



## L'AGÈNCIA CATALANA DE L'AIGUA

### MODERNIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA

#### DE UN VISTAZO

“Una de las limitaciones del antiguo sistema reside en la complejidad de las integraciones con las aplicaciones más modernas de la Agencia. El sistema SAP opera de forma integrada con ellas a lo largo de todo el proceso tributario: introducción de datos maestros, recepción vía telemática de las lecturas de contadores, gestión de expedientes en todas sus fases y, finalmente, la contabilización de los ingresos”.

**Marta Pla**, Responsable de Sistemas de Información Tributaria, Agència Catalana de l'Aigua

#### Organización

- Nombre: L'Agència Catalana de l'Aigua (ACA).
- Localización: Sede Central en Barcelona.
- Sector: Público.
- Productos y Servicios: Gestión de las competencias de la Generalitat de Catalunya en materia de aguas.
- Presupuesto: 667 millones de euros en 2007.
- Empleados: 700 aprox.
- Web site: [www.gencat.cat/aca](http://www.gencat.cat/aca)
- Partner de implementación: everis / Realtech

#### Retos y Oportunidades

- La implantación de SAP IS-U para la gestión del tributo TUA ha iniciado un proceso de revisión y renovación de los sistemas de información del Área Tributaria y de Ingresos de la Agència Catalana de l'Aigua, con el objetivo de optimizar los procesos, integrar nuevas tecnologías y mejorar la eficacia del servicio.

#### Objetivos

- Disponer de una solución robusta y escalable para gestionar el nuevo tributo TUA.
- Establecer las bases funcionales para facilitar el despliegue de la solución a toda el Área Tributaria.
- Integrar dicha solución con el resto de herramientas existentes en la Agencia.

#### Soluciones y Servicios SAP

- SAP IS-U (SAP for Utilities)
- SAP RMS (Record Management System)
- SAP XI (Exchange Infrastructure)

#### Lo más destacado

- Se ha utilizado el motor de cálculo de IS-U para el cálculo de la tarifa tributaria, asimilando el funcionamiento de su facturación al de una empresa del sector Utilities.
- La escalabilidad de las soluciones SAP, que permitirá ampliar el ámbito de aplicación de la solución a todos los tributos gestionados por la Agencia e incorporar, si se desea, nuevas funcionalidades.

#### Por qué SAP

- La solución IS-U se adaptaba a las necesidades del Área Tributaria y de Ingresos de la Agencia.
- La Agencia requería un sistema estándar, robusto, escalable y fácilmente integrable con el resto de soluciones utilizadas.

#### Beneficios principales

- Plataforma sólida y escalable para dar respuesta a las necesidades futuras de la Agencia.
- Reducción de los costes de mantenimiento.
- Revisión y simplificación de los procesos en torno al estándar de SAP.
- Plena integración con el resto de soluciones.

#### Entorno existente

- Desarrollo a medida en Power Builder.

**Historia de Éxito de Clientes SAP**  
SAP for Utilities

# L'AGÈNCIA CATALANA DE L'AIGUA

## MODERNIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA

La Agència Catalana de l'Aigua ha iniciado la renovación de la plataforma tecnológica del Área Tributaria y de Ingresos para sustituir la antigua aplicación desarrollada a medida sobre una tecnología ya obsoleta, por la solución SAP IS-U, especialmente diseñada para el sector de Utilities y adaptada a sus necesidades.

La Agència Catalana de l'Aigua (ACA) es un ente público adscrito al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat de Catalunya, creado en 1998 para agrupar las funciones que hasta entonces venían desarrollando la Junta de Aguas, la Junta de Saneamiento y la Dirección General de Política Hidráulica.

La Agencia tiene plenas competencias en la gestión del ciclo integral del agua en las cuencas internas de Cataluña y competencias compartidas con la Confederación Hidrográfica del Ebro en lo que respecta a las cuencas intercomunitarias.

De acuerdo a la Directiva Marco del Agua, la Agencia busca el desarrollo de un sistema de gestión sostenible de los recursos existentes, de forma que se satisfagan las necesidades de la población y de los agentes económicos sin dañar los sistemas acuáticos, velando por un uso racional y eficiente de los recursos que garantice su preservación y la disponibilidad futuras.

La sede central de la Agencia se encuentra en Barcelona y su actividad

está organizada en seis demarcaciones territoriales: Girona, Tordera-Bèsos, Llobregat-Foix, Tarragona, Lleida y Terres de l'Ebre.

