Caso de cliente
Ayuntamiento de Arnedo
Marzo 2016

El Ayuntamiento de Arnedo (La Rioja) incrementa en un 53% su recaudación en ejecutiva en los dos primeros años de colaboración con CGI

La recuperación de la gestión tributaria y la recaudación en ejecutiva, antes cedidos al Gobierno de La Rioja, ha permitido adicionalmente al ayuntamiento riojano la implantación de un modelo de gestión eficaz y una mejora de la calidad en la atención al ciudadano

Con los datos obtenidos en estos dos primeros años de colaboración de CGI con el Ayuntamiento de Arnedo se han conseguido buena parte de los objetivos establecidos en el arranque del proyecto, y entre ellos:

- La obtención de resultados extraordinarios en la recaudación ejecutiva
- La aportación de recursos técnicos cualificados y especializados al Ayuntamiento
- La incorporación de tecnología y herramientas que permiten una mejora continua en la eficiencia, control y seguimiento del servicio.
- La apertura de nuevos canales de comunicación con el contribuyente más ágiles y eficientes, mediante la puesta en marcha del Servicio de Atención Telemática.

Tras activarse la primera prórroga del contrato inicial de dos años, este proceso de mejora continuará en 2016 con la implementación de nuevos servicios valor añadido asociados a la implantación de la firma y la notificación electrónicas.

Datos clave del proyecto

Ayuntamiento de Arnedo (La Rioja)

Población: 14.597 hab (2015 fuente INE)

Extensión: 85,4 Km2

Inicio del proyecto: dic 2013

- +53% recaudación ejecutiva (2015 vs 2012)
- Implantación del modelo de gestión
- Atención presencial y en remoto
- Sistema de atención telefónica y telemática
- Gestión de notificaciones

www.arnedo.com

Equipo combinado en local y en remoto con una sólida coordinación

CGI ha desplegado sobre el terreno técnicos tributarios para la gestión diaria, la atención al contribuyente y la relación con los técnicos municipales, en un local específico próximo al Ayuntamiento, para la gestión del servicio. Se ha complementado con técnicos especialistas en el procedimiento ejecutivo masivo, que son los que desarrollan, remotamente, dicha actividad, así como la gestión especializada de expedientes en ejecutiva avanzada. El asesoramiento jurídico en el procedimiento ejecutivo está asegurado por un equipo de letrados de CGI.

CGI también aporta al departamento de Informática del Ayuntamiento el apoyo del equipo de técnicos de Sistemas y Aplicaciones de la compañía, tanto en los módulos TAO necesarios para la prestación del servicio como con herramientas propias que mejoran la eficiencia del sistema de información tributaria municipal.

En cuanto a la relación del Ayuntamiento con el contribuyente, la puesta en marcha del Servicio de Atención Telemática ha facilitado el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Uno de estos canales es la asistencia telefónica mediante llamada local en un amplio horario (de 8 a 20 h., de lunes a viernes) en el que se ofrecen los mismos servicios que en la atención presencial, evitando desplazamientos. Por ejemplo, obtener información sobre los expedientes y la deuda, o realizar la gestión del pago de la misma.

Por último, dos tareas indisolubles entre sí como la gestión inteligente de notificaciones y proceso de depuración continuada de la base de datos fiscal han permitido una reducción del 7% en las notificaciones fallidas por dirección desconocida o incorrecta .

Implantación de un modelo de gestión integral

Mediante herramientas de trabajo específicas tales como el escaneado de información e incorporación a los expedientes, las gestión de notificaciones y el seguimiento de la atención multicanal, así como el plan de tareas, controles preventivos, indicadores de gestión y cuadros de mando, se ha puesto en marcha un completo sistema de gestión que evalúa permanentemente los resultados y propone acciones de mejora a implementar. El cuadro de mando y las reuniones periódicas de seguimiento del servicio entre el equipo técnico, Intervención y Tesorería, con la participación puntual de los responsables políticos cuando es necesario, aseguran tanto la coordinación como la resolución de cualquier eventualidad.

Se ha puesto en marcha un completo sistema de gestión que evalúa permanentemente los resultados y propone acciones de mejora a implementar

Durante el ejercicio 2014, año de arranque del proyecto, con unos primeros meses de configuración y migración de valores, y tras efectuar la propuesta de baja de los valores prescritos, se procedió a gestionar la deuda acumulada del ejercicio 2013, pendiente de tramitación tras el cese del convenio, y se iniciaron los procedimientos masivos de apremio y las primeras notificaciones. Con carácter previo al inicio de la tramitación de los diferentes procedimientos y gestiones en vía de apremio, el Ayuntamiento, con asesoramiento de CGI, conformó los convenios de adhesión al Cuaderno C63 con las diferentes entidades bancarias, así como los convenios de colaboración y acceso al intercambio de información vía web con la TGSS e INSS, y con la AEAT.

