tributaria que realiza SUMA requiere de una constante formación, actualización y adaptación a los nuevos procesos derivados de los cambios tanto normativos como digitales. Y esto afecta tanto a los propios trabajadores de toda la red de oficinas de Suma como a los técnicos de los ayuntamientos a los que presta servicio, a los organismos externos con los que colabora fuera de la provincia de Alicante y, en general, a todos los contribuyentes (ciudadanos y empresas). La gestión tributaria que realiza SUMA requiere de una constante formación, actualización y adaptación a los nuevos procesos.

Cubrir estas necesidades de formación constante a nivel presencial en un escenario cada vez más cambiante y dominado por la economía digital, supone un reto y una importante inversión de tiempo y dinero. Es por esto que, para ganar en eficiencia y agilidad, SUMA ha realizado una importante apuesta por la **formación MOOC (cursos online, abiertos y masivos)**, favoreciendo que toda la información esté disponible en cualquier.

Para impulsar esta iniciativa de formación online tanto interna como externa, SUMA cuenta con **UniMOOC**, un exitoso proyecto que pretende promover la cultura emprendedora y la innovación en la sociedad del conocimiento y en el que colaboran entidades y empresas como la Universidad de Alicante, Google España, Universia, la Universidad de Murcia, la Universidad de Cantabria, la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Red Emprendia, Orbyt, EOI o la Fundación Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. De esta manera, Suma ha diseñado un ambicioso proyecto de cursos MOOC (Suma Academy) para su uso tanto a nivel interno como externo para el público en general.

| OBJETIVO 1.7. EDUCACIÓN TRIBUTARIA | |
|---|--|
| OBJETIVO | Divulgación de temas tributarios. |
| SITUACIÓN ACTUAL | Entre otras herramientas, Suma dispone del blog “Te Interesa”, dentro del cual, está disponible SumAcademy. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | Dinamizar en Redes Sociales el blog “Te interesa” y dotarle de contenido. |
| META 2021 | Incrementar en un 20% el número de visitas al blog “Te interesa”. |
| META 2025 | Incrementar el contenido disponible en SumAcademy (la plataforma de videotutoriales y cursos gratis, abiertos y online de ayuda y formación) y el número de visitas y de participación ciudadana. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | Incrementar en un 200% el número de visitas al blog “Te interesa”. |
| IMPACTO EN ODS | <p style="text-align: center;">ODS 4: EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">ODS 16: PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> <div style="text-align: center;">  </div> |

2.1.8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SUMA

PUNTOS DE ATENCIÓN DIGITAL (PAD)

Desde 2017, SUMA ha implantado 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 habilitó en la 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.

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.

CARTA DE COMPROMISOS


Es una preocupación constante de Suma Gestión Tributaria dar un buen servicio al ciudadano, y prueba de ello es la elaboración de una **Carta de Compromisos** mediante la cual se determina una serie de indicadores que se establecen en términos de excelencia. Cuando hablamos de excelencia nos referimos a esos valores ideales a los que debe tender esta organización dado su compromiso con el ciudadano y con la sociedad. Es por ello que su esfuerzo debe ir encaminado a acercarse lo más posible a dichos valores ideales.


TRABAJAMOS PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS.....3

 **1** Mantenemos el tiempo de espera en las oficinas por debajo de los 10 minutos. 3


 **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. 4


TRATAMOS DE EVITARLE DESPLAZAMIENTOS A NUESTRAS OFICINAS.....6

 **3** Trabajamos para mejorar la usabilidad y la accesibilidad de la atención no presencial 6

 **4** Atendemos su llamada mediante operador, y si ha dejado su mensaje en nuestro contestador, le devolvemos la llamada en menos de 24 h. 8


REDUCIMOS LOS PLAZOS DE RESOLUCIÓN.9


 **5** Resolvemos los recursos y solicitudes en un plazo inferior a 20 días..... 9

 **6** Si ha realizado un ingreso indebido, le devolvemos su dinero en menos de 15 días, desde la fecha de solicitud..... 11


FACILITAMOS EL PAGO DE SUS TRIBUTOS.....12


 **7** Fomentamos el pago no presencial 12

 **8** Puede elaborar su propio plan de pagos para los recibos anuales. 13


 **9** Se puede solicitar el aplazamiento del pago de cualquier deuda. 14

REALIZAMOS ACTUACIONES QUE PREVIENEN Y CORRIGEN LOS IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES GENERADOS POR NUESTRA ACTIVIDAD15

 **10** Impulsamos la correcta utilización de los recursos naturales..... 15

 **11** Reducimos, reutilizamos y reciclamos, en especial papel y equipos informáticos 16

INFORMAREMOS A TRAVÉS DE DISTINTOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.17

 **12** Publicaremos anualmente el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos a través del Web y de otros medios de comunicación. 17


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.

| OBJETIVO 1.8.1. PLAN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS DE SUMA | |
|---|--|
| OBJETIVO | Mejorar la calidad de los servicios (Campaña Opina, facilidades de pago, SUMA Responde, privacidad y seguridad). |
| SITUACIÓN ACTUAL | <ul style="list-style-type: none"> - Servicios en 5 idiomas. - Servicio Suma Responde en 0,6 días. - Número de opiniones favorables por encima de las desfavorables. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de personal que pueda dar servicio en diferentes idiomas. - Continuar acciones de medición y aplicación de mejora continua de herramientas para agilizar los servicios y mejorar la calidad de SUMA. - Campañas de promoción de domiciliación, pagos con tarjeta y Planes Pago Personalizado. - Estudio de integración de nuevas plataformas de pago. |
| META 2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Mantener servicios en 5 idiomas. - Mantener el servicio Suma Responde por debajo de 1 día. - Mantener número de opiniones favorables por encima de las desfavorables. - Elevar el número de pagos no presenciales en un 10%. |
| META 2025 | <ul style="list-style-type: none"> - Elevar la proporción de pagos no presenciales sobre los presenciales a 80-20. - Aumentar plataformas de pago y los convenios con entidades. - Ampliar el número de entidades con convenio en al menos 1 entidad. |

