

*Entrevista con Raúl Lipiani,
Responsable del Equipo Especializado de
recaudación ejecutiva avanzada en CGI*



“Gracias a internet y al trabajo en remoto todos los ayuntamientos pueden acceder a los mejores expertos tributarios.”

Los Equipos Especializados de CGI en las áreas de gestión tributaria, ejecutiva, inspección y multas están formados por expertos abogados y economistas que realizan sus tareas esencialmente de forma remota, accediendo y trabajando los datos municipales a distancia desde las oficinas de CGI, y combinándolo con una coordinación puntual y eficaz con los equipos de trabajo sobre el terreno y los técnicos municipales. Este método de trabajo, que se soporta en un sistema de gestión y control definido al detalle por CGI, se está manifestando como muy eficiente para la obtención de resultados, ya que permite a los ayuntamientos contar con los mejores expertos sea cual sea el lugar en el que se encuentre el municipio.

Raúl Lipiani es uno de estos expertos que, trabajando de forma remota, colabora diariamente en la mejora de resultados de múltiples ayuntamientos a la vez. Licenciado en derecho por la Universidad Complutense de Madrid y abogado en ejercicio, se incorporó en CGI en 2002 como técnico tributario y desde 2010 es el responsable del Equipo especializado en Recaudación ejecutiva avanzada. Por sus manos han pasado más de 44 proyectos en otros tantos ayuntamientos de toda la geografía española, y en los cuáles ha obtenido resultados tangibles trabajando a distancia.



**¿Qué es un Equipo especializado en CGI?
¿Quiénes lo componen?**

Son equipos de trabajo compuestos por 4/5 personas de media con un Gerente al frente que se dedican en exclusiva a un área dentro de la colaboración tributaria: gestión, recaudación ejecutiva, inspección o multas. Está formado por técnicos tributarios, sobre todo abogados y economistas, con una amplia experiencia no solo en el área de trabajo en la que están especializados sino que cuentan con sólidos conocimientos relacionados con las haciendas locales.

¿Cómo es un día de trabajo habitual de un técnico tributario en un equipo especializado de CGI?

¡Con mucho trabajo, afortunadamente! En cuanto entramos a la oficina, en Madrid o en Barcelona, nos conectamos en remoto a los servidores de las entidades locales con las que colaboramos y ejecutamos los procesos que se hayan planificado con el cliente. Cada técnico tributario, dentro del área de trabajo que tenga encomendada, accede a las mismas aplicaciones informáticas que el personal presencial, prepara la documentación de cada actuación, la archiva en el servidor y manda un aviso por correo electrónico o utilizando el programa de gestión documental que use la entidad local para que se proceda a la firma de la documentación.

“En la gestión tributaria hay una parte importante de trabajo a hacer sobre el terreno, pero hay muchos otros procesos que no requieren la presencia en el municipio sino contar con tecnología y profesionales adecuados, estén donde estén.”

¿Qué tipo de datos tributarios se utilizan y qué procesos se ejecutan en remoto?

Varía en función del área con la que trabaje cada Equipo Especializado, pero accedemos a los mismos datos como si estuviéramos en cada ayuntamiento, no existe ninguna limitación técnica por el hecho de trabajar en remoto, pudiéndose ejecutar los mismos procesos que se realizan de forma presencial. Al igual que lo hace para el personal presencial la entidad local puede diseñar perfiles de usuario específicos para cada una de las áreas de trabajo y elegir los procesos que se podrán ejecutar en remoto.

El hecho de trabajar con datos sensibles de ayuntamientos y en remoto puede generar incertidumbre. ¿Qué medidas de seguridad se utilizan para garantizar la privacidad?

La seguridad es clave, ya que trabajamos con datos sensibles, y desplegamos medidas estrictas para garantizarla. El software utilizado tiene mecanismos muy eficaces para gestionar la seguridad de la información, y CGI ha solicitado y obtenido una certificación ISO 27001 sobre Seguridad de la Información en nuestro trabajo de Aplicación de los Tributos Locales, incluyendo por supuesto los trabajos de recaudación ejecutiva.



El seguimiento de los trabajos y los resultados que se van obteniendo debe ser una petición habitual y una necesidad importante que los ayuntamientos deben hacerte ¿Cómo se establece y se desarrolla la coordinación con los profesionales de las áreas tributarias municipales?

