

Transformación digital de las administraciones tributarias y tributos inteligentes

Laura Sunyol

Directora de Tributs Lleida de Diputació de Lleida



Socinfo Digital

Madrid, 03 de abril de 2025

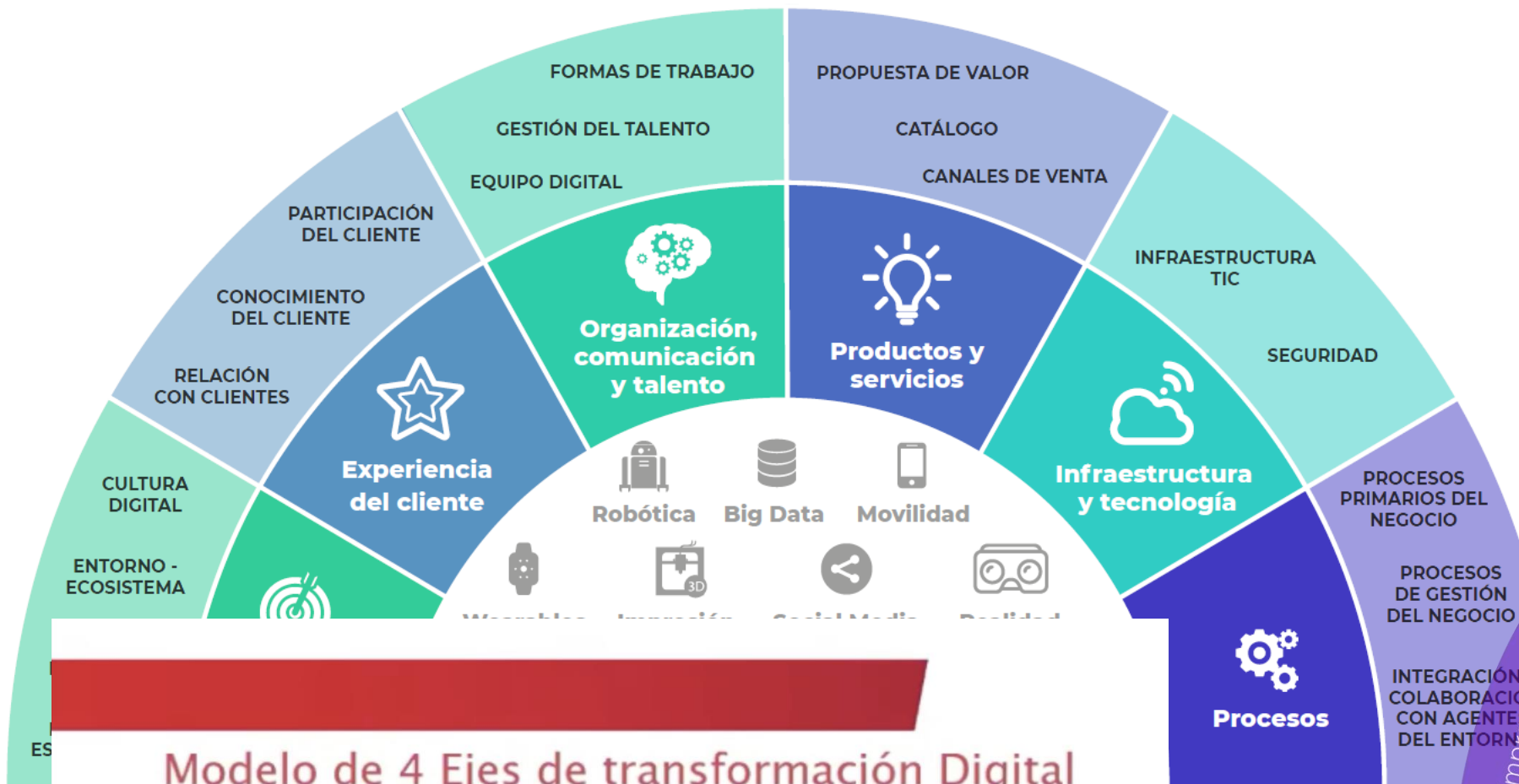


Tributs Lleida

“La transformación digital no se trata de tecnología, sino de estrategia y nuevas formas de pensar”