| | |
|--------------------------------|---|
| <p>META 2030 (LARGO PLAZO)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con aplicaciones web que permitan traducción en cualquier idioma. 2. Mantener el servicio Suma Responde para dar respuesta en el día. 3. Mantener número de opiniones favorables por debajo de las desfavorables. |
| <p>IMPACTO EN ODS</p> | <p style="text-align: center;">ODS 1: FIN DE LA POBREZA</p>  |

| <p>OBJETIVO 1.8.2. PLAN PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SUMA</p> | |
|--|--|
| <p>OBJETIVO</p> | <p>Mejorar la accesibilidad a través de diferentes canales (campaña opina, facilidades de pago, SUMA Responde, privacidad y seguridad).</p> |
| <p>SITUACIÓN ACTUAL</p> | <p>En total, Suma habilitó en la primera fase un total de 24 Puntos de Atención Digital (PAD).</p> |
| <p>META 2020 (CORTO PLAZO)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Continuación proyecto de ampliación de los PAD. - Iniciar proyecto web accesible para personas no videntes. |
| <p>META 2021</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Ampliar servicios desasistidos y promocionarlos. |
| <p>META 2025</p> | <p>Que los trámites en modo desasistido superen a los trámites presenciales y telefónicos.</p> |
| <p>META 2030 (LARGO PLAZO)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. El 100% de las oficinas cuenten con Puntos de Atención Digital (PAD). 2. La web sea accesible para personas no videntes. 3. El 100% de los municipios cuenten con quioscos de teleservicio. |
| <p>IMPACTO EN ODS</p> | <p style="text-align: center;">ODS 10: REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>  |

2.1.9. 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.

En 2018 se organizó el Foro Internacional de SUMA Gestión Tributaria **“El Blockchain al Servicio de la Sociedad”**, que congregó en Alicante a los mayores expertos nacionales e internacionales en esta tecnología disruptiva. Más eficiencia, seguridad, transparencia, flexibilidad y agilidad. Son algunas de las principales potencialidades que la tecnología Blockchain ofrece a las empresas, el sector público y los ciudadanos en general. Una tecnología que, no obstante, todavía es incipiente y precisa de un marco legal adecuado y de más especialistas en España. El congreso, que completó el aforo de la EUIPO, con más de 500 asistentes, se pudo seguir asimismo por streaming y fue Trending Topic en España, con más de 3 millones de impactos en Twitter.


En 2019 también se celebró el **Foro Internacional sobre Blockchain**, en el Auditorio Europa de la EUIPO, la Oficina Europea de Propiedad Intelectual, acogiendo a más de 500 asistentes del mundo local, académico y de la empresa. Se pudo seguir en directo por streaming y su hashtag #foroSUMAblockchain se convirtió en trending topic en esa franja horaria.



Suma Gestión Tributaria ha querido abordar este tema en este foro de referencia en Europa, ya que se trata de una tecnología que actualmente está explorando en su Sandbox y LabTech, a través de su División de Innovación, **Sumalnova**, con el objetivo de mejorar la calidad en el servicio que presta a la sociedad, generar más eficiencia y transparencia, incrementar la ciberseguridad y ser más sostenible con el entorno, lo que sitúa a este organismo entre los pioneros dentro de la Administración Pública en España.

En 2019 se celebró la **III Jornada de Talento Femenino**, un encuentro organizado por Suma Gestión Tributaria y la Asociación de Empresarias Profesionales y Directivas de la Provincia (AEPA), donde se abordaron los retos y oportunidades de las mujeres en la sociedad actual y su papel en el mundo empresarial y profesional. Dicha actividad estaba enmarcada en el Plan Estratégico de SUMA Gestión Tributaria impulsado estos últimos tres años. El 6 de marzo de 2017, el organismo de la Diputación de Alicante constituyó oficialmente su Comisión de Igualdad, aprobando en 2018 su II Plan de Igualdad.

Además, en los años 2018 y 2019, se organizaron sendos **Congresos Internacionales de Inteligencia Artificial de Alicante**. Hoy día, la inteligencia artificial se aplica en los coches autónomos del futuro, en la lucha contra el cáncer, en la investigación arqueológica, en la detección de los terremotos o en la búsqueda de una mejor experiencia con el cliente. Se pusieron a debate el impacto de la robotización, con sus oportunidades y sus amenazas.

| OBJETIVO 1.9. 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. |
| SITUACIÓN ACTUAL | - Organización de eventos. - Estrategia de comunicación asociada a cada evento. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | Búsqueda de alianzas estratégicas para foros de innovación. |
| META 2021 | Continuar con la organización de eventos, que permitan descubrir nuevas alianzas estratégicas. |
| META 2025 | Aumentar el número de eventos organizados, así como el impacto social de los mismos. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | Aumentar el impacto social que puede generar, ya que más de 10.000 personas han podido acceder 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. |
| IMPACTO EN ODS | <p>ODS 17: ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>  |

2.1.10. PATROCINIO DEPORTIVO

Hace casi 20 años pusimos en marcha el **Programa de Patrocinio Deportivo de SUMA**. Queremos transmitir a la ciudadanía el compromiso social de los servicios públicos que presta la Diputación de Alicante, en un ámbito tan importante como es la gestión de los ingresos tributarios locales.


El programa de patrocinio deportivo de Suma tiene como objetivo **la publicidad de la MARCA SUMA a través de patrocinadores** y, se trata de una herramienta de publicidad por un canal diferente al de la publicidad convencional, como resulta ser la que se obtiene con el patrocinio publicitario mediante la adjudicación de contratos de esta naturaleza.

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.



