

MINSAIT FACILITA A LA AGENCIA TRIBUTARIA DE CATALUNYA REDUCIR EL FRAUDE Y LA PRESENCIA DE CONTRIBUYENTES EN OFICINAS

- **El modelo de transformación digital desarrollado por la ATC y Minsait ha permitido incrementar significativamente el número de comprobaciones de las declaraciones del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y alcanzar un grado de acierto superior al 80%**
- **La atención automatizada a través de Chatbots reducirá en más de un 30% la presencia en las oficinas de los contribuyentes, lo que permite disminuir los riesgos sanitarios asociados al Covid-19 y el tiempo que dedican a sus trámites y gestiones**

Madrid, 22 de julio- Gracias a sus soluciones de analítica avanzada y Big Data, Minsait, una compañía de Indra, ha facilitado a la Agència Tributària de Catalunya (ATC) duplicar las comprobaciones de las declaraciones del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales, así como mejorar la calidad de éstas. Además, mediante el uso de Chatbots, la ATC tiene previsto reducir en más de un 30% el número de visitas de los contribuyentes a sus oficinas, disminuyendo, con ello, los riesgos sanitarios en el actual escenario de post-pandemia.

Estos logros se enmarcan en el nuevo modelo de administración digital orientada al dato, o Administración Tributaria 4.0, que está desarrollando la ATC con Minsait como socio tecnológico y que constituye una de las iniciativas clave del Plan de Transformación Digital para hacer evolucionar el modelo de la Administración tributaria de Cataluña.

Las soluciones aportadas por Minsait han mejorado por encima del 80% la efectividad de los procesos de comprobación de autoliquidaciones mediante el uso de algoritmos predictivos que indican si hay discrepancias entre el valor declarado y el real, sea por error o de forma intencionada, así como el importe del desvío.

Esto permite que los técnicos tributarios puedan revisar muchas más declaraciones y centrarse directamente en aquellos casos que tienen mayor probabilidad de éxito y representen mayor potencial de recaudación.

Del mismo modo, Minsait ha facilitado a la ATC atender de forma automatizada, a través de Chatbots, las consultas de los contribuyentes sobre fases concretas de procedimientos tributarios, reduciendo significativamente los contactos presenciales en las oficinas y evitando los desplazamientos.

Este nuevo servicio también aporta otros beneficios al ciudadano como es la reducción de los trámites y gestiones mediante la implantación de actuaciones proactivas que ahorran tiempo y costes en la tramitación. Es decir, a través de un único contacto con un Chatbot, el contribuyente podrá resolver una duda, presentar la documentación necesaria para la declaración y pagar el impuesto en cuestión.

Por otro lado, el uso combinado de herramientas de procesamiento de Lenguaje Natural (NLP), de robotización (RPA) o de inteligencia cognitiva (ICA) está permitiendo a la ATC reducir los tiempos de respuesta, minimizar los errores administrativos y liberar tiempo de los gestores para dedicarlo a tareas más relevantes.

Otra importante aportación a la mejora de la eficiencia de la ATC es la comunicación masiva y desatendida a los contribuyentes sobre aspectos relacionados con sus obligaciones tributarias (por ejemplo, informando de alguna situación tributaria o recordando los próximos plazos de presentación) mediante información procesada con Big Data.

Una administración más cercana al ciudadano

La innovación tecnológica en el ámbito de la sede electrónica de la Agencia, con el aumento de funcionalidades y servicios digitales destinados a la tramitación telemática, ha incrementado los trámites disponibles y, por tanto, las presentaciones de los contribuyentes en este formato, que han pasado del 25% en 2015 al 85% actual.

Todo ello ha permitido ganar en eficiencia y avanzar hacia una administración más cercana al ciudadano, que ofrece servicios de calidad y cada vez más personalizados para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y el ejercicio de sus derechos, lo cual, a su vez, ha revertido también en una disminución del índice de conflictividad del 15% y, lo que es esencial, ha permitido mantener operativo el servicio a los contribuyentes y la tramitación tributaria en un momento de crisis sanitaria como la provocada por la pandemia de Covid-19, que obligó a suspender la atención presencial durante unos meses.

“El cambio de paradigma que la ATC impulsó en el Plan Estratégico aprobado en 2016, provocó un replanteamiento en la organización y los procesos, pero también, y fundamentalmente, un cambio en la gestión de la información con el objetivo de establecer una relación de colaboración con el contribuyente, mejorar nuestra eficacia interna y definir mecanismos que contribuyan a la detección de fraude”, afirma Eduard Vilà, director de la ATC.

Por su parte, Antonio Ortuño, director de Tributos en el mercado de Administraciones Públicas de Minsait, destaca el modelo de gobernanza de datos como una de las “claves del éxito” de este plan de transformación “que involucró a toda la organización y que se definió mediante una hoja de ruta de evolución tecnológica que se ha ido consolidando a partir de hitos concretos e incrementales de implantación”.

Acerca de Minsait

Minsait, una compañía de Indra (www.minsait.com), es una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica. Minsait presenta un alto grado de especialización y conocimiento sectorial, que complementa con su alta capacidad para integrar el mundo core con el mundo digital, su liderazgo en innovación y en transformación digital y su flexibilidad. Con ello, enfoca su oferta en propuestas de valor de alto impacto, basadas en soluciones end-to-end, con una notable segmentación, lo que le permite alcanzar impactos tangibles para sus clientes en cada industria bajo un enfoque transformacional. Sus capacidades y su liderazgo se muestran en su oferta de productos, bajo la denominación Onesait, y su oferta transversal de servicios.

Acerca de Indra

Indra (www.indracompany.com) es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, y una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica a través de su filial Minsait. Su modelo de negocio está basado en una oferta integral de productos propios, con un enfoque end-to-end, de alto valor y con un elevado componente de innovación. A cierre del ejercicio 2019, Indra tuvo unos ingresos de 3.204 millones de euros, más de 49.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.