Satya Nadella CEO de Microsoft





Modelo de 4 Ejes de transformación Digital

Experiencia de cliente

- Análítica de cliente
- Crecimiento conjunto
- Conversación y reputación
- Construcción de plataformas y Omnicanalidad
- Business Intelligence
- Marketing Automation

Personas y colaboradores

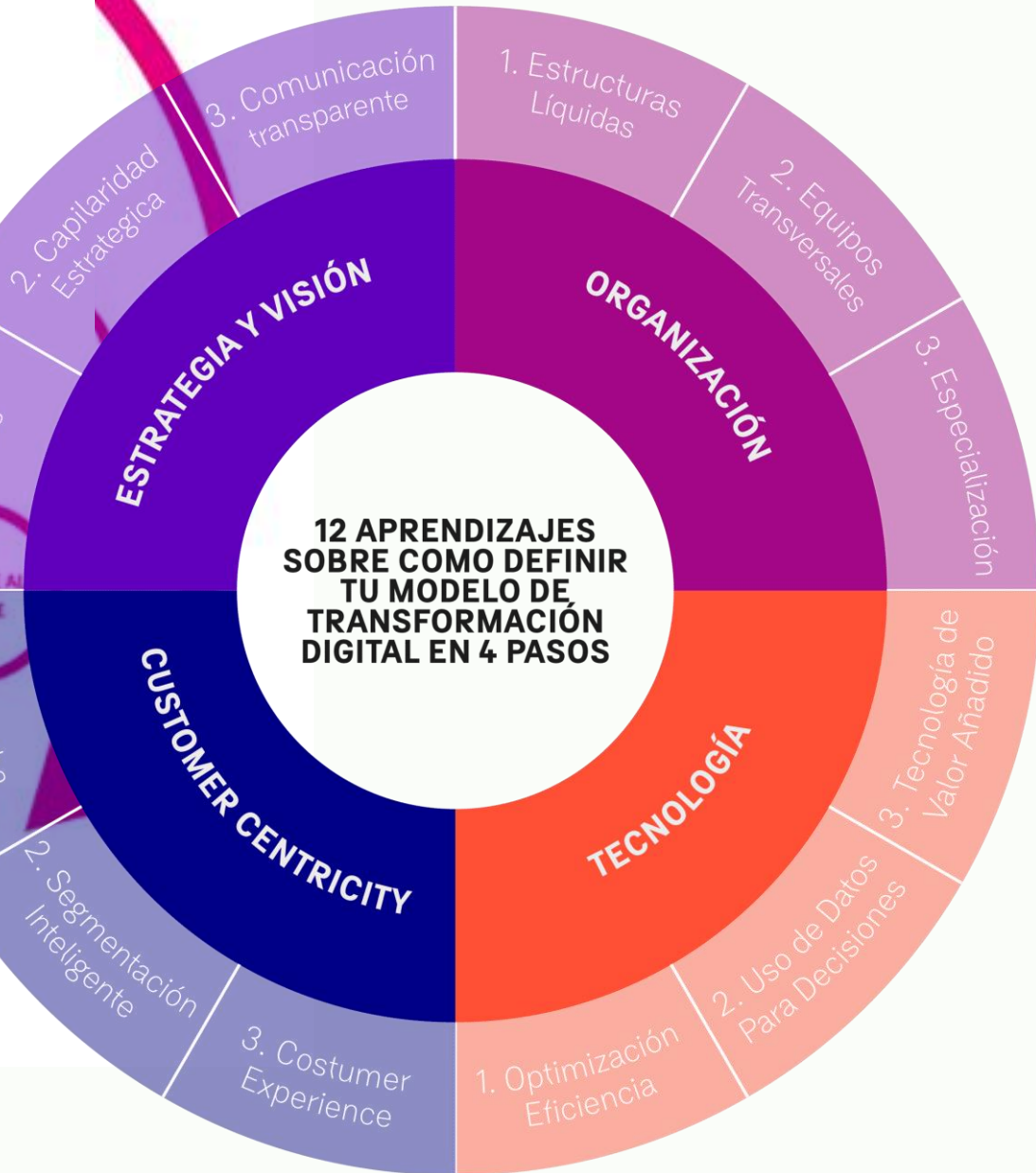
- Compartir conocimiento
- Trabajo distribuido
- Flexibilidad de recursos
- Captación digital de Talento

Procesos Operacionales

- Repensar y simplificar procesos
- Digitalización de procesos.
- Innovación y transparencia.
- Análítica y decisiones basadas en datos
- Integración de sistemas.
- IoT

Modelo de Negocio

- Transición de físico a digital.
- Nuevos modelos de negocio.
- Globalización digital



Desafíos Reales



Recursos limitados

Prioridades económicas competitivas.



