

La **Diputación Foral de Bizkaia**, en su compromiso de mejorar la calidad de vida en el territorio, **ha transformado el servicio y optimizado la experiencia de más de 1.000.000 de personas a la hora de cumplir con sus obligaciones tributarias.**

Problema:

El **servicio previo**, con procesos aún en papel, resultaba **tedioso y técnicamente complejo** para la ciudadanía, al demandar conocimientos fiscales o apoyo profesional tanto para elaborar su declaración de renta, como para la instalación de SW.

Poniendo a las personas y sus necesidades en el centro, se ha rediseñado el servicio, **siendo ahora proactivo a través de sistemas de inteligencia y análisis masivos de datos**, con los que se elabora para cada ciudadano su propuesta personalizada de declaración más beneficiosa económicamente, a través del uso transparente de los datos en poder de la administración.

El servicio es omnicanal, **permitiendo tanto presentar como consultar cualquier información a través de las oficinas presenciales, el teléfono y el canal digital** (web y app) disponible 24x7.

Solución:

La elaboración proactiva de borradores de declaración incorpora **numerosas innovaciones tecnológicas y metodológicas**.

Se destaca la **puesta a disposición de los especialistas tributarios de un innovador editor de reglas de negocio basado en Lenguaje Natural Controlado (CNL) que maximiza su autonomía y les enfoca 100%** en el negocio al evitar dependencias sobre equipos técnicos.

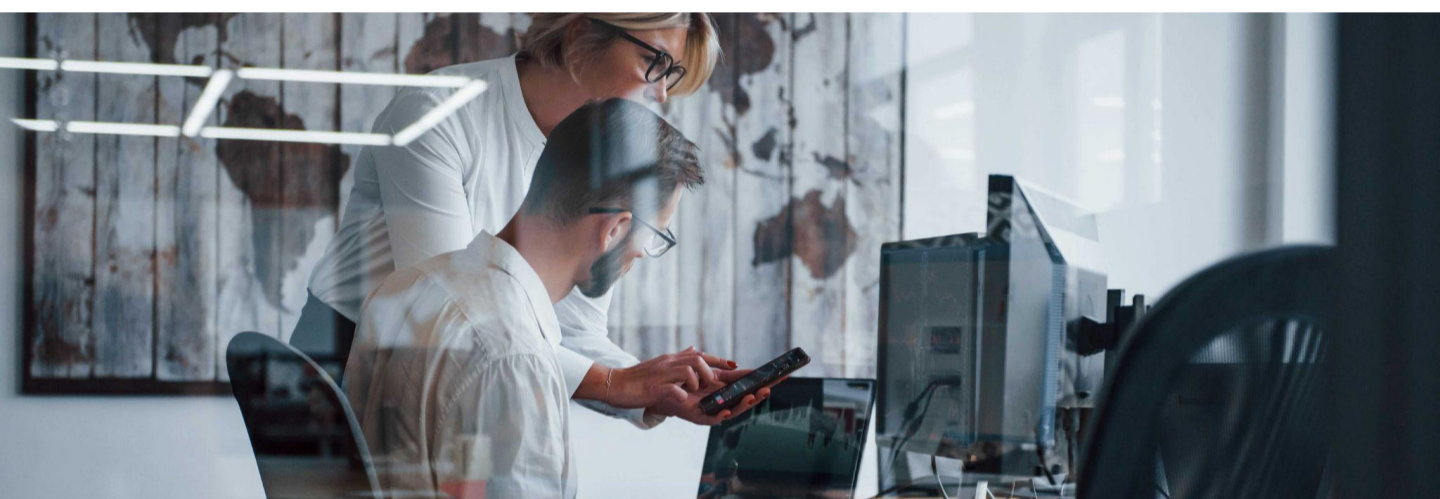
Esta **plataforma low-code**, edificada sobre bases de datos deductivas, ha posibilitado a dichos especialistas escribir más de 9.966 reglas de negocio, para exportarse y generar, sin conocimientos técnicos y de manera automática, **más de 1 millón de líneas de código en lenguaje declarativo LogiQL**.

La solución les ofrece mayor velocidad y precisión para realizar cálculos y simulaciones, analizar y comprender los resultados obtenidos **disponiendo de las cadenas de pensamiento o "Chain of Thought" que a día de hoy se aplican en IA**, y refinar así los modelos de cara a maximizar la calidad de los datos tanto internos como interoperados, garantizando la fiabilidad de las propuestas de declaración generadas para la ciudadanía.

Diferenciadores y propuesta de valor única:

Modelo disruptivo e inclusivo, apoyado en tecnologías de última generación, que cubre las necesidades de la ciudadanía, especialistas tributarios y colectivos vulnerables:

Co-creación con personas usuarias (Citizen Experience to the Core).	Proactividad y automatización en la generación de borradores de declaración.	Real Time data driven decision making.	Calidad y precisión de datos mediante técnicas de depuración e interoperabilidad con otras administraciones y entidades.	Experiencia total omnicanal: presencial, telefónica, telemática y videoconferencia.
Automatización de la atención telefónica mediante IVR (Interactive Voice Response).	Usabilidad, accesibilidad y sencillez de aplicaciones web y móvil (Citizen Digital Experience Design), asistencia remota.	Estrategia de comunicación personalizada , con técnicas de lectura fácil y accesibilidad.	Fomento de la competencia digital de la ciudadanía y colectivos vulnerables.	Sistema sencillo de identificación y otorgamiento de representación.



Resultados:



Ecosistema de alianzas:

El proceso de transformación se basa en un ecosistema de grupos de interés, que han co-diseñado colaborativamente la nueva experiencia y servicio end-to-end:



Tecnologías utilizadas como parte de la solución:

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Intelligent Automation/Document Processing | <input checked="" type="checkbox"/> Automation |
| <input checked="" type="checkbox"/> Natural Language Processing | <input checked="" type="checkbox"/> Low-Code/No-Code |
| <input checked="" type="checkbox"/> Predictive/Prescriptive Analytics | <input checked="" type="checkbox"/> Controlled Natural Languages technologies |
| <input checked="" type="checkbox"/> Deductive & Graph databases | <input checked="" type="checkbox"/> Process Mining |
| <input checked="" type="checkbox"/> Interactive Voice Response – IVR. | <input checked="" type="checkbox"/> CRM |
| <input checked="" type="checkbox"/> Mobile Apps | |

Áreas de enfoque o resultados de la iniciativa:

La propuesta de valor para la ciudadanía de Bizkaia, y para la propia Diputación Foral de Bizkaia se fundamenta en:

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Abordar la deuda técnica y heredada | <input checked="" type="checkbox"/> Impulsar la Transformación Digital y la Madurez |
| <input checked="" type="checkbox"/> Innovar productos y servicios | <input checked="" type="checkbox"/> Mejorar la gestión de fraudes |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reducir la exclusión digital | <input checked="" type="checkbox"/> Mejorar la experiencia del ciudadano |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ahorrar costos | <input checked="" type="checkbox"/> Optimizar los procesos existentes |