En 2011 incluimos un deporte con gran tradición en nuestra provincia, como es el remo. Somos patrocinadores de dos Ligas Autonómicas de Remo: la **Liga Suma de Banco Fijo del Mediterráneo** y la **Liga Suma de Banco Móvil**. Más de 900 deportistas de todas las edades compiten en las Ligas que nuestro Organismo impulsa. Se ha reservado una partida para la realización de actividades de responsabilidad social en beneficio de menores en riesgo de exclusión social.



| OBJETIVO 1.10. PATROCINIO DEPORTIVO | |
|--|--|
| OBJETIVO | El objetivo del patrocinio deportivo es la publicidad de la MARCA SUMA a través de patrocinadores y, se trata de una herramienta de publicidad por un canal diferente al de la publicidad convencional , como resulta ser la que se obtiene con el patrocinio publicitario mediante la adjudicación de contratos de esta naturaleza. |
| SITUACIÓN ACTUAL | <ul style="list-style-type: none"> - En la temporada 2018/2019, el número de clubs beneficiarios ha sido de 47, repartidos en deportes como baloncesto adaptado, atletismo, fútbol sala femenino, futbol femenino, hockey sobre patines, rugby, balonmano, voleibol y remo. - Compromiso del consejo rector. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | Mantener el patrocinio de los clubs deportivos que son actualmente beneficiarios. |
| META 2021 | Aumentar el número de clubs deportivos que son beneficiarios. |
| META 2025 | Plantear nuevos deportes en los que participar mediante el patrocinio deportivo. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | Patrocinar el 100% de los equipos de las 9 disciplinas deportivas seleccionadas que compiten en la liga nacional. |
| IMPACTO EN ODS | <p>ODS 3: SALUD Y BIENESTAR</p>  |

2.1.11. 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 la ciudadanía.

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

- 1) 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. Se mantienen colaboraciones con instituciones como Gestalba (Diputación de Albacete), Ayuntamiento de Majadahonda o Valora (Cabildo de Gran Canaria).
- 2) **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 CI@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 AEAT, la Dirección General del Catastro, la Dirección General de Tráfico y la Agencia Valenciana de Certificación.



- 3) **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.

Además, existen **otros proyectos de colaboración** como:

- **Proyecto europeo de movilidad INTERGESTRIB** (Intercambio de experiencias prácticas entre gestores tributarios locales de España y Reino

Unido): SUMA ha liderado un proyecto europeo de Movilidad en colaboración con el Instituto Británico de Ingresos Públicos y Tasación, IRRV, siendo financiada parcialmente por el Programa Leonardo da Vinci. Pretende facilitar el intercambio de experiencias formativas en el ámbito europeo, para que este conocimiento se pueda difundir y mejorar la práctica en temas transnacionales.

- **TICS PROJECT** (*Training of Trainers In Customer Services in the Public Sector*): busca facilitar el intercambio de experiencias formativas en el ámbito europeo, de forma que este conocimiento pueda difundirse para mejorar la practica en temas trasnacionales en otros estados miembros. Los socios del convenio son SUMA Gestión Tributaria y el IRRV.

| OBJETIVO 1.11. ALIANZAS Y COOPERACIÓN PARA MEJORAR LA SOCIEDAD | |
|---|--|
| OBJETIVO | Fomentar el intercambio de experiencias entre administraciones públicas para mejorar el servicio a la ciudadanía. |
| SITUACIÓN ACTUAL | <ul style="list-style-type: none"> - Mantener convenios con diferentes instituciones, como Gestalba, Valora o el Ayuntamiento de Majadahonda, entre otros. - Participar en diversas reuniones nacionales o internacionales. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | Búsqueda del establecimiento de nuevas colaboraciones con diferentes tipos de administraciones. |
| META 2021 | Consolidar y ampliar las colaboraciones que Suma mantiene con otras diputaciones y organismos, a la vez que se trata de crear nuevos vínculos con Administraciones de otras provincias. |
| META 2025 | Intensificar las relaciones con Organismos de otras provincias, explorando nuevas vías de cooperación que ofrezcan oportunidades de mejora para todos con el objetivo de incrementar las economías de escala y las sinergias. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | Aumentar en un 100% los convenios de colaboración con otras administraciones tributarias. |
| IMPACTO EN ODS | <p>ODS 16: PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>ODS 17: ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>  |

2.2. COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE, LA TRANSPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



2.2.1. GESTIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

En los últimos años hemos impulsado objetivos y planes para mejorar la eficiencia energética dentro de nuestra organización. Entre dichas medidas, destacan: que **desde 2017 el 100% de la energía eléctrica que consumen todas las oficinas de SUMA procede de energías renovables**; instalación de un sistema centralizado de suministro energético (tipo TREND); o la optimización del contrato de suministro energético, entre otros.

La eficiencia del consumo y gestión de las instalaciones de las oficinas:

- Contribuye a reducir las emisiones del efecto invernadero.
- Permite identificar áreas de mejora.
- Reducción del importe de la factura energética.
- Genera buena imagen de marca.
- El ahorro obtenido compensa la inversión.

PROCEDIMIENTO:

Para optimizar la eficiencia del consumo y gestión de las instalaciones de las oficinas, se debe seguir el siguiente procedimiento:

1) **REALIZAR UN DIAGNÓSTICO**: se debe realizar un diagnóstico de cómo se reparte el consumo energético en las oficinas. Se debe partir de un conocimiento previo de la situación energética de la organización (equipamientos, consumos energéticos y disposición de los trabajadores para aplicar diferentes medidas en los diferentes ámbitos de intervención).

Es necesario realizar un **inventario de qué equipos consumen más energía**. Dicho inventario debe identificar cuánta energía se consume, cuánto cuesta, cómo se utiliza y qué volumen de CO₂ genera. Para ello se debe:

- Recopilar las facturas de electricidad, combustible y agua.
- Identificar equipos que consumen energía (calderas, ascensores, lámparas, etc.).
- Revisar el estado de aislamiento térmico y de las instalaciones, para identificar posibles pérdidas energéticas.
- Realizar una encuesta a los trabajadores, para conocer los hábitos de consumo de los trabajadores y modificar aquellos que generan un consumo excesivo de energía.

2) **TRAZAR UN PLAN DE ACCIÓN:** tras la recopilación de datos que influyen en el consumo energético, se deben analizar los datos inventariados y definir cuál será el/los objetivo/s de ahorro energético necesarios. Para cada objetivo se dispondrán **medidas de reducción de consumo energético.**

Toda esta información debe plasmarse en un **Plan de Acción**, en el que se definan objetivos de ahorro, las medidas que se van a tomar para reducir el consumo energético y las fechas para implantarlas. Establecer **un calendario de actuaciones** resultará fundamental para saber cuáles son las fechas límite para implementar cada medida y con qué presupuesto se cuenta.