Capacidades del personal

Falta de habilidades y tiempo.



Resistencia al cambio

Barreras organizativas y culturales.

Resultado: pequeños avances sin transformación integral



Avance lento

Cómo transformar

Paralelización

1

Visión productiva



Visión



Cómo transformar

Paralelización

1

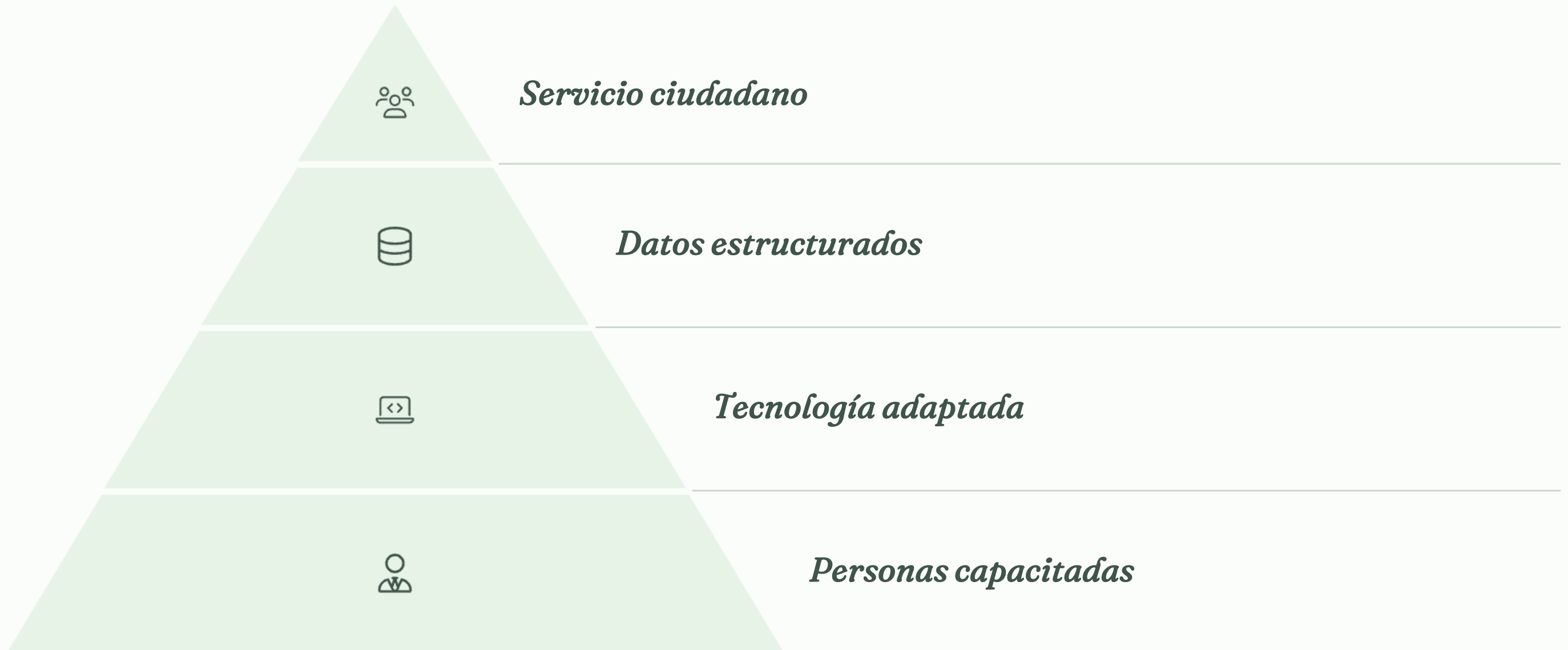
Visión productiva

2

Estructurar



Enfoque Productivo



Cómo transformar

1

Visión productiva

2

Estructurar

3

Oportunidad





Oportunidad



Aprovechar oportunidades



Provocar oportunidades

