

IA EN EL MARCO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO TECNOLÓGICO 2025

Febrero de 2025

Pensar Valor
Pensar Ciudadanía
Pensar Grande



01.
Nuestra estrategia 2025



02.
Principales Magnitudes



04.
Cambio tecnológico



05.
Estrategia digitalización



03.
Servicios ciudadanía



06.
Conclusiones



Modelo SUMA proporciona ventajas que nos convierten en un referente único

Foco en ciudadanía



Economías y sinergias



Criterios management



Mirando al futuro



Pensar Valor



Repensar Ciudadanía



Pensar Grande



Somos una plataforma tributaria referente en servicios y soluciones innovadoras



1.124

Delegaciones

1,01M

Trámites gestión

3,4M

Atenciones

872M

Recaudados

40,5M

Presupuesto

496

Empleados

47

Oficinas

91,6%

Tasa éxito

Resultados sólidos y un robusto compromiso social

Construimos un organismo digital en el territorio para mejorar la experiencia y ser referentes en atención

1,2M

Atención sede

443.793

Presencial

106.877

Pagos Bizum

4,8

Valoración servicio



741.058

Llamadas CAU

1119

Llamadas >65 años

97,1%

Opiniones + RRSS

63%

Opiniones + oficinas

Crecimiento armonizado en multicanalidad y presencialidad

Riesgo del cambio tecnológico. No todo son casos de éxito en la AAPP



LA APLICACIÓN DEL NUEVO PROGRAMA FINANCIERO AFECTA A LA TRAMITACIÓN DE FACTURAS A ENTIDADES

Los problemas de la plataforma Nefis provocan retrasos en el pago a proveedores de la Generalitat



Resistencia y gestión del cambio, integración de sistemas, seguridad y privacidad, costos, capacitación, brecha digital interna...

Imprescindible un diagnóstico preliminar a la implementación

Antecedentes indican solidez de capacidades y cultura de cambio



Colaboraciones en 2019 con Universidades en Blockchain o Big data, y con IBM-Watson en lectura automatizada



SI de información propio desplegada 3ª generación. Diseño y arrancado la 4ª generación



Equipo humano con 40 informáticos especializados en gestión y tributación. Apoyo de medio propio.

Necesidad de reforzar y sensibilizar ante envejecimiento

La estrategia de digitalización se acomete de manera gradual en el marco del Plan Estratégico Suma 2025

A horizontal bar with a blue-to-black gradient, partially obscured by a white shadow below it.

Infraestructuras y arquitecturas modernas de mejor rendimiento y coste



Automatización procesos
Optimización de procedimientos y mejoras como 40 AAA



Nuevas soluciones digitales
Desarrollo e implantaciones en materia de BI e IA



Ciberseguridad
Seguridad de última generación, monitorización riesgo, ENS

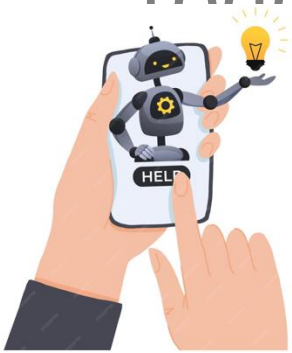


Compliance y ética
Sensibilización principios en el uso de tecnología y datos.

A horizontal bar with a blue-to-black gradient, partially obscured by a white shadow below it.

Evitar dispersión de esfuerzos inabarcables y cambios abruptos

Avanzamos haciéndolo más simple y transparente entre todos



Reconocimiento Visual de Dígitos

- En 2023, 165.000 sanciones. Automatización que genere ahorros y fiabilidad frente a métodos naturales.
- IA puede utilizar algoritmos de reconocimiento óptico de caracteres.
- Incorporamos a dispositivos móviles de la policía para la obtención automática de matrícula.



IA aplicada a la detección de cambios urbanísticos

- Herramientas para la detección del fraude catastral provincial.
- Utilización de fotografías satelitales y cartografía en dos momentos temporales
- Detección de omisiones automatizada vía comparación.
- Inteligencia artificial y técnicas de machine learning.