Estar lejos geográficamente no quiere decir que estemos incomunicados. El contacto entre los responsables municipales de las áreas tributarias o de intervención y los técnicos de los Equipos Especializados es habitual, ya sea a través de correo electrónico o por teléfono. Además el Ayuntamiento siempre está atendido in situ por personal de CGI de forma presencial, que es nuestro enlace con ellos. Formamos un triángulo bien coordinado. Este personal presencial desarrolla las labores de atención al público, impresión de documentos, envío y escaneo de documentos, notificaciones, etc. siempre con la supervisión de un Gerente de CGI. Para el seguimiento de los trabajos y de los resultados se llevan a cabo reuniones periódicas entre el personal presencial y los responsables municipales a las que puede acudir algún miembro del Equipo Especializado si se estima necesario.

“Accedemos en remoto a las mismas aplicaciones que los técnicos municipales. La seguridad es clave, ya que trabajamos con datos sensibles, y desplegamos medidas estrictas para garantizarla.”

En tu experiencia de trabajo con distintos tipos y tamaños de entidades locales, ¿cuáles crees que son las principales ventajas para los ayuntamientos al contratar este tipo de servicios que se realizan a distancia?

La principal ventaja para el ayuntamiento es poder contar con la ayuda de expertos aunque estén a cientos de kilómetros de distancia, esté donde esté el ayuntamiento y sea cual sea su tamaño. Y una segunda ventaja muy importante de los equipos especializados es el hecho de que las experiencias positivas en procedimientos y gestiones efectuadas en algún ayuntamiento las podemos trasladar rápidamente al resto de los municipios con los que colaboramos. Además la división de las tareas permite que se pueda profundizar en temas sobre los que nuestros clientes nunca habían trabajado o se había trabajado poco. En mi caso particular, pondría como ejemplo las subastas de bienes inmuebles. Se trata de un procedimiento largo, que requiere mucha dedicación y de especiales conocimientos técnico-jurídicos, razones estas que impedían poder realizar ejecuciones de bienes a muchos

municipios con falta de recursos humanos. Otra ventaja adicional y que influye en la obtención de resultados de los Equipos que trabajan en remoto es que, al no realizar atención al público, se pueden centrar su trabajo exclusivamente en impulsar la tramitación de los expedientes.

“Trabajar con equipos especializados en remoto nos permite trasladar rápidamente al resto de los municipios con los que colaboramos las experiencias positivas en procedimientos y gestiones efectuadas en los distintos ayuntamientos.”

¿Y algún inconveniente o mejora del proceso que crees que se podría aplicar?

Existen aún algunas barreras a superar, pero son más culturales que técnicas. En algunos casos aún se valora el ‘presencialismo’ por delante de la eficiencia. En la gestión tributaria hay una parte importante de trabajo a hacer sobre el terreno, pero hay muchos otros procesos que no requieren la presencia en el municipio sino contar con tecnología y profesionales adecuados, estén donde estén. Ya utilizamos internet para muchos aspectos de nuestra vida diaria tales como hacer la compra diaria, adquirir billetes de avión, viajes, entradas para espectáculos, ropa, ... ¡hasta muebles!, pero considero que todavía hay camino por recorrer en la llamada Administración Electrónica. La accesibilidad, sencillez e implantación de mejoras para la realización de todo tipo de actuaciones privadas en la red no tiene igual correspondencia en el ámbito público. Además de cambios tecnológicos sería muy positivo un cambio de mentalidad en la sociedad, desterrando la idea de la Administración como un ente burocrático y lejano, y es ahí donde nuestra empresa, como agente colaborador con el sector público, puede aportar su grano de arena mejorando la gestión de un área clave como son los tributos e impuestos municipales.

Por último, ¿crees que este tipo de servicios realizados a distancia van a ir a más en el ámbito local en los próximos años? ¿Por qué?

Estoy convencido de ello. La experiencia está probando que hay tareas que se pueden realizar de forma más eficiente y especializada a distancia, con un coste más bajo para los ayuntamientos y con total seguridad. Si a esto le unimos que se está trabajando en mejoras para la Administración Electrónica y que el número de hogares españoles con conexión a internet aumenta cada año, nos da como resultado un escenario muy propicio en ese sentido.