3) **BUSCAR LA MEJORA CONTINUA:** el plan de acción debe prever **mecanismos de control** que permitan detectar si los objetivos se cumplen o si se está produciendo una desviación en las metas pactadas.


Además, no hay que olvidarse de **hacer partícipe a toda la organización de cómo se está desarrollando la aplicación del Plan de Acción.** Si se desea lograr el compromiso de todos los trabajadores para mejorar en ahorro y la eficiencia energética es necesario informar a las personas que trabajan en el edificio, a fin de que conozcan que sus acciones son capaces de lograr un importante ahorro energético y una mejora medioambiental.


Por tanto, dicho objetivo se puede dividir en tres **apartados:**


1.1. Actuaciones integrales de rehabilitación energética de edificios, que permitan **obtener una calificación energética A o B para el indicador global de emisiones** y se justifique el cumplimiento del CTE DB-HE de Ahorro de Energía.

1.2. Actuaciones de **mejora de la eficiencia energética de instalaciones de iluminación**, que permitan justificar un ahorro mínimo del 30% en términos de energía final no renovable.

1.3. **Reducción de consumo de energía eléctrica.**

| OBJETIVO 2.1.1 - OFICINAS DE SUMA - ACTUACIONES INTEGRALES DE REHABILITACIÓN ENERGÉTICA DE EDIFICIOS | |
|--|---|
| OBJETIVO | Actuaciones integrales de rehabilitación energética de edificios, que permitan obtener una calificación energética A o B para el indicador global de emisiones y se justifique el cumplimiento del CTE DB-HE. |
| SITUACIÓN ACTUAL | - La antigüedad de un gran número de máquinas de climatización es alta, como en las oficinas de Alcoy (1994 y 2002), Alfaz del Pi (1997), Almoradí (1997), Altea (1997), Aspe (1997), Benidorm (2 de 1997), Benissa (1997), El Campello (2 de 1994) y Sax. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | - Sustitución de los equipos de climatización que tengan pérdidas o un funcionamiento ineficiente (debido al paso del tiempo o un estado de conservación deficiente). - Controlar el balance energético de las instalaciones de climatización. - Disminución de la potencia de arranque (mediante curva de arranque controlado por rampa, funcionando mediante variador de frecuencia). |
| META 2021 | - Sustitución del siguiente nivel de instalaciones de climatización que tengan pérdidas o un funcionamiento ineficiente. - Realizar AUDITORÍAS ENERGÉTICAS de las oficinas . - Reforzar el AISLAMIENTO TÉRMICO en aquellas oficinas en las que sea insuficiente o deficiente, para evitar pérdidas o puentes térmicos. |
| META 2025 | - Sustitución de la unidad de ventilación por una que incluya recuperación de calor (en los casos necesarios). - Reforzar el aislamiento térmico en el resto de oficinas en las que sea insuficiente o deficiente, para evitar pérdidas o puentes térmicos. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | Sustitución de los vidrios por SISTEMAS DE ACRISTALAMIENTO compuestos por las siguientes capas: - Vidrio interior: sistemas con aislante térmico reforzado , para reforzar la capacidad aislante y reducir la transmisión de energía por radiación. Mayor confort; reducción del efecto de pared fría o radiante; reducir costes de energía para un ambiente agradable; reducir el riesgo de aparición de condensaciones interiores; y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero asociados. - Vidrio exterior: vidrio con propiedades de control solar (a menor factor solar g, menor cantidad de energía solar directa que lo atraviesa y mayor control solar). Mayor nivel de confort en régimen de verano; reducción del recalentamiento interior; y reducción del coste de climatización para misma temperatura. |
| IMPACTO EN ODS | <p>ODS 13: ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  |

| OBJETIVO 2.1.2 - OFICINAS DE SUMA - ACTUACIONES DE MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA DE INSTALACIONES DE ILUMINACIÓN | |
|--|---|
| OBJETIVO | Actuaciones de mejora de la eficiencia energética de instalaciones de iluminación , que permitan justificar un ahorro mínimo del 30%. |
| SITUACIÓN ACTUAL | - En la actualidad, existen detectores de presencia en zonas comunes, pasillos, y aseos. Se realizan inspecciones periódicas para comprobar su correcto funcionamiento y se analiza aquellos espacios donde sería necesario colocar dichos sistemas. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | Cada vez que se cambie una bombilla estropeada se debe colocar una bombilla / foco / tubo de alta eficiencia energética (tipo LED), para reducir el consumo eléctrico y el coste en la factura eléctrica. |
| META 2021 | <p>- Para futuros contratos de mantenimiento de oficinas, se debe incluir una cláusula de obligatoriedad de seguimiento de inventario.</p> <p>- Renovar la instalación de iluminación completa en aquellas oficinas con la iluminación más obsoleta (como por ejemplo, Pedreguer, Callosa d'en Sarriá, Callosa de Segura, El Campello, Orihuela, Benissa o Teulada, entre otras). Se persigue que la totalidad de la iluminación esté formada por bombillas de alta eficiencia energética. Cuando se renueve la instalación completa, se realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparativa del cambio de consumo eléctrico; - Comparativa de la medición de lúmenes en los puestos de trabajo; - Inventario de todos los elementos instalados. |
| META 2025 | <p>- Se debe haber sustituido la totalidad de la iluminación por bombillas de alta eficiencia energética.</p> <p>- Se debe haber colocado en todas las oficinas detectores de presencia en la instalación de iluminación, en aquellas zonas con presencia puntual de personas (aseos, archivos, hall de entrada, etc.).</p> <p>- Colocación de balastos electrónicos de alta frecuencia, que permita regular la intensidad de la lámpara (mejoran la eficiencia de la lámpara y del sistema, mejoran el confort y la reducción de la fatiga visual, optimizan el factor de potencia, incrementan la vida de la lámpara, etc.).</p> |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | Todas las oficinas deben disponer de un sistema de control de iluminación completo , que combina: sistemas de control de tiempo; sistemas de control de la ocupación; sistemas de aprovechamiento de la luz diurna; y sistemas de gestión de la iluminación. |
| IMPACTO EN ODS | <p>ODS 13: ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  |