Cómo transformar

1

Visión productiva

2

Estructurar

3

Oportunidad

4

Acciones que transforman



Acciones que transforman

Probar

Pilotos y experimentos controlados



Experimentar

Nuevas soluciones en entornos reales



Decidir

Implementar o descartar basado en evidencias



Evaluar

Análisis de resultados con métricas claras



Cómo transformar

Paralelización

1

Visión productiva

2

Estructurar

3

Oportunidad

4

Acciones que transforman



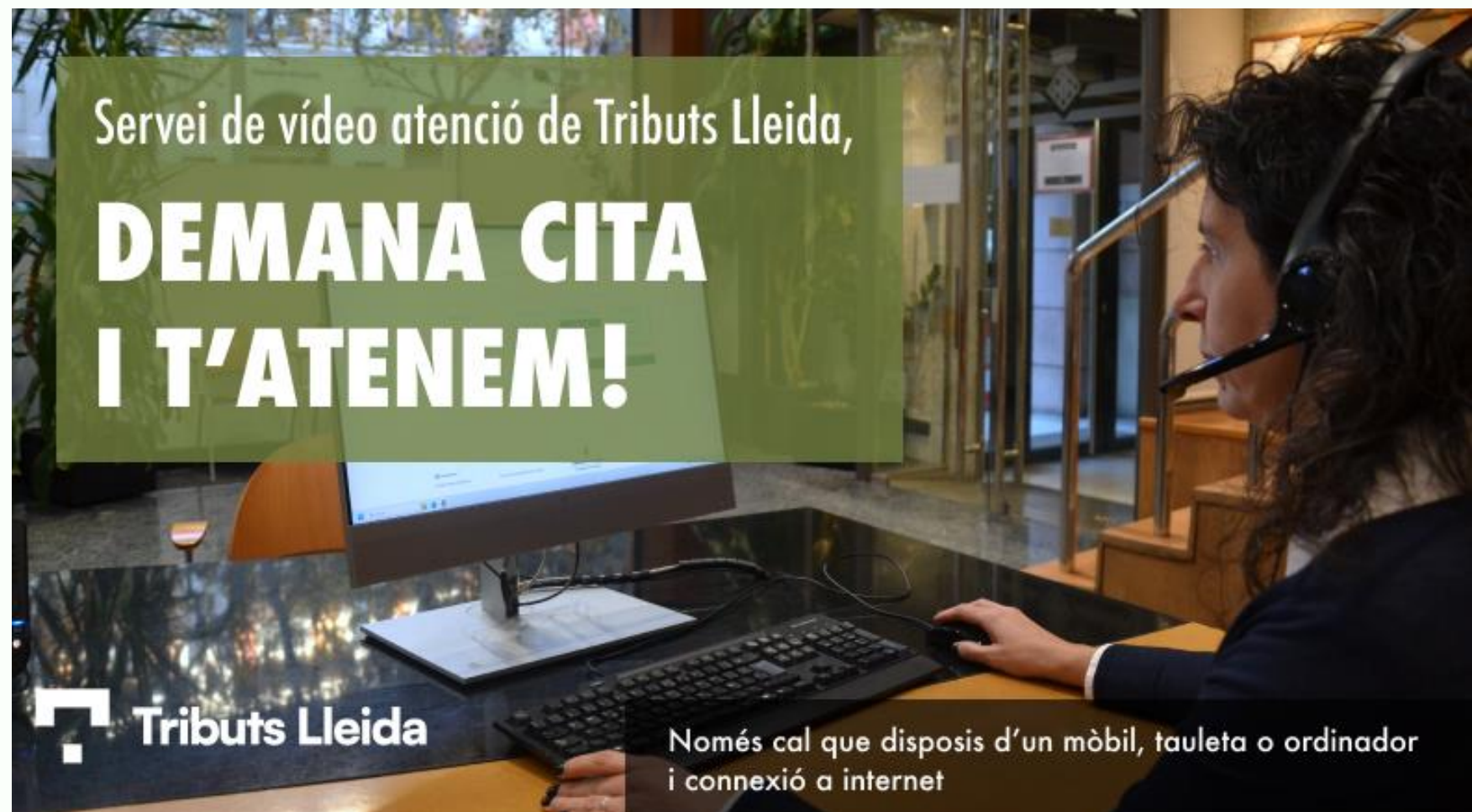
Acciones que transforman

Atención 360º