### Situación anterior

La Agència Catalana de l'Aigua se encuentra estructurada en seis áreas: Área de Planificación, Área de Inspección y Control, Área de Ordenación del Dominio Público Hidráulico, Área Tributaria y de Ingresos y Área Técnica. Además, cuenta con las divisiones de Sistemas de Información, Asesoría Jurídica, Recursos y Recursos Humanos y Organización.

La implantación SAP recogida en este documento fue realizada en el Área Tributaria y de Ingresos (ATI) cuyas funciones principales son: llevar a cabo la gestión, recaudación, administración y el control de los ingresos de la Agencia; gestionar todos los aspectos relativos a los tributos; tramitar los expedientes por infracciones tributarias; programar actuaciones de inspección y elaborar informes vinculados con la actividad del Área.

Desde 1999 el ATI disponía de un programa llamado ITACA, desarrollado a medida en Power Builder, para la gestión de todos los procesos tributarios, desde la determinación del tributo a su liquidación, gestión del cobro y contabilización.

El modelo había evolucionado con los años, enriqueciéndose con nuevas funcionalidades de acuerdo a las necesidades del Área, pero en 2004 se detectaron las siguientes limitaciones:

- Alto grado de cobertura de las necesidades funcionales pero con ciertos problemas de estabilidad.
- Mantenimiento muy elevado y costoso, debido en gran parte al hecho de ser un aplicativo muy grande desarrollado a medida sobre una arquitectura tecnológicamente desfasada.
- Integraciones complejas con las aplicaciones más modernas de la Agencia por el desfase temporal de tecnologías.
- Coste y tiempo de desarrollo muy elevados para incorporar nuevas tecnologías y dar respuesta a los nuevos requerimientos funcionales.



“Con el objetivo de renovar y mejorar nuestros sistemas de información, se ha abordado la implantación de SAP IS-U en el Área Tributaria y de Ingresos para la gestión del tributo TUA, que ha actuado como banco de pruebas de la solución definitiva que dará cobertura al resto de tributos”.

**Mariona Coch**, Directora del Área Tributaria y de Ingresos, Agència Catalana de l'Aigua

Ante esta situación la Agencia decidió reordenar el mapa funcional y tecnológico del Área Tributaria y de Ingresos e implantar SAP IS-U (la solución vertical de SAP para la gestión comercial de las empresas del sector Utilities) con el fin de estandarizar y simplificar los procesos del modelo existente.

Adicionalmente se implantaron SAP RMS (Record Management System) para la gestión de expedientes y SAP XI (Exchange Infrastructure) para la integración con el resto de soluciones.

El partner responsable del proyecto fue everis / Realtech, que se encargó de modelar y adaptar este conjunto de herramientas para ofrecer una solución global de gestión tributaria a la Agencia.

## El Proyecto

La Agencia decidió abordar la implantación del nuevo sistema SAP de forma gradual, comenzando por la TUA (Tarifa de Utilización del Agua) para una posterior ampliación al resto de tributos.

La TUA es un tributo al que están sujetos los beneficiados por obras hidráulicas específicas financiadas por la Administración, con el que se compensan los costes de inversión, explotación y conservación de éstas. El tributo entró en vigor el 1 de enero de 2006 (afectando inicialmente a la Desaladora de Blanes), tiene una periodicidad de liquidación trimestral y

su base imponible es el volumen de agua captada (expresada en m<sup>3</sup>) sobre la que se aplican determinados coeficientes.

### Objetivos del proyecto

- Implantar SAP para la gestión de la TUA, estableciendo las bases funcionales para facilitar el despliegue global de la nueva plataforma a toda el Área Tributaria.
- Aprovechar la implantación del nuevo sistema para reorientar la organización del Área, revisando y simplificando los procesos para adaptarlos, en la medida de lo posible, al estándar predefinido por SAP IS-U.
- Habilitar un modelo de integración que afecte lo menos posible al mapa global de sistemas de la Agencia, utilizando SAP XI (Exchange Infrastructure) para integrar la gestión de tributos con las siguientes herramientas:
  - Siebel para el registro de entrada y salida, recursos, suspensiones y concursales.
  - FileNet para la gestión documental.
  - La solución actual del portal de establecimientos (B6, DUCA) en tecnología ASP.
  - Las soluciones de firma electrónica de CatCert.
- Facilitar el aprendizaje y manejo de la herramienta a los usuarios, de la manera más sencilla e intuitiva posible.

