Caso de cliente
Ayuntamiento de Agüimes
Septiembre 2014

La madurez de un proyecto no implica el estancamiento: el caso de Agüimes

ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE AGÜIMES

Tas 10 años de colaboración, las implantaciones de nuevas herramientas y el aumento del recorrido tributario han significado mejoras significativas de resultados en el Ayuntamiento canario de Agüimes.

Datos clave del proyecto (agosto 2014)

Ayuntamiento de Agüimes

Población: 30.214 (2012, fuente INE)

Extensión: 79,28Km2

Inicio del proyecto: 2004

www.aguimes.es

Si bien es cierto que las medidas que implanta CGI en el momento de iniciar sus trabajos en los proyectos de nueva adjudicación suponen un impacto positivo e inmediato en los resultados en los primeros ejercicios de la prestación de los servicios, el paso del tiempo no debe suponer necesariamente un estancamiento de la gestión y por tanto de los volúmenes de ingreso. Es este el caso del municipio grancanario de Agüimes, en el que el grupo CGI lleva prestando servicios desde el año 2004 a través de su empresa Colaboración Tributaria con sede en Canarias.

Agüimes es un municipio situado al sureste de la isla de Gran Canaria, y cuenta con una importante actividad económica, fundamentalmente industrial. CT, tras resultar adjudicataria del concurso para la gestión y recaudación de tributos en el año 2004 y posteriormente en 2008, lo fue nuevamente en 2012, iniciando la prestación de este nuevo contrato a partir del 1 de enero de 2013.

En ese momento, y tras la experiencia acumulada en los años previos, se realizó un concienzudo análisis de la evolución de los resultados de ejercicios precedentes que, combinado con el profundo conocimiento adquirido sobre la realidad del municipio, llevó a la toma de nuevas medidas de impacto que supusieran una mejora añadida a los resultados del pasado. Un año y medio después de ese nuevo empuje al proyecto se han obtenido resultados destacables en varias líneas.

“La tramitación individualizada de expedientes complejos ha reportado un 27% más de recaudación en vía ejecutiva en 2013 vs 2012.”

CT

Ejecutiva avanzada para los expedientes difíciles.

Se intensificó aún más la gestión en vía ejecutiva, sobre todo en cuanto a los expedientes que por su importe y complejidad requerían un estudio y tramitación individualizada, resultando un aumento de cobros de un 27% en 2013 respecto al año anterior.

Revisión pormenorizada del padrón del IBI.

La revisión de titulares del padrón de Bienes Inmuebles en cuanto a referencias impagadas durante varios ejercicios permitió en algunos de esos casos la identificación de su correcto titular y la actualización de la deuda pendiente. Ello supuso que junto al adelanto del periodo de cobro en el padrón, un aumento del 9% del total de recibos cobrados en el ejercicio, alcanzando el 89%.

Ordenanzas más claras en la tramitación de bajas

Tras la actualización de la ordenanza fiscal general del Ayuntamiento que aprobó unos criterios para la declaración de deudores fallidos y créditos incobrables en los casos en que esas deudas no se podían derivar a los responsables solidarios y/o subsidiarios, se tramitaron expedientes trimestrales para bajas por este motivo, acercando más la situación tributaria a la realidad, eliminando pendientes ficticios, lo que a su vez permite que se pueda prestar más atención al pendiente “real”.

Canal telefónico más eficiente.

Resolver más gestiones de los contribuyentes por vía telefónica redunda tanto en una menor presión sobre las oficinas presenciales como un en una mejora de la calidad percibida del ciudadano. En este sentido, la mayor publicidad del Servicio de Atención Telefónica, disponible en horario amplio, ha supuesto duplicar en 2013 las llamadas respecto a ejercicios precedentes.

“Depuración de bases de datos, ampliación de canales de atención al contribuyente, revisión y actualización de ordenanzas, entre otras medidas, han permitido seguir mejorando los volúmenes de recaudación.”

El aumento de los volúmenes de recaudación, así como la intensa labor de depuración de deudas, tuvo como resultado que por primera vez desde el inicio en la prestación de los servicios, el pendiente a final del ejercicio 2013 fuera inferior al inicial.

En el ámbito tributario, caer en la ‘rutina’ de la gestión habitual conlleva un riesgo de relajación en la exigencia a los contribuyentes y un primer paso hacia la inequidad fiscal. Pese a que los 8 años de prestación ininterrumpida de servicios en Agüimes habían consolidado un servicio tributario eficiente, CT ha seguido buscando nuevas alternativas y líneas de trabajo que redundaran en un mejor resultado en la Aplicación de los Tributos de este municipio, con unos resultados en 2013 de significativa mejoría.

Evolución volúmenes de recaudación neta

	TOTAL	VOLUNTARIA	EJECUTIVA
2009	11.539.479	9.992.147	1.547.332
2010	12.096.158	10.418.269	1.677.889
2011	12.356.529	10.838.649	1.517.880
2012	13.827.323	11.936.443	1.890.881
2013	14.598.837	12.196.550	2.402.287

Evolución del número de expedientes en ejecutiva

	Exp Inicio ejercicio	Exp abiertos	Exp Cerrados	Exp Fin ejercicio
2009	5.306	6.894	4.533	7.667
2010	7.667	4.371	4.513	7.525
2011	7.526	3.334	2.539	8.321
2012	8.329	3.248	3.955	7.622
2013	7.670	3.958	4.473	7.155

Evolución del número de llamadas atendidas por el SAT

	TOTAL
2009	1.115
2010	1.783
2011	1.805
2012	2.605
2013	4.166

Caso de cliente
Ayuntamiento de Agüimes
Septiembre 2014

www.cgi.es
información@cgi.es