Caso de cliente
Ayuntamiento de La Oliva (Fuerteventura)
Abril 2014

Resultados positivos y mejora del servicio en el primer año de aplicación integral de tributos en La Oliva (Fuerteventura)

Tras un primer ejercicio de continuados trabajos en todas las áreas tributarias, se ha conseguido un aumento significativo de ingresos y la modernización efectiva del servicio en el ayuntamiento canario de La Oliva.

Datos clave del proyecto (marzo 2014)

Ayuntamiento de La Oliva (Fuerteventura)

Población: 24.079 hab (2012, fuente INE)

Extensión: 356 km2

Inicio del proyecto: octubre 2012

+28% volumen de cobros. (2013 vs 2012)

+73'8% en ejecutiva (2013 vs 2012)

- Aplicación integral de tributos en voluntaria, ejecutiva e inspección.
- Subrogación del personal de recaudación.
- Implantación del Servicio de Atención Telefónica.
- Depuración de datos.
- Implantación de TPV virtual.

www.laoliva.es

La Oliva es el municipio más norteño de los seis que conforman la isla de Fuerteventura. Es un paraíso para los windsurfistas y submarinistas, y **desde 2012, un proyecto de CT (Colaboración Tributaria, del Grupo CGI) que avanza a toda velocidad y con excelentes resultados.**

Desde el inicio de la colaboración, el aumento del volumen total de cobros has sido de más de 2 millones de €, lo que supone más de un 28%. Donde más ha mejorado ha sido en ejecutiva, cuyo aumento del volumen de cobros ha sido del 73,8%. Esto se traduce en una mayor eficiencia en la gestión recaudatoria, aumentando también la equidad fiscal y la conciencia tributaria de los ciudadanos de este municipio canario.

El objetivo inicial fue una puesta en marcha rápida del servicio, tanto en la parte de infraestructuras técnicas (líneas de voz y datos, software y hardware) como en la de recursos humanos. Para ello se procedió a subrogar a todo el personal que prestaba los servicios de recaudación en el ayuntamiento, al cual se realizó una formación personalizada, y al que se sumaron un gerente, una técnica informática y un técnico de inspección. Acompañando a este equipo, se cuenta adicionalmente con especialistas de apoyo desde los Servicios Centrales del grupo CGI, trabajando en remoto contra el servidor en dónde residen los datos del Ayuntamiento y en contacto directo con el personal presencial.

"La formación al personal subrogado y el trabajo intenso con el equipo de CT-Colaboración Tributaria, tanto presencial como en remoto, claves del éxito."

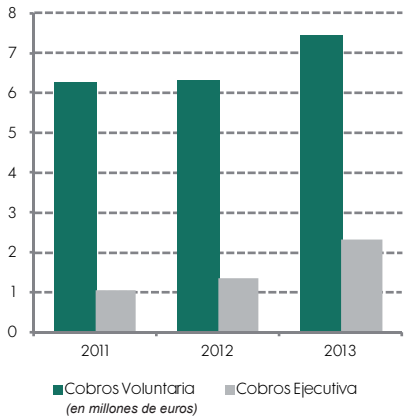
La primera fase se ha centrado en la depuración de la base de datos y en un estudio detallado de la deuda pendiente.

En los 3 primeros meses se trabajó a fondo en:

- La unificación de más de 1.700 expedientes de ejecutiva duplicados (2 o mas expedientes a nombre de la misma persona).
- La emisión de dos providencias de apremio y notificación de las mismas.
- La notificación de Embargo de cuentas para evitar prescripciones.
- Embargo de cuentas para 38 expedientes.
- Preparación de Fase I de solicitud de información para embargo de cuentas por Cuaderno 63 (procedimiento de embargos centralizados en entidades bancarias).
- Embargo de créditos en la Dirección General del Tesoro del Gobierno de Canarias de 424 expedientes y emisión de sus correspondiente notificaciones.
- Embargo de créditos en la AEAT de acuerdo al convenio suscrito con este organismo, remitiendo los correspondientes ficheros para los meses de noviembre y diciembre así como las notificaciones oportunas.

En lo que respecta a los trabajos de gestión tributaria, las actividades más importantes fueron:

- Confección de todos los documentos e informes necesarios, cartas de pago, duplicados de recibos, solicitud de domiciliación, listado de deudas...
- Revisión del parque automovilístico mediante una auditoria del padrón de vehículos, al objeto de verificar la correcta tributación de los mismos, que deparó en la anulación de 495 recibos y la generación de 169 liquidaciones, con la pertinente actualización en el padrón municipal de vehículos.



- Carga y puesta al día de los trimestrales del IAE pendientes.
- Organizar los DOC-DGC del Impuesto de Bienes Inmuebles para hacer la carga y puesta al día de los mismos.

"El objetivo de la colaboración va más allá de aumentar la recaudación y persigue implantar una gestión dinámica y dando crucial importancia al acceso del ciudadano a la administración."

- Para todos los impuestos y tasas de cobro periódico, envío de los avisos de pago correspondientes, en los cuales además de figurar el plazo de pago en voluntaria se añadió una segunda referencia de pago para pagar con el 5% una vez vencido el pago en voluntaria y durante los 15 días siguientes, al objeto de permitir el pago de los mismos sin causar más molestias a los contribuyentes.
- Envío de los avisos de pago para todos los impuestos y tasas de cobro periódico con una ampliación de 15 días del período voluntario.
- Para las notificaciones fallidas se ha procedido a la publicación bimensual en el Boletín Oficial de la Provincia de la notificación por comparecencia.

Realizadas las medidas de impacto rápido de gestión en vía ejecutiva, los trabajos más significativos desarrollados se han enfocado a la intensificación de las actuaciones de cobro en esta vía, tales como embargos de cuentas, créditos a terceros y sueldos y salarios. Para ello se han realizado las peticiones de información pertinentes tanto a la AEAT como a la TGSS, el INSS y el INEM, con el objeto de recabar datos para activar las sucesivas fases de embargo, así como las publicaciones en el BOP, en el caso de notificaciones fallidas.

Adicionalmente, se ha prestado el apoyo instrumental, material e informático en toda tramitación generada por recurso o reclamación presentada, de naturaleza tanto tributaria, como sancionadora en materia de tráfico, que no implique el ejercicio de potestades públicas realizando las propuestas de resolución correspondientes. Además, se ha puesto a disposición del cliente el asesoramiento jurídico para todos los recursos contenciosos administrativos derivados de expedientes de recaudación tramitados tras la firma del contrato, gestionándose un total de 8 expedientes en el primer ejercicio.