Caso de cliente
Ayuntamiento de Corella
Abril 2015

El modelo de colaboración tributaria de asistencia remota en procedimientos de ejecutiva incrementa sustancialmente la recaudación en el municipio de Corella (Navarra)

Ayuntamiento de Corella

La tramitación por parte de equipos especialistas desde los servicios centrales combinado con el trabajo conjunto de la dirección de proyecto con la Interventora-Recaudadora Municipal y la metodología específica de CGI, han conseguido una mejora sustancial en la gestión y la recaudación de recibos en el periodo ejecutivo

La colaboración de CGI con el Ayuntamiento de Corella es un claro ejemplo de cómo la combinación de tecnología, experiencia y método conduce a obtener unos buenos resultados sin la necesidad de disponer todos los recursos y el personal 'in situ'. Este tipo de relación exitosa ha sido posible en los tres últimos años en este municipio navarro con la implantación del modelo de gestión que ofrece CGI y a la disposición y participación activa de los técnicos del propio ayuntamiento.

El conjunto de equipos de CGI, con amplio conocimiento y experiencia en el área de la recaudación ejecutiva, están llevando a cabo por vía remota la tramitación de los procedimientos en las diferentes fases de la recaudación ejecutiva, así como el asesoramiento jurídico que pueda precisarse. A su vez, el gerente de proyecto está en continuo contacto con el Ayuntamiento, personándose en el mismo cuando es necesario, y de esta forma la comunicación entre la entidad y CGI es constante, fluida y enfocada claramente a resultados. Además, todo ello complementado con un Servicio de Atención Telemática de atención al contribuyente, con un amplio horario de recepción de llamadas (desde las 8 h. hasta las 20 h., de lunes a viernes), facilitando a la ciudadanía información actualizada sobre su deuda, el estado de tramitación de sus expedientes o el pago de la misma, cumpliéndose en todo momento la LOPD. Adicionalmente, este servicio permite ofrecer al Ayuntamiento servicios de apoyo y soporte, como pueden ser campañas de domiciliación de recibos, SMS informativos, etc.

Datos clave del proyecto

Ayuntamiento de Corella (Navarra)

Población: 8.049 hab (2012, fuente INE)

Extensión: 81,1Km2

Inicio del proyecto: enero 2012

- +223% recaudación ejecutiva 2012 vs 2014
- -43% pendiente de ejecutiva 2012 vs 2014
- Servicio de Atención Telemática

www.corella.es

Los trabajos de ejecutiva en remoto se han complementado con la asistencia letrada en procedimientos de embargo

Tres años de trabajos y sigue mejorando la recaudación

Desde diciembre de 2011 CGI está trabajando en Corella, con un primer contrato de tres años renovado a finales de 2014 en competencia con otras tres empresas. Con este bagaje, estamos en disposición de hacer un balance de la implantación de este modelo de colaboración que ha venido mejorando de forma sustancial los resultados de recaudación en los ejercicios 2012, 2013 y 2014.

En el arranque del proyecto se puso el énfasis en la configuración y puesta en marcha de las aplicaciones de TAO de T-Systems en el Centro Servidor de CGI. Seguidamente se procedió con la migración de los datos que disponía el anterior proveedor del servicio. En este primer ejercicio el foco se puso en el análisis profundo de la base de datos fiscal y del pendiente existente en ejecutiva, lo que conllevó una tarea ardua de depuración de la base de datos fiscal.

En la actividad de gestión del procedimiento ejecutivo de ese primer año, en paralelo al proceso de depuración, se emitieron las notificaciones de apremio de un total de 2.567 recibos, conformando a finales del primer semestre del 2012 los primeros expedientes de apremio, iniciándose un total de 1.053 expedientes de los cuales se procedió a ejecutar procedimientos de embargo de cuentas y créditos, así como requerimientos de deuda.

Con ello se dieron trámite 993 diligencias de embargo de cuentas, 1.044 diligencias de embargo de créditos y 313 requerimientos de deuda. De toda la gestión se derivó una recaudación por vía ejecutiva de 57.482,23€ (incluido el principal, recargo e intereses), de los que 8.584€ (7,5 %) procedieron de los procedimientos de apremio.

En el ejercicio 2013 el trabajo de depuración masiva de valores antiguos prescritos continuó, así como el afianzamiento de los procedimientos de embargo, ya iniciados en el ejercicio anterior, y todo ello dio los primeros frutos. Se produjo un incremento del 83% de la recaudación habida en el 2012, obteniéndose unos valores más acorde con la expectativa del Ayuntamiento.

Además, en 2013 destacan también las gestiones realizadas en la notificación de apremio de 2.694 recibos, abriéndose un total de 663 expedientes. Asimismo, fueron emitidas 1.383 diligencias de embargo de créditos y 1.360 diligencias de embargo de cuentas.

También en este segundo año se efectúan las primeras solicitudes de información al Colegio de Registradores, concretamente 922, que de la información obtenida, permitió realizar 221 reclamaciones de deuda. También se inició la tramitación de 11 planes de pago para facilitar al contribuyente la liquidación de su deuda.

La depuración de la base de datos fiscal y del pendiente ha sido la base sobre la cual mejorar los procedimientos de gestión.

La recaudación resultante de la gestión efectuada en 2013 ascendió al importe de 106.332,03€, correspondiendo en un porcentaje muy elevado, un 63%, a lo recaudado en procedimientos de apremio, concretamente 66.696€. Ello deja constancia de la eficacia de los procedimientos de apremio que se habían venido implementando hasta la fecha.

