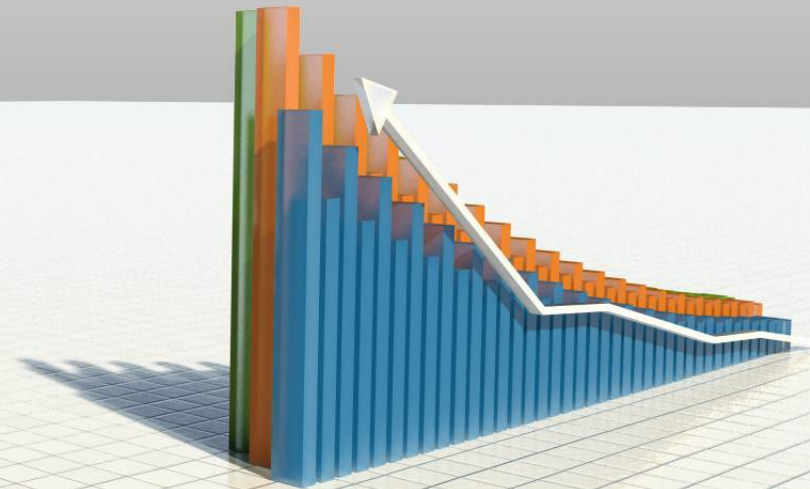


Innovación y servicios de valor añadido en el ámbito tributario

>
accenture

Alto rendimiento. Hecho realidad.

Joaquín Bas
Socio Responsable del Área de Tributos
Madrid, 29 de septiembre de 2009





Índice

Contexto

Necesidad de Actuar. El futuro de las Organizaciones Tributarias

Propuesta de Accenture para la Innovación (PSV, Business Intelligence...)

Contexto

Un nuevo contexto socio económico



- Crisis económica a nivel mundial
- Reducción de costes
- Mayores expectativas de los contribuyentes
- Demanda de una mayor eficiencia operativa y transparencia
- Globalización e interoperabilidad

Que afecta a las administraciones tributarias



- Déficit presupuestario
- Disminución de la recaudación
- Presión marco legislativo
- Presión por la eficiencia
- Aumento del fraude fiscal

Necesidad de actuar

Aumentar la Recaudación

Reducir tareas de poco valor

Aumentar el valor aportado al ciudadano

Potenciar la globalización

Adaptar funciones y mejorar la eficacia en la gestión

Agilizar la gestión

Coordinación con otras Administraciones

Aumentar la eficiencia en el coste de operación

Reducir el fraude fiscal

Evolución Tecnológica

Necesidad de Actuar. El futuro de las Organizaciones Tributarias

Herramientas de Gestión y Explotación de la Información

- Visión global e integradora de todos los procesos tributarios
- Comunes a todas las áreas de gestión tributaria
- Adaptable a nuevas figuras tributarias, minimizando esfuerzos
- Dato único
- Explotación del dato (BI)
- Posibilidad de prestación de servicios a otras Entidades
- En permanente evolución, adaptaciones normativas y tecnológicas
- Uso de Técnicas de Medición de Valor



Reto: + X -
La tecnología es un medio para conseguirlo.

Intercambios de información

- Canales sencillos y estandarizados
- Expediente electrónico
- Minimización del soporte papel
- Procesos on-line
- Interoperabilidad
- Extensión/profundización de la red de relaciones de la administración tributaria con el entorno profesional que actúa en el ámbito tributario

Relación con el contribuyente

- Visión única del contribuyente
- Atención personalizada
- Administración Multicanal
- Segmentación de servicios por cliente/canal
- Cumplimiento de la LAECSP
- Seguridad
- Firma Electrónica, DNle, ...

Y además... el futuro de las Organizaciones Tributarias viene marcado por la capacidad de las mismas para medir su eficiencia en el uso de sus recursos para generar valor a los ciudadanos. Han de comprender cuál ha sido su trayectoria en un periodo determinado y cómo pueden mejorar para ofrecer un mayor valor.

¿Cómo puede medirse el valor en una Administración?