| OBJETIVO 2.1.3 - OFICINAS DE SUMA - REDUCCIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA | |
|--|--|
| OBJETIVO | Reducción de consumo de energía eléctrica. |
| SITUACIÓN ACTUAL | <ul style="list-style-type: none"> - En 2017, se consumieron 2536 kWh por empleado. - Se ha reducido el consumo de energía un 10% en los últimos 5 años. - El 100% de la energía eléctrica que consumen las diferentes oficinas de SUMA proceden de energías renovables. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el consumo pormenorizado de cada oficina. - Reducir en al menos un 5% el consumo de energía por empleado. |
| META 2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Estudiar las oficinas donde poder reducir la potencia contratada. - Reducir otro 5% adicional el consumo de energía por empleado. - Utilizar siempre luminarias y aparatos con la máxima eficiencia energética o de la clase A o A+. |
| META 2025 | Seguimiento de medidas para reducir el consumo de energía y valoración de incorporación de nuevas medidas. |
| META 2030 | Reducir en al menos un 20% el consumo de energía por empleado. |
| IMPACTO EN ODS | <p>ODS 13: ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  |

OFICINA CENTRAL

En relación con la eficiencia energética, en febrero de 2018 se emitió un **certificado de eficiencia energética de la Oficina Central**, derivándose la siguiente calificación:

- **Calificación energética obtenida: B.** De los 150,5 kWh/m² año de consumo global de energía primaria no renovable: 23,26 corresponden a la calefacción; 58,98 a la refrigeración; y 68,29 a la iluminación.
- **Emisiones de dióxido de carbono: B.** De los 25,5 kgCO₂/m² año emitidos: 3,94 proceden de la calefacción; 9,99 de la refrigeración; y 11,57 de la iluminación.
- En relación con las calificaciones energéticas parciales, la **demanda de calefacción tiene una calificación tipo E** (17,8 kWh/m² año) y la demanda de refrigeración, tipo B (45,3 kWh/m² año).

La generación de calefacción y refrigeración se realiza mediante instalación con bomba de calor. La **relación actual de instalaciones de la oficina central** es: 2 bombas de calor/frío Carrier; 2 bombas de calor/frío Ciat; 3 bombas de recirculación; 5 climatizadores; 43 fan-coils; 6 extractores; sistema de gestión del edificio Trend; 6 máquinas de expansión.

| OFICINA CENTRAL | |
|-------------------------|---|
| OBJETIVO | <ul style="list-style-type: none"> - Actuaciones integrales de rehabilitación energética de edificios, que permitan obtener una calificación energética A o B para el indicador global de emisiones y se justifique el cumplimiento del CTE DB-HE. - Actuaciones de mejora de la eficiencia energética de instalaciones de iluminación, que permitan justificar un ahorro mínimo del 30% en términos de energía final no renovable. |
| SITUACIÓN ACTUAL | Sistema de climatización actual por bomba de calor, habiéndose averiado en diferentes ocasiones. Originalmente, la instalación disponía de dos enfriadoras, pero tras la rotura de una de ellas, funciona únicamente con una enfriadora (al 25% de su capacidad). Actualmente, se ha realizado la sustitución por dos enfriadoras tipo Inverter de altas prestaciones . |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | Colocación de balastos electrónicos de alta frecuencia (conforme se van reparando) que permita regular la intensidad de la lámpara. |
| META 2021 | Realizar auditoría energética de la oficina Central, para conocer el funcionamiento exacto de las plantas por separado y en conjunto. |
| META 2025 | Colocación total de balastos electrónicos de alta frecuencia. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | <ul style="list-style-type: none"> - Comprobación del funcionamiento energético de las nuevas enfriadoras y planteamiento de los elementos a modificar de la instalación de climatización para mejorar las prestaciones energéticas. - Sustitución de los vidrios de fachada por sistemas de acristalamiento con aislante térmico reforzado. |



COMPARATIVA DEL SEGUIMIENTO DE PARÁMETROS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

| REDUCCIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA - Datos y objetivos conseguidos | | | |
|--|------------|--------------------|---------------------------------|
| CONSUMO DE LUZ | AÑO | CONSUMO | REDUCCIÓN CONSUMO DE LUZ |
| | 2013 | 1.378.173 KW | - |
| | 2014 | 1.487.048 KW | -108.875 KW |
| | 2015 | 1.317.108 KW | 169.940 KW |
| | 2016 | 1.226.756 KW | 90.352 KW |
| | 2017 | 1.230.698 KW | -3.942 KW |
| | 2018 | 1.196.234 KW | 34.464 KW |
| | 2019 | 1.161.856 KW | 34.378 KW |
| COSTE ANUAL CONSUMO DE LUZ | AÑO | COSTE ANUAL | REDUCCIÓN COSTE ANUAL |
| | 2013 | 271.786 € | - |
| | 2014 | 298.502 € | -26.716 € |
| | 2015 | 276.422 € | 22.080 € |
| | 2016 | 249.853 € | 26.569 € |
| | 2017 | 243.602 € | 6.251 € |
| | 2018 | 228.971 € | 14.631 € |
| | 2019 | 225.727 € | 3.244 € |


| REDUCCIÓN DE EMISIÓN DE CO₂ (PRIMER SEMESTRE) | | | | | |
|---|------------------|----------------------------------|--|------------------------------|--------------------------------|
| PRIMER SEMESTRE | KW | UNIDADES DE MEDIDA FÍSICA | FACTOR DE EMISIÓN (kg de CO ₂ eq/kWh) | | Kg de CO₂ eq |
| 2018 | 557.348 | kWh | 0,385 | Kg de CO ₂ eq/kWh | 214.579 |
| 2019 | 484.110 | kWh | 0,385 | Kg de CO ₂ eq/kWh | 186.382 |
| COMPARATIVA 1º SEMESTRE 2018-2019 | AHORRO kW | kWh | FACTOR DE EMISIÓN (kg de CO ₂ eq/kWh) | | Kg de CO₂ eq |
| | 73.238 | kWh | 0,385 | Kg de CO ₂ eq/kWh | 28.197 |