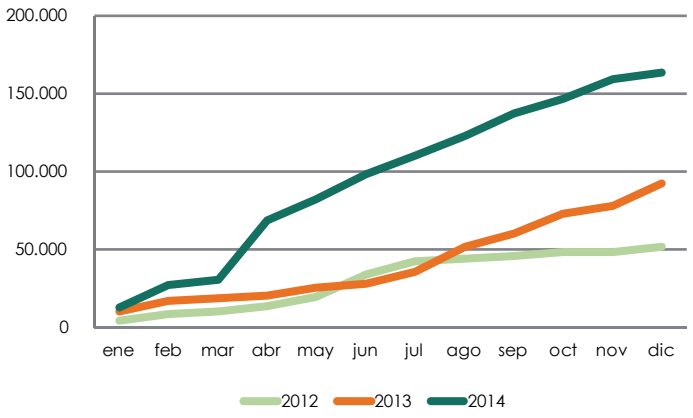
Finalmente en el ejercicio 2014 se produjo la consolidación del servicio completando los distintos procedimientos de apremio, entre ellos, los embargos de salarios, que hasta la fecha no habían sido ejecutados por el Ayuntamiento. Entre las principales gestiones efectuadas en este periodo, destacan 2.183 notificaciones de apremio, 381 aperturas de expediente, 1.535 diligencias de embargo de cuentas, 1.386 diligencias de embargo de créditos, así como 1.136 requerimientos de deuda y la aprobación de 2 planes de pago. Respecto a los procedimientos de embargos de salarios, se emitieron 99 diligencias, tras la solicitud de información a la TGSS e INSS, efectuándose retenciones en nómina o pensión a 34 deudores.

Asimismo, dejar constancia, por su importe, que en este ejercicio 2014 se continuó con la depuración de valores antiguos prescritos, actividad iniciada en 2013, permitiendo la anulación por prescripción de recibos por valor de 161.539€.

Reducción del pendiente (principalmente por la mayor recaudación de deuda viva y la baja por prescripción de valores en el proceso de depuración.)

	2012	2013	2014
Personas físicas	743.162	738.431	526.964
Personas jurídicas	547.294	618.394	26.994
TOTAL	1.290.456	1.356.825	553.958

Recaudación mensual acumulada en ejecutiva



El Servicio de Atención Telemática puesto en marcha ha mejorado la comunicación con el contribuyente, facilitando información sobre el estado de los expedientes, la realización de gestiones y el pago de la deuda

En relación con la recaudación en ejecutiva, tras la puesta en marcha de todos los procedimientos de embargo, incluso la ejecución de dos subastas, en 2014 destaca el notable incremento, respecto del ejercicio anterior, de la recaudación. El importe recaudado ascendió a la cuantía de 188.947,55€ (1), superando en un 78% el importe recaudado en 2013. Los procedimientos de embargo representaron un 60,25% del importe total recaudado, concretamente 113.841€. De este importe un 35% correspondió a retenciones por embargo de cuentas y un 20% en procedimientos de embargo de salarios.

Como ya se ha indicado, también hay que destacar, el asesoramiento y colaboración, tanto con trabajo de gabinete como de personación de nuestros letrados, en cuatro procedimientos de embargo de bienes inmuebles tramitados en los años 2013 y 2014.

Incremento de la recaudación derivada de los diferentes procedimientos

PROCEDIMIENTOS	2012	2013	2014
INICIO EXPEDIENTE	846	113	258
REQUERIMIENTOS	1.308	6.536	9.329
EMBARGO EFECTIVO-CUENTAS	194	17.689	39.747
EMBARGO CRÉDITOS, DRCHOS, VALORES O EFECTOS	6.235	37.142	9.524
EMBARGO SALARIOS			22.595
EMBARGO INMUEBLES		5.218	24.411
ENAJENACIÓN			7.978
TOTAL	8.584	66.696	113.841

El modelo colaborativo, clave del éxito

Mejora de resultados y de gestión han transitado en paralelo en este proyecto, que se ha basado en:

- Una relación fluida del equipo de trabajo de CGI con el Ayuntamiento, que ha permitido una buena comunicación y colaboración entre las partes explicando los ámbitos de trabajo en los que tanto el Ayuntamiento como CGI han enfocado la actividad.
- Una participación activa tanto de la parte técnica del Ayuntamiento (Interventora-Recaudadora) como de la parte política (Alcaldía y Concejalía de Hacienda), participando activamente en ambos casos en las reuniones de seguimiento y control del servicio.
- Una aplicación completa del modelo de gestión de CGI, con el uso de indicadores de gestión y cuadros de mando, que se han venido recogiéndose en las Memorias Semestrales y Anuales de revisión del servicio, permitiendo valorando la evolución del servicio y proponiendo la implantación de nuevas mejoras al mismo.
- Un enfoque claro a resultados lo que se ha traducido un incremento sustancial de la recaudación, derivada de la implantación y mejora de los diferentes procedimientos ejecutivos, la depuración de la base de datos fiscal, las campañas de actuación e información sobre el contribuyente, etc. así como la implementación de nuevas herramientas de gestión de los procesos.

A parte de los profesionales aportados para la realización de este trabajo, ha jugado un papel fundamental el uso inteligente y la implementación de las nuevas tecnologías. Sobre ellas se ha fundamentado la combinación de la asistencia técnica en remoto junto con actuaciones presenciales periódicas según las necesidades. Y todo ello sin menoscabo de ofrecer un servicio de proximidad al contribuyente y de calidad al Ayuntamiento. Es por esa razón que el trabajo desarrollado en Corella, y especialmente atendiendo a sus resultados, es ciertamente un proyecto exportable a otros municipios de características similares.