Propuesta de Accenture para la Innovación. Medición del Valor en la Administración Tributaria

Algunos Activos

PUBLIC SECTOR VALUE (PSV)



Herramienta Analítica que permite analizar el valor que las Administraciones Tributarias han generado y están generando en el ciudadano/contribuyente

REVENUE INNOVATION MODEL



Íntimamente ligado al PSV, permite a las organizaciones tributarias medir su posicionamiento en cuanto a organizaciones innovadoras

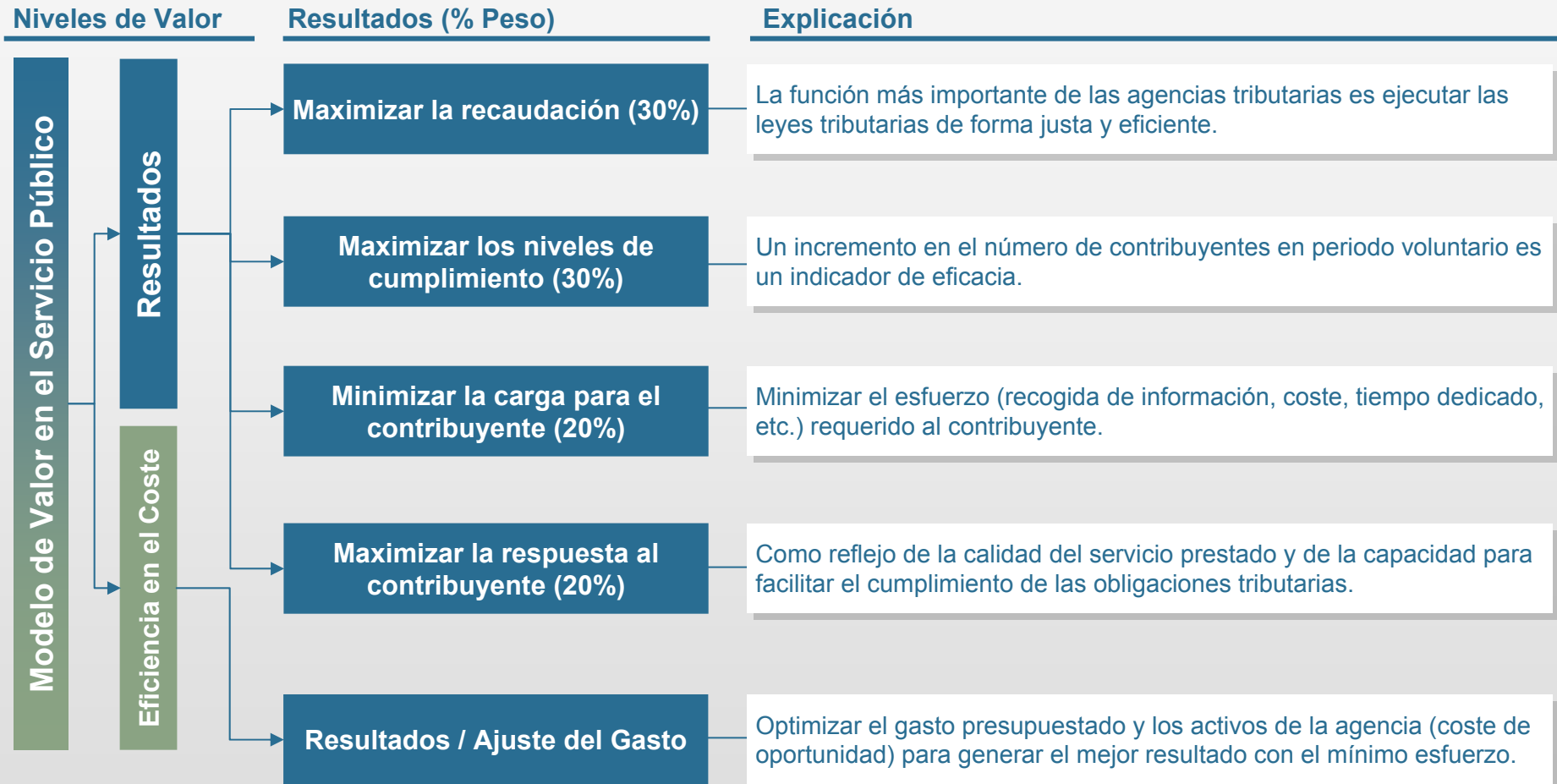
**REVENUE HIGH
PERFORMANCE PROCESS**



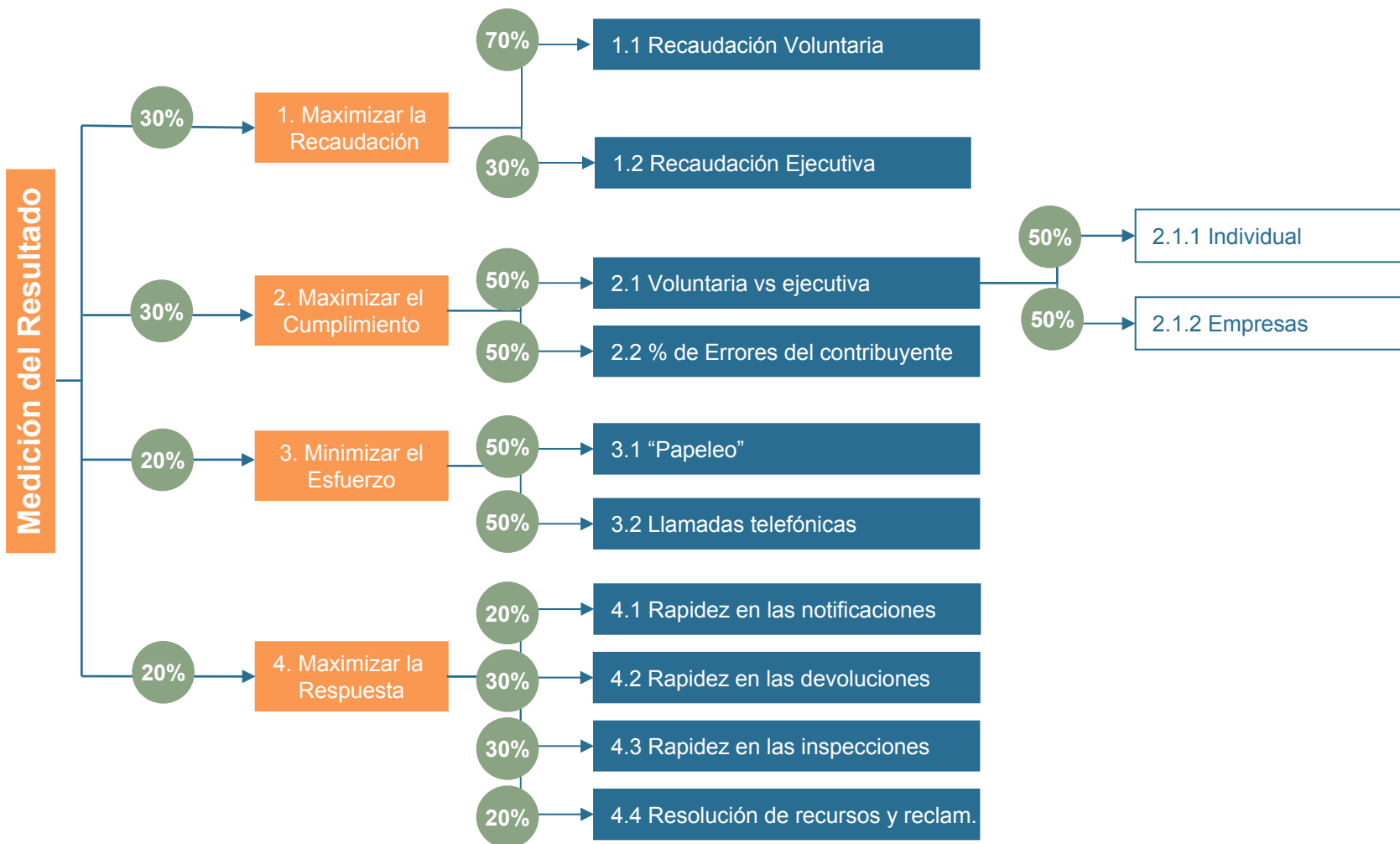
Partiendo del conocimiento adquirido internacionalmente, Accenture ha creado este modelo operativo de tributos que sirve para identificar las áreas de mejora en una Administración Tributaria

