Caso de cliente
Ayuntamiento de Burjassot
Septiembre 2014

El Ayuntamiento de Burjassot sigue mejorando sus resultados en ejecutiva tras 12 años de colaboración con CGI

Ajuntament de Burjassot

El trabajo sistemático en la gestión de expedientes, junto a las mejoras en notificaciones, en la atención al ciudadano y en las herramientas de control de gestión, permiten al ayuntamiento valenciano continuar con la modernización del servicio tributario municipal.

Datos clave del municipio

Ayuntamiento de Burjassot

Población: 38.175 habitantes (2012, fuente INE)

Extensión: 3,4 Km2

www.burjassot.org

Lo que comenzó en 2002 en la aún actual oficina de la céntrica calle Jorge Juan de Burjassot, hoy peatonal, como un primer proyecto de modernización del servicio tributario mediante la eliminación del cobro en ventanilla de los recibos en ejecutiva, y sustituyéndolo por las actuales cartas de pago en sus diferentes modalidades del cuaderno 60, ha continuado hasta hoy incorporando nuevas herramientas para seguir con la mejora de la gestión en ejecutiva de los tributos locales en este denso y activo municipio de la *horta* valenciana.

Con la propuesta de actuaciones iniciales en aquella época, a través de los diferentes años CGI ha ido incorporando mejoras y nuevos procedimientos ejecutivos, pasando por la propuesta de base de datos única en 2006, el modulo de ATMV para la comunicación de impagados a la DGT vía web, el módulo de expedientes tributarios para la tramitación de los expedientes de derivación de responsabilidad y la adhesión al Cuaderno 63 bancario de todas las entidades bancarias del término, así como las que operan por Internet, para la tramitación de embargos de cuentas corrientes, que actualmente supone más de 10.000 expedientes anuales. Además, con la firma en su día del convenio con la AEAT se facilita a día de hoy la tramitación de más de 6.000 expedientes anuales de embargos de créditos.

“Resultados, confianza mutua y permanente mejora en la gestión son las claves de la renovación en cada concurso convocado por el ayuntamiento desde 2002.”

CGI

En el caso de las solicitudes a la TGSS y al INSS para el intercambio de información vía WEB para poder gestionar los embargos de sueldos, salarios y pensiones, actualmente suponen cada mes un volumen de más de 10.000 diligencias anuales. Y en la misma línea se efectúan las peticiones de información trimestrales al INE sobre información de domicilios y las peticiones de información al Servicio de Índices de Registros de la Propiedad de España. Todas estas medidas han contribuido a unos resultados crecientes año a año en ejecutiva.

La ampliación de la atención al contribuyente ha sido en este extenso proyecto otra de las mejoras que han revertido en una percepción positiva del servicio tributario municipal. Cuatro técnicos en la oficina y un servicio telefónico aportado por CGI todos los días durante doce horas diarias han aportado un plus de calidad al servicio de atención al contribuyente, no sólo para resolver sus consultas sino también para lanzar desde el mismo campañas telefónicas con diferentes objetivos en el ámbito ejecutivo.

Con el proyecto en plena marcha, se abordó la mejora de las notificaciones a los contribuyentes, a través de herramientas de CGI para llevar un control y seguimiento exhaustivo de las notificaciones y las posibles reclamaciones, así como el escaneo sistemático de expedientes. La consulta de toda la documentación asociada a los expedientes (escrituras, poderes, etc. y documentos internos) supuso un antes y un después en la modernización del servicio, mejorando los tiempos de respuesta y la eficiencia de los técnicos municipales.

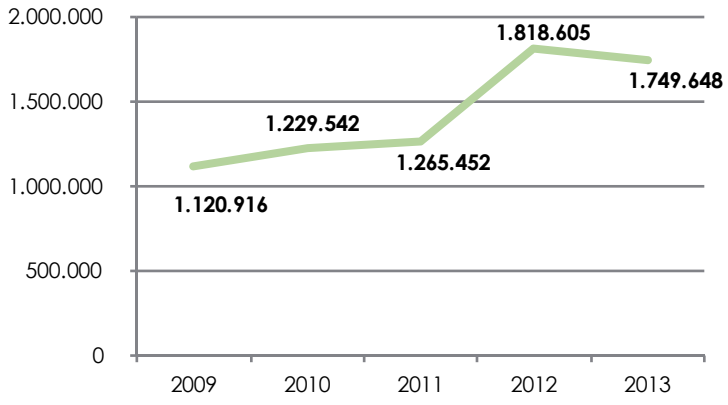
Por último, la implantación de las herramientas y el modelo de gestión de CGI, con su Plan de Tareas para la planificación, el control y seguimiento de las tareas a realizar, así como los Controles Preventivos para la detección de posibles desviaciones o errores, y los Cuadros de Mando para el análisis de los datos, han aportado a los responsables tributarios municipales las herramientas imprescindibles para ir más allá de la gestión diaria.

Con todo ello, además de una importante labor de depuración de datos fiscales y las mejoras propuestas en las ordenanzas municipales, CGI hace posible que la gestión de la Recaudación Ejecutiva vaya más allá de perseguir el cobro, y se alinee con el objetivo compartido con el Ayuntamiento de mejorar las posibilidades fiscales de la organización y trabajar para alcanzar la equidad fiscal.

Hitos clave del proyecto

- **2002** Plan de modernización del servicio y nueva oficina de recaudación ejecutiva.
- **2005** Integración de la atención al contribuyente en voluntaria y ejecutiva.
- **2006** Integración de bases de datos y aplicaciones.
- **2010** Implantación de herramientas de control de gestión: plan de tareas, monitores y controles preventivos.
- **2011** Convenio con AEAT.
- **2012** Puesta en marcha del Servicio de Atención Telefónica (SAT)
- **2013** Nuevos trabajos de ejecutiva avanzada.
- **2014** Mejoras en la gestión de avisos y notificaciones.

Principal recaudado en ejecutiva



Caso de cliente
Ayuntamiento de Burjassot
Septiembre 2014

www.cgi.es
información@cgi.es