| REDUCCIÓN DE EMISIÓN DE CO ₂ (SEGUNDO SEMESTRE) | | | | | |
|--|-----------|---------------------------|---|------------------------------|--------------------------|
| SEGUNDO SEMESTRE | KW | UNIDADES DE MEDIDA FÍSICA | FACTOR DE EMISIÓN (kg de CO ₂ eq/kWh) | | Kg de CO ₂ eq |
| 2018 | 638.886 | kWh | 0,385 | Kg de CO ₂ eq/kWh | 245.971,27 |
| 2019 | 607.048 | kWh | 0,385 | Kg de CO ₂ eq/kWh | 233.713,61 |
| COMPARATIVA 2º SEMESTRE 2018-2019 | AHORRO kW | kWh | FACTOR DE EMISIÓN (kg de CO ₂ eq/kWh) | | Kg de CO ₂ eq |
| | 31.838 | kWh | 0,385 | Kg de CO ₂ eq/kWh | 12.257,66 |

2.2.2. DEFINICIÓN Y APLICACIÓN DE UN PLAN DE REDUCCIÓN DE HUELLA DE CARBONO GENERADA

Desarrollar una **política y medidas de reducción de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero)** teniendo en cuenta las necesidades y actividades de la administración.

| OBJETIVO 2.2. DEFINICIÓN Y APLICACIÓN DE UN PLAN DE REDUCCIÓN DE HUELLA DE CARBONO GENERADA | |
|---|--|
| OBJETIVO | Definición y aplicación de un Plan de reducción de HUELLA de CARBONO generada . |
| SITUACIÓN ACTUAL | Existe una gran cantidad de instalaciones de climatización que siguen usando gas R22 (26 oficinas), como la oficina Central, Alcoy, Almoradí, Altea, Aspe, Benidorm o Benissa, entre otras. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | <ul style="list-style-type: none"> - Inscripción en registros de huella de carbono. - Reducir el uso de energía: <ul style="list-style-type: none"> - Sustitución de bombillas estropeadas por otras de alta eficiencia energética. - Promover el apagado y desconexión automática de los equipos. |
| META 2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un Proyecto Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO2), que son proyectos de reducción de emisiones de GEI, encaminado a conseguir un modelo bajo en carbono. - Reducir el uso de energía: <ul style="list-style-type: none"> - Contratar energía procedente de fuentes renovables. - Cambiar los gases refrigerantes por otros con menor potencial de calentamiento global. |
| META 2025 | <ul style="list-style-type: none"> - Reducir el uso de energía: <ul style="list-style-type: none"> - Compensar la huella de carbono: realizando una aportación económica voluntaria a proyectos que consiguen reducir una cantidad de CO₂ equivalente. - Reducir el consumo de materias primas, energía o productos. - Sustitución en los equipos de climatización del gas R-22 por otros que no agota la capa de ozono. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | - Reducir el uso de energía: apostar por el abastecimiento sostenible (contar con proveedores o intermediarios que también tengan registrada la huella de carbono). |
| IMPACTO EN ODS | <p>ODS 13: ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  |

2.2.3. RECICLAJE Y REAPROVECHAMIENTO DE RESIDUOS GENERADOS EN LAS OFICINAS

Aumentar el reciclaje y reaprovechamiento de los residuos generados en cada oficina. El **orden metodológico de gestión de los recursos y de los residuos** debe ser el siguiente: **reducir, reutilizar y reciclar**, teniendo en cuenta, además, que cuanto más alto sea el punto jerárquico en el que se produce la reducción, mayor será el ahorro de costes. Los **residuos que se generan en una oficina** son los siguientes:



- a) **Papel y cartón:** son los residuos que en mayor cantidad se generan en oficinas. El mejor sistema para gestionarlos es separar en origen (es decir, disponer en varios puntos de la oficina de contenedores especiales de "Sólo Papel") y la contratación de un sistema de recogida del residuo por parte de un gestor autorizado.
- b) **Residuos urbanos voluminosos:** se producen sobre todo en los momentos de remodelación de las oficinas y están compuestos por: residuos inertes (escombros), maderas, papel y cartón, pero también aislantes, adhesivos, etc. Siempre han de ser gestionados por una entidad autorizada o transportados hasta un punto limpio.
- c) **Plásticos:** se generan en cantidades relativamente pequeñas y sobre todo por ser el componente principal de envases y embalajes. Al igual que en el caso del papel y el cartón, ha de hacerse una separación exhaustiva en el origen y entregarlo adecuadamente a los gestores autorizados.
- d) **Residuos peligrosos:** tienen un origen y una gestión especial y han de ser tratados por una entidad autorizada para tal fin. Únicamente pueden estar almacenados durante 6 meses, por lo que han de estar siempre perfectamente reconocidos e inventariados. En las oficinas los residuos de este tipo, son tóners y cartuchos de impresoras, pilas, tubos fluorescentes, etc.
- e) **Ruido:** debido al tipo de trabajo especial que se realiza en una oficina, se pueden generar altos niveles de ruidos: timbres de teléfono, conversaciones, impresoras, etc. Estos ruidos tienen consecuencias sobre la salud de las personas que los sufren, por lo que es necesario reducirlos y/o evitarlos.

PROGRAMA DE RECICLAJE CON IMPACTO SOCIAL

Gestionar tributos locales con un elevado nivel de eficacia y calidad, exige una permanente actualización de software y hardware. Con lo cual, se mantiene una política de renovación permanente de aparatos informáticos, mejorando la sostenibilidad ambiental y plantear un reciclaje de equipos y mobiliario que tenga beneficio social. Dicho programa establece que:


- Al renovar, los equipos informáticos se someten a un proceso de revisión y actualización, para asegurar su correcto funcionamiento y prolongar su vida útil.
- Una vez revisados, se ceden de manera gratuita a entidades educativas y organizaciones sin ánimo de lucro, potenciando así la **reutilización**.

| DONACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS 107 COLEGIOS + 126 ENTIDADES 1097 EQUIPOS INFORMÁTICOS Y 309 IMPRESORAS | |
|---|---|
| 2019 | 24 entidades |
| | 82 equipos informáticos |
| 2018 | 14 entidades |
| | 42 equipos informáticos |
| 2017 | 12 entidades |
| | 45 equipos informáticos |
| 2016 | 1 colegio + 2 entidades |
| | 18 equipos informáticos y 3 impresoras + diverso mobiliario |
| 2015 | 7 colegios + 7 entidades |
| | 74 equipos informáticos y 21 impresoras |
| 2014 | 8 colegios + 4 entidades |
| | 29 equipos informáticos |
| 2013 | 6 colegios + 10 entidades |
| | 47 equipos informáticos, 3 impresoras y 1 scanner |
| 2012 | 6 colegios + 10 entidades |
| | 47 equipos informáticos, 3 impresoras y 1 scanner |
| 2011 | 12 colegios + 10 entidades |
| | 105 equipos informáticos y 79 impresoras |
| 2010 | 6 colegios + 2 entidades |
| | 71 equipos informáticos, 2 impresoras y 1 scanner |
| 2009 | 6 colegios + 2 entidades |
| | 29 equipos informáticos y 28 impresoras |
| 2008 | 8 colegios + 7 entidades |
| | 85 equipos informáticos y 2 impresoras |
| 2007 | 8 colegios + 7 entidades |
| | 91 equipos informáticos |
| 2006 | 6 colegios + 2 entidades |
| | 74 equipos informáticos |
| 2005 | 10 colegios + 7 entidades |
| | 60 equipos informáticos y 21 impresoras |
| 2004 | 4 colegios |
| | 46 equipos informáticos y 20 impresoras |
| 2003 | 9 colegios + 3 entidades |
| | 66 equipos informáticos, 67 impresoras y 1 scanner |
| 2002 | 10 colegios + 3 entidades |
| | 85 equipos informáticos y 60 impresoras |

| OBJETIVO 2.3. RECICLAJE Y REAPROVECHAMIENTO DE RESIDUOS GENERADOS EN LAS OFICINAS | |
|---|---|
| OBJETIVO | Aumento del reciclaje diferenciado y el reaprovechamiento de los residuos generados en cada oficina y en la organización de SUMA Gestión Tributaria en su conjunto. |
| SITUACIÓN ACTUAL | <ul style="list-style-type: none"> - Actualmente existe una papeleras por cada trabajador, así como un contenedor de destrucción de documento protegido. - Se recicla el 100% de los equipos y mobiliario que se renueva. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | - Colocación progresiva de contenedores diferenciados en función del residuo generado (plásticos, pilas, etc). |
| META 2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Control del tratamiento de los residuos generados por parte de la empresa encargada. - Utilizar, en la medida de lo posible, papel reciclado. |
| META 2025 | Únicamente deben existir contenedores diferenciados en función del residuo generado , en detrimento de las papeleras individuales (retirada de las papeleras). |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | <ul style="list-style-type: none"> - Reducción al mínimo del uso de plásticos en las oficinas. - Control de la gestión de los residuos generados en las oficinas. - Donar al menos el 75% del parque de material micro informático y/o mobiliario que se renueva. - Aumentar los proyectos y competencias con otras instituciones del Estado en la provincia de Alicante. |
| IMPACTO EN ODS | <p>ODS 12: PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>  <p>ODS 13: ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  |

2.2.4. GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

SUMA Gestión Tributaria apuesta por una **gestión sostenible del agua**, que permite implementar sistemas de ahorro, promover campañas de sensibilización para su uso racional, controlar el consumo de agua al día o implantar medidas para reducir el consumo.

| OBJETIVO 2.4. GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA | |
|---|---|
| OBJETIVO | Realizar una gestión sostenible del agua en cada oficina . |
| SITUACIÓN ACTUAL | En 2017, se consumieron 5'76 m ³ agua/empleado. En 2018 con 483 empleados 5'27 m ³ agua/empleado. En 2019, con 483 empleados = 5'20 m ³ agua/empleado. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | <ul style="list-style-type: none"> - Cada vez que se realiza una reparación relacionada con aparatos sanitarios, se colocan sistemas de control de consumo de agua. Se pretende que, en un breve periodo de tiempo, únicamente existan dichos sistemas en todas las oficinas. - Tener controlado el consumo de agua, para detectar posibles fugas de agua. |
| META 2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Para futuros contratos de mantenimiento de oficinas, se debe incluir una cláusula de obligatoriedad de seguimiento de inventario de dispositivos existentes en cada oficina. - Instalación de limitadores de caudal. - Realizar inspecciones periódicas del estado de griferías/sanitarios. - Realizar campañas de sensibilización para el uso racional de agua. |
| META 2025 | <ul style="list-style-type: none"> - Realizar inspecciones periódicas del estado de griferías/sanitarios. - Colocación de aireadores/perlizadores en los grifos. - Todos los aparatos sanitarios deben tener sistemas de control de consumo de agua. |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | <ul style="list-style-type: none"> - Todas las cisternas deben ser de doble caudal (u otro sistema que permita regular el uso de agua según necesidad). - Reducir un 20% en relación con el consumo inicial de agua por empleado. |
| IMPACTO EN ODS | <p>ODS 6: AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>  |

| COMPARATIVA CONSUMO AGUA 1er SEMESTRE 2015-2019 | | | % REDUCCIÓN m ³ | % AHORRO IMPORTE |
|--|----------------|------------|-------------------------------|---------------------|
| AÑO | m ³ | IMPORTE | | |
| 2015 | 1.478 | 6.673,24 € | - | - |
| 2016 | 1.595 | 7.608,34 € | -7,92 | -14,01 |
| 2017 | 1.421 | 6.505,85 € | 10,91 | 14,49 |
| 2018 | 1.275 | 6.410,59 € | 10,27 | 1,46 |
| 2019 | 1.098 | 5.940,31 € | 13,88 | 7,34 |

2.2.5. COMPRA RESPONSABLE Y RESPETUOSA CON EL MEDIO AMBIENTE DE PRODUCTOS Y SUMINISTROS

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 **colaborar 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 en 2017 nuestra media se encuentra en 19,4 días. **En 2018 en 17,5 días de media,** y en 2019 la media ha sido de 20,2 días. Siendo la bajada de este periodo un claro objetivo para 2020, que se está cumpliendo.

