



Transformar la gestión tributaria de las administraciones públicas y mejorar la relación con el ciudadano: un reto posible con SAP Tax & Revenue Management



**Ajuntament
de Barcelona**

El Instituto Municipal de Hacienda de Barcelona es una entidad municipal adscrita a la Gerencia de Presupuestos y Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona. Se encarga de la gestión, recaudación e inspección de tributos, precios públicos, multas y otros ingresos del Ayuntamiento de Barcelona, sus organismos autónomos y otras entidades públicas, cuando se le encomienda. Esta entidad cuenta con más de 15.000 empleados del sector público y da servicio a una población de más de 1.600.000 ciudadanos, así como a autónomos, empresas, entidades y profesionales de la gestión. En 2021, contó con un presupuesto de más de 3.200 millones de euros.

Por su lado, el Instituto Municipal de Informática de Barcelona surgió en 1990 y es la entidad que se encarga de suministrar todos los servicios de informática y comunicación (TIC) al Ayuntamiento y a los organismos y empresas públicas que dependen de él.

El desafío: modernizar los sistemas para atender mejor a los contribuyentes y gestionar los ingresos de forma eficaz

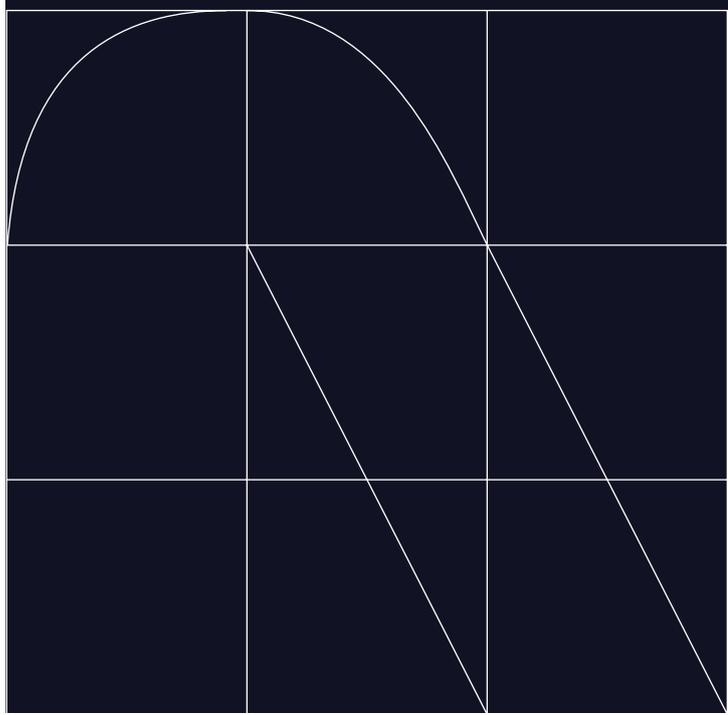
Las áreas de gestión tributaria de las administraciones públicas cada vez son más conscientes de lo importante que es apostar por la evolución de los sistemas de información y la transformación digital si quieren seguir prestando la mejor atención posible a los contribuyentes.

En este sentido, el Instituto Municipal de Hacienda de Barcelona (IMH) se marcó tres objetivos principales: conseguir una mayor proximidad con el ciudadano, optimizar los procesos de gestión y mejorar su eficiencia interna. Por este motivo se puso en marcha el Plan de Sistemas de Hacienda, que consiste en un conjunto de proyectos en colaboración con el Instituto Municipal de Informática (IMI) para, en un plazo de diez años, renovar y actualizar los sistemas de información del IMH, dar respuesta a los nuevos requisitos del Instituto y mejorar la gestión de los ingresos del Ayuntamiento de Barcelona.

Para ejecutar este plan, ha sido necesario elaborar una completa hoja de ruta de transformación de sus sistemas de información. El IMI decidió recurrir al asesoramiento de NTT DATA, que ha colaborado en la implementación de SAP Tax & Revenue Management como herramienta para gestionar los procesos tributarios y de recaudación de tributos y sanciones, tanto en periodo voluntario como en ejecutivo.

En este proyecto, se plantearon los siguientes retos y oportunidades:

- Homogeneizar y renovar la plataforma tributaria con soluciones flexibles, escalables y basadas en las últimas tecnologías.
- Obtener una visión completa del ciudadano, con el fin de mejorar el servicio y los procesos de gestión tributaria y recaudación.
- Incrementar la eficiencia interna con herramientas inteligentes que permitan automatizar las tareas y procesos de menor valor añadido, que estaban desatendidos.
- Disponer de datos de calidad, enriquecidos por la interoperabilidad con otras administraciones.



