

Suma innova en calidad, eficiencia y transparencia - El Mundo - 04/06/2017



Un ciudadano utiliza una de las plataformas de atención digital desarrolladas por Suma. INNOVADORES

GESTIÓN

SUMA INNOVA EN CALIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA

El organismo de gestión tributaria de la Diputación de Alicante desarrolla una aplicación de proveedores y nuevas herramientas y servicios digitales

INNOVADORES

Nuevos servicios de atención digital, una aplicación de proveedores, más usabilidad, formación MOOC, *Big Data*... Son algunas de las innovadoras medidas que Suma Gestión Tributaria está implantando con el objetivo de potenciar la calidad de sus servicios, la eficiencia y la transparencia en beneficio de los ayuntamientos, los ciudadanos, las empresas y los organismos con los que colabora fuera de la provincia de Alicante.

ATENCIÓN DIGITAL

Con el objetivo de atender las demandas de aquellos usuarios que tienen un perfil más digital y ofrecer más alternativas, Suma ha im-

plantado nuevos servicios de atención digital, que son perfectamente compatibles con la asistencia convencional.

Uno de estos servicios son los Puntos de Atención Digital instalados en las oficinas de Suma y que están equipados con ordenador, impresora, escáner y teléfono que los contribuyentes tienen a su plena disposición para realizar sus gestiones. Estos puntos disponen de un servicio de ayuda presencial y telefónica.

Igualmente, Suma está realizando un experimento piloto para instalar Puntos de Atención Digital de Auto-servicio fuera de sus oficinas y en especial en los ayuntamientos de aquellos municipios que no tienen una

oficina de Suma y que con este nuevo equipamiento dispondrán de un servicio que facilitará a los contribuyentes la realización de sus gestiones tributarias.

El presidente de la Diputación de Alicante, César Sánchez, destacó que «la Economía Digital es el presente y Suma es un gran ejemplo de adaptación, ya que gracias a la innovación está introduciendo medidas que redundan en beneficio de los ayuntamientos y de los ciudadanos y que se suman a los servicios que ya se venían prestando».

APLICACIÓN SUMA PROVEEDORES

El proceso de compra de pequeños equipamientos y suministros dentro de la categoría de contratos menores es una necesidad frecuente en la administración pública.

Para mejorar la eficiencia de todos estos procesos y garantizar la máxima transparencia, Suma ha desarrollado una herramienta informática que permitirá a los proveedores acceder directamente a las convocatorias.

Este *software*, que incluye una aplicación móvil, se encargará de avisar en tiempo real a los proveedores de las nuevas convocatorias, lo que facilitará su participación. La herramienta analiza no sólo la competitividad de los precios, sino también otros factores como los niveles de rotación, que los proveedores no tengan históricos de calidad negativos, el grado de responsabilidad social corporativa de las empresas, etc.

El sistema informará a todos los participantes sobre el resultado del proceso, la identidad de la empresa

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Suma está explorando las posibilidades de la inteligencia artificial al objeto de identificar qué aplicaciones podrían potenciar la calidad y la eficiencia de sus servicios, como es el caso de los chat bots y la automatización de procesos. Para ello, cuenta con la colaboración de la reconocida investigadora especializada en inteligencia artificial, Nuria Oliver.



Manchón con Manuel Bonilla y su equipo en Suma.

adjudicataria, el precio ganador y el precio medio de las ofertas recibidas. «La economía digital junto con la economía colaborativa con universidades nos ha permitido hibridar conocimiento y talento obteniendo aplicaciones como ésta; que fomentan la transparencia, la competitividad y la agilidad en procesos tan burocráticos y a la vez tan importantes como es la contratación y la gestión del gasto. Nuestra intención como todo lo que hacemos en Suma, es poner estos avances de mejora a disposición aquellas administraciones que deseen aprovecharlas vía cooperación», destacó el director general de Suma, Manuel Bonilla.

APUESTA POR LA FORMACIÓN MOOC

La gestión tributaria que realiza Suma requiere de una constante formación, actualización y adaptación a los nuevos procesos derivados de los cambios tanto normativos como digitales. Y esto afecta tanto a los propios trabajadores de Suma como a los técnicos de los ayuntamientos a los que presta servicio, a los organismos externos con los que colabora y, en general, a todos los contribuyentes.

Para ganar en eficiencia y agilidad, Suma ha realizado una importante apuesta por la formación MOOC (cursos on line, abiertos y masivos), favoreciendo que toda la información esté disponible en cualquier momento y que pueda llegar más y mejor. Para impulsar esta iniciativa de formación online, Suma cuenta con UNIMOOC, un exitoso proyecto en el que participan entidades y empresas como la Universidad de Alicante, Google España o Universia, entre otras.

'BIG DATA'

Suma está participando en un proyecto de *Big Data* con la Universidad de Alicante (UA) y la Universidad Miguel Hernández (UMH). En este ámbito, se ha desarrollado una potente herramienta que permite relacionar todos los datos de gestión para optimizar los procesos internos, ahorrar tiempo y recursos. Asimismo, el potencial de este desarrollo persigue ofrecer a los ayuntamientos información que les aporte valor para mejorar los servicios a los ciudadanos

USABILIDAD WEB

Suma está realizando asimismo una importante apuesta para potenciar su sede electrónica y mejorar su usabilidad a todos los niveles, de manera que todos los procesos sean muy intuitivos y accesibles desde cualquier dispositivo. Con el objetivo de detectar áreas de mejora e implementarlas en la web del organismo, así como en el resto de productos que se desarrollan y se testean en el Laboratorio Tecnológico de Suma, el organismo cuenta con la colaboración de un experto en Usabilidad como es Eduardo Manchón Aguilár, cofundador de Panorama, proyecto español adquirido por Google.