Repensamos lo visible e invisible para hacer más con menos

Priorizamos esfuerzos hacia actividades críticas sobre una base de factibilidad

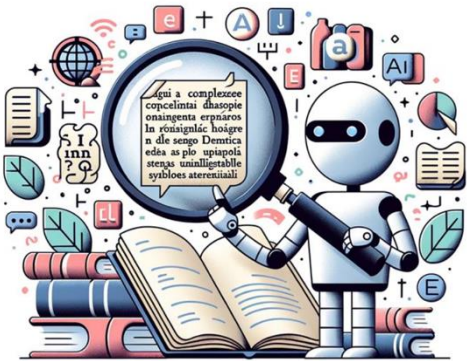
Chatbot orientado al front office



- CAU con 76 puestos con servicio 24/7 (329.000 llamadas y 26.000 chats con soporte humano). Alta rotación de personal con costes de formación.
- Desarrollo de una herramienta IA entrenada con 40.000 preguntas y respuestas acumuladas y adecuadamente filtradas.
- Accesible a través de múltiples canales de comunicación, como chat en línea, correo electrónico o mensajes de texto.
- Herramienta adicional proporciona respuestas rápidas y precisas para mejorar continuamente la calidad y eficiencia del servicio.

Realizamos pruebas de concepto para una evaluación del potencial y el coste de las soluciones

IA aplicada al análisis y simplificación de textos



- Elevado número de documentos complejos, poco transparentes...
- Aplicación de herramienta IA entrenada para revisión de los documentos.
- Proporciona información sobre el grado de adecuación del documento.
- Herramienta adicional para mejorar continuamente la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano.
- Elevadas resistencias a su aplicación. Ya hemos lanzado documentos simplificados.
- Evaluación relación coste vs beneficio

Repensamos lo visible e invisible para hacer más con menos

IA como solución a los grandes desafíos de retención de conocimiento y renovación generacional

IA combinada con herramienta de lenguaje natural



- Reducir la carga manual en trámites, mejorar la atención al contribuyente y gestión del conocimiento interno
- Herramienta facilitadora de la comunicación y resuelve dudas, gran potencial en tareas de atención y soporte.
- Rapidez y precisión de respuesta, ahorro de tiempo y coste operativo, contenidos consistentes
- Respuestas vía tratamiento automatizado manuales. Apoyo en la respuesta de consultas internas y creación de borradores de informes.



P: Describe las formas de pago en Suma. La información la quiero en formato tabla

R: A continuación se detalla una tabla con las formas de pago en Suma:

Forma de Pago	Detalles
Por Internet	A través de www.suma.es , con tarjeta o Bizum, con o sin certificado digital.
Por Teléfono	Mediante el servicio telefónico de Suma (965 292 000), facilitando el CSV del recibo.
Presencial	En oficinas de Suma con tarjeta, Bizum o mediante domiciliación bancaria.
Sede Electrónica	Pagos con tarjeta o Bizum utilizando certificado digital o Cl@ve.
Entidades Colaboradoras	En sucursales de bancos colaboradores como Sabadell, Santander, BBVA, CaixaBank, entre otros.
Cajeros Automáticos	Utilizando los datos del documento de pago en cajeros de entidades colaboradoras.
Giro Postal	A través de oficinas de Correos; puede tener coste asociado.
Domiciliación Bancaria	Permite domiciliar el pago en entidades autorizadas.

P: ¿Que se debe comprobar cuando hay que realizar un cambio de nombre en el IBI como consecuencia de una defunción?

R: Aquí tienes la información en formato tabla para una mejor visualización

Concepto	Aspecto a comprobar
Histórico de titularidades	Verificar en el sistema de gestión las titularidades previas y posibles transmisiones no registradas.
Nota Simple del Registro de la Propiedad	Obtener una Nota Simple actualizada con los porcentajes de propiedad y derechos reales.
Certificado de defunción	Comprobar la existencia del certificado en registros oficiales o solicitarlo manualmente si el fallecimiento fue antes de 1987.
Certificado de Actos de Última Voluntad	Verificar si hay testamento o, en su defecto, obtener la declaración de herederos.
Testamento o Declaración de Herederos	En caso de no existir testamento, gestionar la declaración judicial o notarial de herederos ab intestato.
Aceptación de la herencia	Confirmar si los herederos han aceptado la herencia; si no, considerar la figura de "herencia yacente".

Esfuerzo continuo en un amplio abanico de actuaciones con largos periodos de maduración

Digitalización multiplicidad de herramientas, no solo IA



- Mantenimiento esfuerzos en BI (cuadro de mando)
- Automatización avanzada (robotización)
- Estrategias de detección de oportunidades “LAB”

Dispersión en esfuerzos, falta de evaluación

Mejora continua de una organización inimitable afrontando retos

IA EN EL MARCO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO TECNOLÓGICO 2025

Febrero de 2025

Jabelso@suma.es