



AYUNTAMIENTO DE BADALONA

OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA CON SAP TAX & REVENUE MANAGEMENT

DE UN VISTAZO

“El objetivo del plan tecnológico es situar al Ayuntamiento en la mejor posición posible para el desarrollo de nuevos servicios al ciudadano, de forma que la optimización de actividades y la prestación de nuevos servicios basados en la tecnología no se vea condicionada por la falta de la tecnología adecuada.”

Antoni Davia, Responsable del Departamento de Sistemas del Ayuntamiento de Badalona.

Organización

- Nombre: Ayuntamiento de Badalona
- Sector: Público
- Empleados: 1.200
- Web site: www.badalona.cat
- Partner de implementación: everis.

Soluciones y Servicios SAP

- SAP Tax & Revenue Management

Lo más destacado

- El proyecto mejora la eficiencia en la gestión de tributos mediante la reducción de tareas manuales y apuesta por la orientación en la atención al ciudadano, permitiéndole la realización de trámites on-line.

Por qué SAP

- La solución SAP TRM soporta una administración integral aportando una visión unificada de todas las obligaciones tributarias del contribuyente.
- Robustez y fiabilidad de la solución: Una solución global para garantizar una correcta cobertura de las necesidades del Ayuntamiento.
- Adecuación de la herramienta a sus necesidades y características específicas de sus procesos de gestión.

Beneficios principales

- Mejora la eficiencia de los procesos tributarios.
- Simplificación y reducción de las tareas manuales, optimizando los tiempos de proceso.
- Repositorio principal de información de ciudadanos y territorio, tanto para la gestión tributaria como para otros aplicativos internos del Ayuntamiento.
- Mejora de los ingresos gracias a la reducción de errores.
- Sistema global e interconectado con otros sistemas externos como la Dirección General de Tráfico (DGT) o el catastro, e internos como el sistema contable.
- Gestión de más de 500.000 recibos anuales entre impuestos y tasas.
- Realización de trámites desde Internet como la autoliquidación del impuesto de Vehículos o la domiciliación de recibos.
- Ahorro en generación de papel.

Entorno existente

- Mapa de sistemas compuesto por centenares de desarrollos sobre Delphi desarrollados de forma inconexa y sobre una plataforma tecnológicamente obsoleta sin posibilidad de evolución ni integración con el portal del Ayuntamiento.

Historia de Éxito de Clientes SAP
SAP Tax & Revenue Management



Ajuntament de Badalona



attitude makes the difference



AYUNTAMIENTO DE BADALONA

OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA CON SAP TAX & REVENUE MANAGEMENT

El Ayuntamiento de Badalona ha renovado su sistema de gestión tributaria con un proyecto pionero en España de gestión de tributos locales para administraciones públicas, implantando la solución SAP Tax & Revenue Management para la gestión integrada de la recaudación voluntaria.

La renovación de los sistemas en las administraciones públicas y la orientación en la atención al ciudadano son una tendencia clara en el sector. Partiendo de esta premisa, el Ayuntamiento de la ciudad de Badalona, ciudad del área metropolitana de Barcelona con más de 200.000 habitantes, y pionero en su apuesta por nuevas aplicaciones, se plantea el reto de modernización de sus sistemas, dotándolos de servicios orientados al ciudadano.

Dentro de este plan estratégico de modernización se enmarca la renovación del sistema de gestión tributaria, un proyecto pionero en España de gestión de tributos locales para administraciones públicas y que gestiona un total de más de 500.000 recibos anuales entre impuestos (vehículos, vados, IBI, IAE ...) y tasas (ocupación de la vía pública, licencias urbanísticas, reservas de aparcamiento ...) e incluso permite la realización de trámites desde Internet como la autoliquidación del impuesto de Vehículos o la domiciliación de recibos.

De esta forma, se convierte en la primera implantación de todos los

tributos de un ayuntamiento sobre la solución SAP Tax & Revenue Management para la gestión integrada de la gestión tributaria.

Proceso de modernización

El mapa de sistemas del Ayuntamiento de Badalona estaba compuesto por centenares de desarrollos sobre entorno Delphi desarrollados durante los últimos años de forma inconexa y sobre una plataforma tecnológicamente obsoleta que no permitía la evolución de la solución ni la integración con el portal del Ayuntamiento.

El nuevo responsable del Ayuntamiento de Badalona, Antoni Davia, decide empezar un proceso de modernización de la arquitectura tecnológica. Esta renovación se basa en cambiar los desarrollos a medida por paquetes de software de mercado: Oracle para el portal y el BPM, y SAP para la gestión tributaria.

La consultora multinacional de estrategia, negocio, aplicaciones tecnológicas y outsourcing, everis – socio de negocio de SAP- fue elegida como partner para llevar a cabo el proyecto por su experiencia en sistemas

SAP y por su conocimiento respecto a las necesidades de procesos del Ayuntamiento.