Oficina de Recaudación Ejecutiva del Ayuntamiento de Arnedo

El importe recaudado en ejecutiva durante el ejercicio 2015 ascendió a 504.342,3 €, un 42% más que en 2014

Concretamente, las tramitaciones efectuadas durante este primer ejercicio fueron las siguientes:

- se enviaron 9.470 notificaciones de apremio, creándose a partir del segundo semestre 3.593 expedientes. A tenor de éstos, se tramitaron dos procedimientos de embargos de cuentas, incluyéndose en los mismos 4.386 expedientes. Fueron remitidas a los interesados 520 notificaciones de embargo de cuentas.
- Asimismo, fueron diligenciados 405 embargos de créditos, y tras la solicitud de información al colegio de registradores se remitieron a los contribuyentes con bienes inmuebles en propiedad, 522 requerimientos de pago.
- Se prepararon 14 diligencias de embargo de salarios y pensiones, a partir del resultado de la solicitud de información a la TGSS e INSS.
- Fueron notificados, además, 484 requerimientos de pago de aquellos recibos y expedientes con fecha de prescripción cercana.
- Finalmente, a lo largo del ejercicio 2014 se aprobaron 72 planes de pago, y fueron finalizados, derivadas de las gestiones efectuadas detalladas, 402 expedientes.

Pese a que el conjunto el modelo no se activó por completo hasta mayo 2014, la recaudación en ejecutiva en este período ascendió al importe de 355.194,52 €, un 7,5% más que el año 2012.

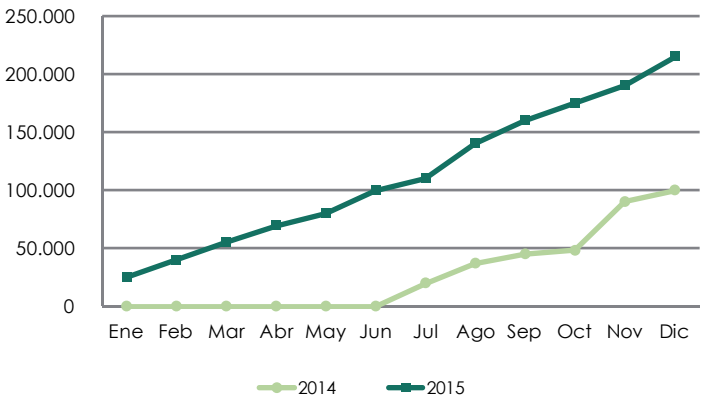
De los resultados de 2014 destaca:

- El mayor importe de la recaudación se derivó del cobro de recibos no incluidos en expediente, suponiendo un 68,60 % de total, debido, en gran medida, al inicio de la gestión en ejecutiva de los valores pendientes de tramitar del año 2013, y posteriormente de los valores del ejercicio 2014, remitiéndose un gran volumen de notificaciones de apremio.
- Aunque el incremento en los últimos meses del año en la recaudación vino derivado de los procedimientos de embargo, destacando la recaudación en embargos de cuentas, que ascendió al 36,55 % del total recaudado en los procedimientos de apremio.

2015 ha sido un ejercicio de consolidación, iniciándose, asimismo, otro tipo de procedimientos de embargo tales como:

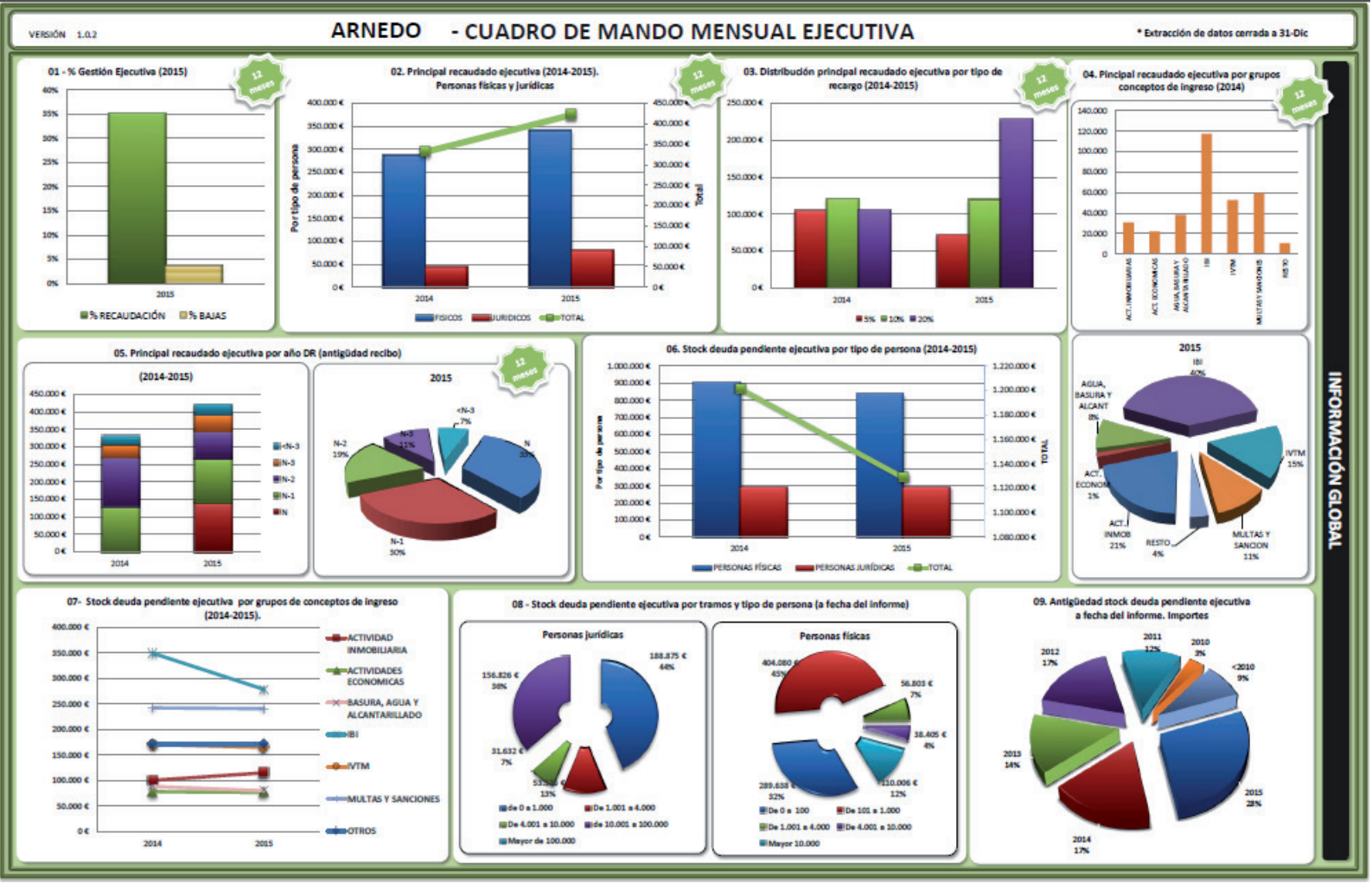
- 4.782 notificaciones de apremio, creándose 942 expedientes (incluidos 3.994 recibos).
- Se tramitó un procedimiento de embargo de cuentas (2.427 expedientes incluidos) remitiéndose a los interesados 1.070 notificaciones de embargo de cuentas.
- Aprobadas 184 diligencias de embargo de salarios y pensiones, junto con 65 requerimientos de pago, derivados de las solicitudes de información efectuadas a la TGSS e INSS (1503 expedientes).
- Emitidas 848 diligencias de embargo de créditos, remitidas a la AEAT.
- Finalmente, como resultado de la información obtenida del Colegio de Registradores, se remitieron a los interesados 899 requerimientos de pago.

Evolución de la recaudación de los expedientes de ejecutiva, derivado de los procedimientos de apremio (2014 vs 2015)



Asimismo, en este ejercicio 2015, como se ha indicado, se dio trámite a nuevos procedimientos de apremio:

- Tras la solicitud a la AEAT de información de depósitos y fondos de inversión de deudores (2.590 expedientes), se han aprobado, a tenor de la información positiva facilitada, 33 diligencias de embargos de depósitos bancarios.



- En la misma línea, se ha dado trámite a procedimientos de embargo de créditos a terceros, con la información facilitada a la AEAT, tras la solicitud de información de operaciones con terceros.
- Se aprobaron 78 planes de pago, finalizándose 1.014 expedientes.

Con todo ello el importe recaudado en ejecutiva durante el ejercicio 2015 ascendió a 504.342,3 €, un 42% más que en 2014 y un 53% de incremento respecto al año 2012, último valor de referencia del antiguo convenio con el gobierno autonómico

El análisis de datos de la recaudación de 2015 destaca que:

- La recaudación de la deuda derivada de la tramitación de los procedimientos de apremio ha duplicado el importe recaudado por el mismo concepto en el ejercicio 2014, suponiendo el 54,21 % de la recaudación total, lo que pone de manifiesto la consolidación de los procedimientos masivos de embargo.
- El importe elevado de la recaudación en embargos de cuentas, que asciende al 53,86 % del total recaudado en procedimientos de apremio, seguido del 10,20% que supone lo recaudado en embargos de salarios.
- Los planes de pago han aportado el 22,32 % de la recaudación dentro de expediente.

Recaudación mensual en ejecutiva (importes principales)

REC EJE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2014	8.476	15.640	15.737	21.986	44.628	73.134	143.923	184.277	217.099	245.236	301.282	331.277
2015	41.234	93.054	120.680	144.645	165.592	206.780	227.566	277.130	327.571	345.435	380.780	422.030

Detalle de los importes principales recaudados desglosado por %

	2014	2015
5%	104.179	72.300
10%	121.059	120.471
20%	106.039	229.259
TOTAL	331.277	422.030

Caso de cliente
Ayuntamiento de Arnedo
Marzo 2016

www.cgi.es
información@cgi.es