| Periodo medio de pago a proveedores (L 15/2010) | 1er TRIM. | 2do TRIM. | 3er TRIM. | 4to TRIM. |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| PMP (días) | 23,83 | 19,01 | 19,94 | 14,97 |
| Intereses de demora (euros) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Facturas pendientes fuera del periodo legal | 0 | 0 | 0 | 0 |

| OBJETIVO 2.5. COMPRA RESPONSABLE Y RESPETUOSA CON EL MEDIO AMBIENTE DE PRODUCTOS Y SUMINISTROS | |
|---|---|
| OBJETIVO | <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar que nuestros proveedores cumplen con sus compromisos medioambientales, sociales y éticos. - Asegurar la máxima transparencia en la gestión de nuestras compras. |
| SITUACIÓN ACTUAL | <p>La línea de base en 2017 era la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se exigían condiciones de ejecución medioambientales, sociales o éticas. - La media del pago medio a proveedores era de 19,4 días. - En 2017 comienza el proyecto de aplicación para contratos menores con la Universidad de Murcia. <p>La línea de base en 2018 era la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los proveedores cumplen al menos una condición de ejecución de carácter medioambiental, social y ética. - El pago medio a proveedores se sitúa por debajo de 18,5 días. - Continuación proyecto de implementación de aplicación para publicación de ofertas de servicios y compras menores. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | <ul style="list-style-type: none"> - Implementación total proyecto de aplicación para contratos menores. - Revisar los criterios medioambientales en los pliegos vigentes. - Adherirse al desarrollo reglamentario si se produce. - Valorar que los pliegos de contratación de servicios de mantenimiento establezcan que los productos de limpieza no contengan sustancias peligrosas de la lista OSPAR. - 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. |
| META 2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Valorar la adquisición de equipos con elementos reciclados y con bajo contenido en aluminio. - Promover el conocimiento sobre los sellos y etiquetas “ecológicas”. |
| META 2025 | <ul style="list-style-type: none"> - Elegir productos que estén certificados adecuadamente como “ecológicos” o respetuosos con el medio ambiente. - Evitar utilizar productos desechables. - No comprar elementos con materiales tóxicos (plomo, amianto, etc.). |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | <ul style="list-style-type: none"> - Que los proveedores cumplan con más de una de dichas condiciones. - El pago a proveedores se realice en menos de 15 días. - SUMA cuente con aplicaciones que garanticen la mayor transparencia en un amplio rango de contratos y contenidos. - Los productos deben estar libres de sustancias peligrosas de acción prioritaria de la lista OSPAR. |

| | |
|-----------------------|---|
| <p>IMPACTO EN ODS</p> | <p>ODS 1: FIN DE LA POBREZA</p>  <p>ODS 12: PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>  <p>ODS 15: VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>  |
|-----------------------|---|

2.2.6. POLÍTICAS DE USO RACIONAL DEL PAPEL


OBJETIVOS Y MEDIDAS:

El programa “**Adiós al papel**” se desarrolla en el marco de la estrategia de transformación digital e innovación que está llevando a cabo SUMA para impulsar la competitividad, la eficiencia y el ahorro de costes, permitiendo aumentar la agilidad en las gestiones y ahorrar más de 150.000 folios (lo que supone unos 1.300 kilos de papel al año).

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.

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.

| OBJETIVO 2.6. POLÍTICAS DE USO RACIONAL DEL PAPEL | |
|---|--|
| OBJETIVO | Avanzar en el programa “Adiós al papel”. |
| SITUACIÓN ACTUAL | Ahorro de más de 150.000 folios, 1.300 kilos de papel al año. |
| META 2020 (CORTO PLAZO) | Ahorro de más de 160.000 folios. |
| META 2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Contratación de suministro de papel ecológico, con las siguientes características: gramaje, entre 70-80 gr/m² (ISO 536); blancura, CIE % entre 158-164 (ISO 11475); opacidad, % superior a 90 (ISO 2471); durabilidad (ISO 9706), además de las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> - Papel elaborado a partir de fibra virgen obtenida de madera procedente de bosques de gestión sostenible certificada. Certificado PEFC o equivalentes. - Proceso de blanqueado totalmente libre de cloro (TCF). Certificado Ecoetiqueta europea Ecolabel o equivalentes. - Idoneidad para impresión y fotocopiadora. Certificación BLI o equivalentes. - Puesta en marcha de cambios en la tramitación de procedimientos para ahorrar en impresiones. |
| META 2025 | <ul style="list-style-type: none"> - Utilización de papel reciclado para impresiones de trabajo diario. - Incorporación de nuevas medidas para mejora del reciclaje (eliminación de papeleras individuales e instalación de puntos de reciclaje por oficina/departamento). |
| META 2030 (LARGO PLAZO) | Ahorro de más de medio millón de folios al año. |

| | |
|----------------|--|
| IMPACTO EN ODS | ODS 15: VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES  |
|----------------|--|

| USO RACIONAL DEL PAPEL - Datos y objetivos conseguidos | | |
|--|------|---|
| RECICLAJE DE PAPEL | 2015 | 16.984 Kg |
| | 2016 | 23.077 Kg |
| | 2017 | 20.588 Kg |
| | 2018 | 17.843 Kg |
| | 2019 | 18.474 Kg |
| AHORRO EN MADERA (por cada tonelada de papel reciclado, se ahorra en madera el equivalente a 15 árboles) | 2015 | 255 árboles salvados |
| | 2016 | 345 árboles salvados |
| | 2017 | 300 árboles salvados |
| | 2018 | 270 árboles salvados |
| | 2019 | 277 árboles salvados |
| AHORRO EN CO₂ (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 CO ₂) | 2015 | 34'5 toneladas de CO ₂ no emitidas |
| | 2016 | 52'9 toneladas de CO ₂ no emitidas |
| | 2017 | 46'0 toneladas de CO ₂ no emitidas |
| | 2018 | 41'4 toneladas de CO ₂ no emitidas |
| | 2019 | 42'5 toneladas de CO ₂ no emitidas |

**SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA
DIPUTACIÓN DE ALICANTE**