Servicio de Video atención

Servicio asistencia al contribuyente

Nueva web y sede electrónica

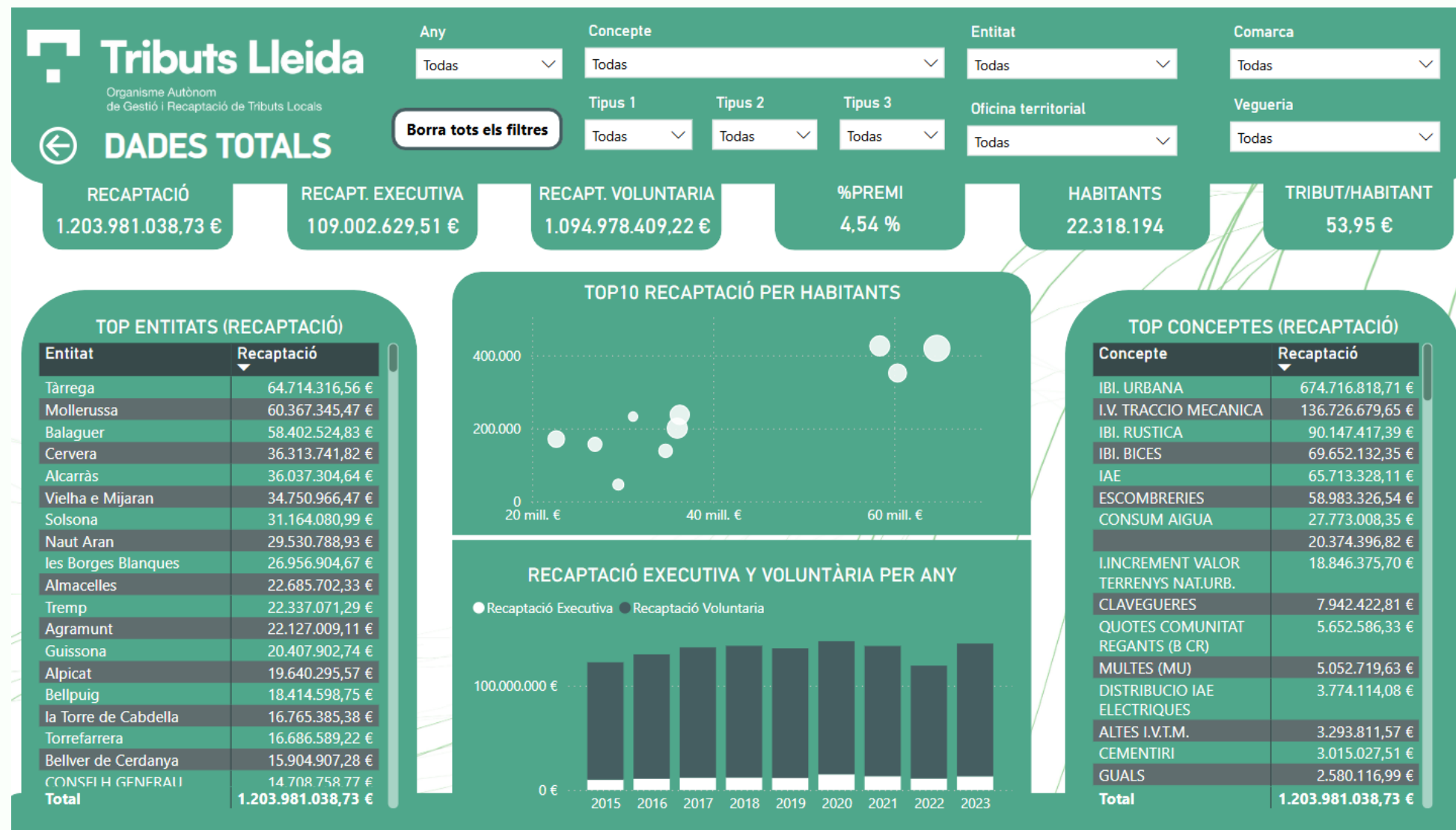


Acciones que transforman

 **Datos**

Entorno colaborativo en Teams y Sharepoint

Visualización de datos en Power BI



Acciones que transforman

Tecnología

RPA para Plusvalías

IA generativa para preparar recursos

Prompts para atención y redacción informes



Gracias

Laura Sunyol

Directora de Tributs Lleida de Diputació de Lleida



Socinfo Digital

Madrid, 03 de abril de 2025



Tributs Lleida