

### *La Diputación Foral de Álava Pionera en e-Administración con Business Objects*

**Diputación Foral de Álava**  
Plaza de la Provincia, s/n  
01001 Vitoria-Gasteiz  
www.alava.net

**Sector:**

- ▶ Administración pública.

**Departamentos Implicados:**

- ▶ Hacienda, Finanzas y Presupuestos.

**Problema:**

- ▶ Gestión eficaz del Plan de Inspección Anual.
- ▶ Lucha contra el fraude fiscal.
- ▶ Selección de contribuyentes y colectivos.

**Solución instalada:**

- ▶ Versión 5.1.8 del módulo Usuario Final, diseñador y Supervisor.

**Fabricante:**

- ▶ Business Objects.

**Número de usuarios:**

- ▶ 98 empleados.

**Beneficios:**

- ▶ ROI muy rápido en la lucha contra el fraude.
- ▶ Independencia y autonomía de los usuarios.
- ▶ Fácil ampliación de usos y aplicaciones.

**Grado de satisfacción:**

(Puntuación del 1 al 5 - 1= muy descontento - 5= muy contento)

- ▶ Producto en general: 4
- ▶ Consultoría y formación: 4
- ▶ Soporte técnico: 4
- ▶ Satisfacción general: 4

La Diputación Foral es un órgano colegiado que ostenta la representación legal del Territorio Histórico de Álava y asume la responsabilidad de su gobierno y administración.

Para desarrollar todas sus actividades informáticas, la Diputación Foral de Álava confía en el CCASA (Centro de Cálculo de Álava, S.A.), una sociedad anónima cuya misión consiste en prestar los servicios necesarios para garantizar la perfecta implementación de la estrategia de la Diputación en el ámbito de la tecnología y las comunicaciones.

CCASA tiene como objetivo optimizar el servicio al ciudadano y abordar las necesidades planteadas por la Sociedad de la Información y la e-Administración, junto con el cumplimiento de la ley en cuanto a la LOPD, el bilingüismo y la accesibilidad.



#### **Pioneros en e-Gestión de impuestos**

En enero de 1988 el Servicio de Inspección de Tributos del Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava encargó al CCASA la búsqueda de algún sistema informático que les permitiera gestionar de una forma más eficaz cada Plan de Inspección anual.

Tras analizar el funcionamiento de otras administraciones similares y comprobar que también utilizaban soluciones a medida, el CCASA analizó las ofertas que existían en el momento en el mercado y terminó convirtiéndose en el pionero al aplicar el Business Intelligence a la administración para seleccionar colectivos y contribuyentes.

*“Al no existir precedentes, tuvimos que hacer un enorme esfuerzo de consultoría previa, selección de herramientas, infraestructuras, etc.”*, señala Javier Palacio Val, Director Gerente del Centro de Cálculo de Álava, S.A. *“Por suerte contamos en todo momento con el apoyo tecnológico de IBM”*.

Para seleccionar la herramienta de acceso, el CCASA valoró tres herramientas que estaban en aquel momento en el mercado:

- Business Objects
- DDS Agent de Microstrategy
- IDS

Finalmente, la solución elegida fue Business Objects, dado que se perfilaba como la herramienta más adecuada para la selección de colectivos y contribuyentes.

En primer lugar fue necesario crear un datawarehouse que facilitara el plan de inspección y que los inspectores fueran autónomos del departamento de informática para poder realizar el análisis de los datos. La fase de organización del datawarehouse y su adaptación a las necesidades de la Diputación duró 6 semanas. La fase de implantación para hacer posible la selección de colectivos y contribuyentes se prolongó por espacio de 10 meses.

Tras la implementación de la solución de Business Objects en un entorno cliente/servidor, el CCASA puso en marcha un programa de formación y atención al cliente con el objetivo de conseguir que los inspectores fueran capaces de realizar la “foto informacional” de los contribuyente por sí mismos.

*“Una vez la solución de Business Objects estuvo instalada y funcionando, llegamos a la conclusión de que cumplía y superaba todas nuestras expectativas iniciales y llegó a convertirse en la herramienta clave del Servicio de Inspección de la Hacienda Foral de Álava en la lucha contra el fraude fiscal”*; explica Javier Palacio Val. *“Así pues, el retorno de la inversión se puede considerar muy rápido”*.

### Diputación Foral de Álava

#### Pioneros del Estado Español en selección de contribuyentes

Desde entonces, la Diputación Foral de Álava ha seguido utilizando el Business Intelligence para sus planes de inspección, pero ha ido ampliando sus usos y aplicaciones para realizar estudios sectoriales y estadísticas sobre IVA, Renta, Sociedades y Patrimonio.

Además, Business Objects ha contribuido a controlar la calidad de los datos operacionales, una aplicación que resultó especialmente útil durante la transformación al euro, para detectar declaraciones teóricamente presentadas en euros cuyas cifras económicas estaban en pesetas.

Por otra parte, las soluciones implantadas han ayudado a seleccionar contribuyentes para los servicios de gestión de impuestos. De este modo, la Diputación se convirtió en la administración pionera en identificar el colectivo de contribuyentes susceptible de recibir las declaraciones de IRPF ya confeccionadas.

Tras la ampliación de usos, llegó la ampliación de áreas y ya se han incorporado al uso del BI el Servicio de Inspección, el Servicio de Tributos Directos, el Servicio de Tributos Indirectos, el Servicio de Tributos Locales y Catastro y el Servicio de Recaudación fiscal.

En la actualidad, la Diputación Foral de Álava dispone de la versión 5.1.8 del módulo de Usuario Final, Diseñador y Supervisor de Business Objects.

*“Nuestra valoración de las soluciones de Business Objects que tenemos instaladas es muy positiva”, señala Javier Palacio Val. “En una escala del 1 al 5, nuestro grado de satisfacción se sitúa en el 4 en cuanto a valoración del producto en general, servicios de consultoría y formación, soporte técnico y gestión de proyecto”.*

#### Planes de futuro

De cara al futuro, la diputación Foral de Álava se está planteando incorporar a su Business Intelligence un cuadro de mandos con los indicadores de Gestión y Calidad, ya que tanto el CCASA, como el Servicio de Inspección y otros servicios de la Diputación están certificados en la Gestión de Calidad.