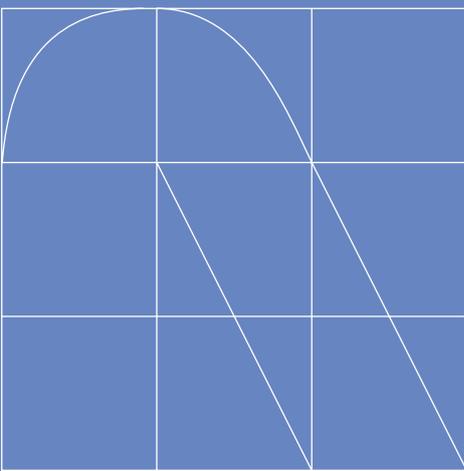


La solución: una plataforma tributaria flexible y escalable

Para lograr los objetivos planteados, se implementó la solución SAP Tax & Revenue Management en los sistemas del IMH para la gestión tributaria y de la recaudación. Esta plataforma está integrada con el resto de aplicaciones del IMI con SAP PI, que facilita el intercambio de información entre sistemas SAP y no SAP. Se trata de un sistema con un nivel alto de seguridad, con numerosas opciones de control y seguimiento.

Gracias a esta implantación, el Ayuntamiento de Barcelona ahora dispone de una plataforma tributaria que, como sistema integrado, flexible y escalable, ha permitido mejorar los procesos tributarios y los servicios que ofrece a sus ciudadanos.

Al simplificar y unificar procesos y reducir las tareas manuales, se pudo adaptar más los servicios a los contribuyentes y mejorar la calidad de la atención.



Gracias a la implantación de SAP Tax & Revenue Management, el Instituto Municipal de Hacienda de Barcelona ha conseguido las siguientes mejoras a partir de los objetivos marcados:



Estandarizar la plataforma tecnológica, lo que permite su escalabilidad y facilita tanto el mantenimiento como la evolución continua.



Adaptar los servicios que ofrece a las necesidades de los ciudadanos, lo que les facilita cumplir con sus obligaciones tributarias.



Obtener una visión integral de los datos maestros, datos fiscales y censos, con una única base de datos integrada de contribuyentes, objetos tributarios y un histórico de la deuda generada al contribuyente. Esta integración de datos ha permitido ofrecer nuevos servicios a los ciudadanos.



Simplificar los procesos de gestión tributaria, facturación y recaudación de tributos y sanciones en periodo voluntario y ejecutivo, gracias a la agilidad que ofrece trabajar con una única plataforma integrada con el sistema económico-financiero.



Unificar los procedimientos de comprobación e inspección, dotando a la gestión de expedientes de una mayor usabilidad.



Reducir las tareas manuales y los procesos desatendidos gracias a la automatización. Esto permite que los gestores del IMH dediquen su tiempo de trabajo a tareas más productivas y útiles, lo que a su vez supone una mejora en la atención al contribuyente y, por ende, una reducción de la brecha fiscal.

Este cambio profundo ha permitido transformar la administración tributaria, que tradicionalmente ha sido una institución reactiva, y convertirla en una administración proactiva.

El proyecto de transformación ha supuesto una mejora sustancial en la plataforma de gestión y recaudación tributaria, operando de forma totalmente integrada y permitiendo una mejor atención al contribuyente.

¿Por qué NTT DATA?

NTT DATA cuenta con una amplia experiencia en transformación digital dentro del ámbito tributario, además de con un equipo especializado en la solución SAP Tax & Revenue Management. Además, aporta aceleradores y mejores prácticas que añaden valor a las implantaciones de gestión tributaria. Por otro lado, su asociación con SAP le permite desarrollar proyectos de innovación conjuntos con ellos para ir adaptándose cada vez más a las entidades de la administración pública.

En este caso en particular, NTT DATA ha ayudado a identificar una serie de funcionalidades que han mejorado tanto la cobertura de las necesidades de la gestión tributaria de acuerdo con la legislación española vigente, como la gestión de grandes volúmenes de datos en procesos masivos de SAP Tax & Revenue Management.

Próximos pasos

El siguiente reto para el IMI y el IMH es la adopción de la nueva plataforma de SAP S/4HANA. A partir de esta plataforma, se podrán lograr los futuros objetivos de modernización para dar más y mejores servicios al ciudadano. Un claro ejemplo de estos servicios es la nueva funcionalidad de tarifa plana que se ha implementado en 2022 para poder pagar los impuestos periódicos de una manera fraccionada durante todo el año, en los plazos que el contribuyente decida.

La nueva plataforma también ha dotado al IMH de una mayor capacidad para abordar los retos actuales y futuros de la administración pública, dado que en el futuro podrían adoptar nuevos mecanismos para la gestión de la analítica avanzada y del fraude, basados en la nueva generación de soluciones SAP S/4HANA.

Para más información

www.es.nttdata.com