- Mejorar la información tributaria y favorecer la toma de decisiones.

### Fases del proyecto

El proyecto se inició en junio de 2007 y fue estructurado en las siguientes fases:

- 1º) Definición del proyecto, que incluyó la planificación inicial y la preparación del equipo y los recursos (4 semanas).
- 2º) Definición del modelo tributario y análisis funcional (10 sem.).
- 3º) Parametrización, diseño técnico, construcción y pruebas unitarias (16 semanas).
- 4º) Preparación del arranque, abarcando la preparación de entornos, pruebas integradas, pruebas de usuario, migración y la formación a formadores (6 semanas).
- 5º) Entrada en productivo, con 70 usuarios (febrero de 2008).
- 6º) Soporte post-arranque (4 semanas).

### Detalles del proyecto

El sistema SAP gestiona tres clases de información: datos generales, acciones y documentos.

- Los DATOS GENERALES se agrupan en dos clases: **Técnicos**, donde encontraremos información del tributo, el uso del agua, ubicaciones del suministro, contadores, tipos de

tarifas, etc. y **Comerciales**, como los datos fiscales de los interesados, su dirección o la modalidad de pago.

- Las ACCIONES reflejan todos los pasos a seguir, incluyendo tanto los trámites tributarios como el proceso de facturación. Entre los **trámites tributarios** se encuentran la asignación de tarifas según el uso y captación del agua, solicitudes, expedientes, reclamaciones, etc. Por otro lado, el **proceso de facturación** comprende la recepción de lecturas vía telemática (integradas con SAP IS-U), el cálculo del tributo, la facturación y la gestión del cobro.
- Para finalizar, el sistema almacena todos los DOCUMENTOS relacionados con cada expediente, que pueden ser consultados electrónicamente.

En cada una de las fases del proceso (Datos maestros, Lecturas, Cálculo, Facturación y Contabilidad) SAP IS-U se integra mediante interfaces automáticas con el resto de herramientas de la Agencia: Siebel, SAP RMS y SAP R/3, para intercambiar la información que corresponda en cada caso. El servidor es HP-UX Itanium 64 bits, con sistema operativo HP-UX 11.23 y base de datos Oracle 10.2.0.2.

## Beneficios

Tras la implantación, el Área Tributaria y de Ingresos de la Agencia dispone de un sistema robusto, estable y escalable para soportar las necesidades presentes y futuras.

Además, se han redefinido y simplificado los procesos para adaptarlos al estándar SAP, al tiempo que se han reducido los costes de mantenimiento de sus sistemas de información y se ha logrado una mayor independencia con respecto a los proveedores.

Por último, gracias a SAP XI (Exchange Infraestructure) se ha logrado la total integración con el resto de aplicaciones de la Agencia, como SAP R3, Siebel, Filenet, web y firma electrónica.

Los departamentos que se están beneficiando del nuevo sistema son: el Área Tributaria y de Ingresos, para toda la gestión y control de los tributos; el Departamento de Registro, para la entrada y salida de los trámites tributarios y el Departamento de Administración, para el control de los ingresos provenientes del Área Tributaria.

## Planes de futuro

En la primera fase del proyecto se ha implantado la gestión de un único tributo, la TUA (Tarifa de Utilización del Agua) pero está previsto traspasar en el futuro el resto de tributos que, hasta el momento, siguen siendo gestionados sobre los antiguos sistemas.

Además, el sistema SAP implantado en la Agència Catalana de l'Aigua está preparado para incluir, de forma rápida y sencilla, nuevas funcionalidades como: incrementar las operativas de autogestión en el Portal del Ciudadano, telemedida, facturación electrónica, recaudación telemática, etc.

(08/07)

© 2008 by SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge y otros productos y servicios de SAP citados en este documento, así como sus respectivos logos son marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países del mundo. Todos los demás productos o servicios que se mencionan son marcas registradas de sus respectivas empresas. Los datos que contiene este documento tienen un propósito meramente informativo. Las especificaciones nacionales de producto pueden variar.

Estos materiales están sujetos a modificaciones sin previo aviso. SAP AG y sus empresas afiliadas ("Grupo SAP") suministran estos materiales con fines informativos exclusivamente, sin manifestación ni garantía de ningún tipo, y el Grupo SAP no se hace responsable de los errores u omisiones relacionados con estos materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios del Grupo SAP son las que se especifican en las declaraciones de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, en el caso de que existan. Ninguna información contenida en este documento debe considerarse una garantía adicional.