Objetivos del proyecto

La solución elegida para la renovación del sistema tributario fue SAP Tax & Revenue Management. Este proyecto de reemplazo del antiguo sistema de gestión tributaria tenía como objetivos principales:

- Centralización de datos. El Ayuntamiento y everis han realizado una definición de datos maestros con el objetivo de que SAP sea el repositorio central de datos de ciudadanos y territorio. Dichos datos serán presentados al resto de aplicaciones para su consulta.
- Mejora de los ingresos por la reducción de errores debido al modelo centralizado de SAP que permite eliminar discrepancias y disponer de una visión integrada del ciudadano.
- Creación de nuevos servicios al ciudadano para la realización de trámites no presenciales desde el portal del Ayuntamiento, reduciendo también la carga administrativa interna del personal de gestión tributaria.
- Mejora de la eficiencia interna mediante la automatización de procesos manuales, así como el ahorro de papel.



“La implantación de SAP TRM en el Ayuntamiento de Badalona se enmarca en el plan de modernización de su gestión, que apuesta por la orientación al ciudadano y la eficiencia en la gestión tributaria”.

Organización del proyecto

El proyecto se ha desarrollado mediante una estrecha colaboración del personal de gestión tributaria con los consultores de everis, tanto de las unidades de Sector Público como de la de SAP & Enterprise Solutions. Esta colaboración ha permitido adaptar la solución SAP TRM, con gran capacidad para el proceso de datos, a las necesidades concretas de la gestión tributaria, prestando especial énfasis en la simplificación de los procesos realizados por el personal de atención al público.

El proyecto se ha realizado en ocho meses y se ha completado con la puesta en marcha de la gestión de todos los tributos de forma gradual según el calendario tributario del Ayuntamiento.

Beneficios

Los principales beneficios han ido alineados a los objetivos:

- Creación de un maestro de direcciones único para todo el Ayuntamiento de Badalona.
- Reducción de los tiempos de proceso de las cintas recibidas desde sistemas externos como la Dirección General de Tráfico (DGT) o el catastro.
- Homogenización de datos y reducción de discrepancias y errores.

- Disponibilidad de servicios on-line para el ciudadano como la autoliquidación de vehículos desde el portal o la domiciliación de recibos.
- Acceso desde otros departamentos a trámites tributarios, cobro de tasas o altas de interlocutores desde la intranet.

Solución escogida

Con el objetivo de implementar un sistema integrado, flexible y escalable que mejore los procedimientos y permita abordar los retos actuales y futuros, el Ayuntamiento ha seleccionado la solución de SAP para la gestión tributaria, SAP Tax & Revenue Management (SAP TRM) como herramienta para el cálculo de tributos.

El sistema de gestión de tributos locales ha de permitir mejorar la eficiencia de los procesos, simplificando y reduciendo las tareas manuales. A la vez, se ha conseguido modernizar la organización con una herramienta que permite orientar la gestión hacia la atención al ciudadano, favoreciendo el ahorro de papel mediante la incorporación de accesos web abiertos a los ciudadanos.

La modernización de la plataforma tecnológica del Ayuntamiento pasa por la implantación de una arquitectura SOA, con la que se integrará el nuevo sistema de gestión tributaria para ofrecer servicios accesibles, tanto

desde el portal del ciudadano como desde el resto de aplicativos del Ayuntamiento.

Las principales funcionalidades del sistema son:

- Creación de un repositorio central del Ayuntamiento para los datos maestros de interlocutores y del territorio del municipio.
- Desarrollo de servicios web accesibles desde aplicativos externos para integrar plenamente la funcionalidad implementada en SAP con los sistemas del Ayuntamiento.
- Mantenimiento y gestión de los objetos tributarios.
- Carga y conciliación de cintas provenientes de sistemas externos (Catastro, Tráfico, Agencia Tributaria...).
- Implementación de los motores de cálculo de los tributos locales.
- Generación y puesta al cobro de los recibos para los tributos.

Próximos pasos

A corto plazo la aplicación SAP se va a ir abriendo al resto de la organización y se van a ofrecer más servicios online para el ciudadano.

(04/11)

© 2011 SAP AG. Reservados todos los derechos. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer y otros productos y servicios de SAP mencionados, así como sus logotipos respectivos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países. Business Objects y el logotipo de Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius y otros productos y servicios de Business Objects mencionados, así como sus logotipos respectivos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP Francia en Estados Unidos y en otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas. Los datos de este documento sólo tienen carácter informativo. Las especificaciones de productos en cada país pueden ser diferentes.

Estos materiales pueden modificarse sin previo aviso. Estos materiales los proporciona SAP AG y sus empresas afiliadas ("SAP Group") con carácter informativo, sin representación ni garantía de ningún tipo y SAP Group no se hace responsable de los errores u omisiones en dichos materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP Group son aquellas especificadas en los productos y servicios, si las hubiera. Nada de lo que aparezca en este documento debe interpretarse como garantía adicional.