Las Administraciones Tributarias maximizan el valor que dan a sus contribuyentes, centrando sus esfuerzos en cuatro aspectos clave que tienen un peso específico en la consecución de resultados y en mejorar la relación coste-beneficio

Propuesta de Accenture para la Innovación. Medición del Valor en el Sector Público (PSV). Ejemplo de Resultados



Propuesta de Accenture para la Innovación. Medición del Valor en el Sector Público (PSV). Ejemplo: métricas y ponderaciones



Propuesta de Accenture para la Innovación. Objetivos de las Administraciones Tributarias en la generación de valor

Objetivos

- Aumentar la presentación voluntaria
- Aumentar la recaudación

- Disminuir el fraude fiscal

- Reducir las tareas de poco valor

- Aumentar la relación directa con los contribuyentes

- Aumentar la eficiencia en el coste de operación

Ejemplos de Iniciativas

- Proceso tributario completo en Internet
- Elaboración de borradores de impuestos
- Nuevos servicios de valor añadido: por ejemplo pago a la carta

- Aplicación de las Nuevas Tecnologías en la lucha contra el fraude: Business Intelligence

- Coordinación inter-administrativa
- Simplificación de las relaciones entre la Administración y el Contribuyente

- Nuevos canales de atención
- Servicios de movilidad: por ejemplo sms
- Definición de servicios personalizados por segmentación de contribuyentes

- Uso de Técnicas de Medición de Valor
- Cuadro de Mando Integral
- Legislación y uso de internet

Propuesta de Accenture para la Innovación. Business Intelligence

Business Intelligence (BI) como instrumento que permite a la organización escalar un nivel más en el proceso de creación de valor

Punto de partida



Acción



Resultados

- Diseño de nuevas políticas tributarias
- Segmentación de clientes
- Implantación de nuevos servicios electrónicos
- Planes de inspección
- Selección de contribuyentes, etc.

Finalidad

- Facilitar el cumplimiento voluntario
- Incrementar la recaudación
- Maximizar la lucha contra el fraude
- Acercar la administración al ciudadano

BI =

**Transformación
de la Información en Conocimiento,
el Conocimiento en Acción
y la Acción en Resultados**

=

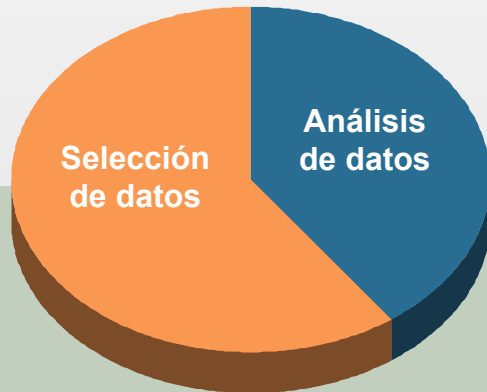
**Generación
de Valor**

Propuesta de Accenture para la Innovación. Business Intelligence

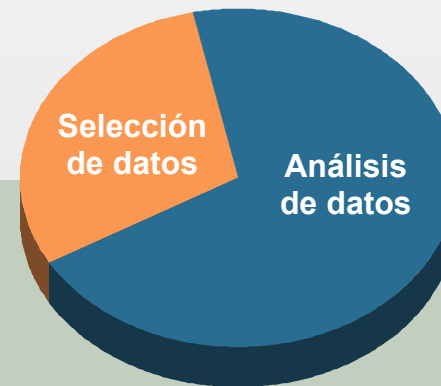
Otros Beneficios

Libera a los profesionales de las tareas de captura y proceso de la información, permitiéndoles concentrarse en el análisis de la misma

Sin Sistema de Explotación de la Información



Con Sistema de Explotación de la Información



Mejora la calidad y el tiempo en la toma de decisiones, facilitando una gestión más ágil mediante indicadores clave adecuados a los objetivos y a la Organización

Permite conocer en todo momento la marcha de la Organización

Innovación y servicios de valor añadido en el ámbito tributario

>
accenture

Alto rendimiento. Hecho realidad.

Joaquín Bas
Socio Responsable del Área de Tributos
Madrid, 29 de septiembre de 2009

