

La Agencia Tributaria utiliza inteligencia artificial para ayudar a las empresas en la gestión del IVA



Se convierte en la primera organización de la Administración española que abre un canal de comunicación con el usuario basado en la inteligencia artificial. Para ello, utilizará la tecnología IBM Watson.

La Agencia Tributaria utiliza desde el pasado mes de julio la **inteligencia artificial desarrollada por IBM** para ayudar a los contribuyentes en la gestión del IVA en España. Es la primera vez que la Administración española utiliza la inteligencia artificial para dar soporte a los contribuyentes en sus obligaciones fiscales.

Desde julio, las grandes empresas pueden apoyarse en IBM Watson para resolver dudas relacionadas con el Suministro Inmediato de Información (SII) del IVA, que actualmente requiere el envío electrónico del registro de sus facturas durante los 4 días siguientes a su emisión o contabilización. Este requisito afecta a 54.000 contribuyentes españoles, fundamentalmente grandes empresas y adscritos al sistema de devolución mensual del IVA.

Así, los profesionales de los servicios financieros y contables de las empresas pueden **entablar una conversación -gracias al servicio Watson Conversation- en lenguaje natural con el asistente virtual** durante las 24 horas del día, siete días a la semana. Tal y como lo harían con un colega de departamento, pueden hacerle preguntas como ¿de qué plazo dispone una factura emitida?, ¿cómo se registra una importación? o ¿cómo se registra una factura con retenciones?.

RESULTADOS

Desde su puesta en marcha el pasado mes de julio, el Departamento de Gestión de la Agencia ha visto cómo se ha **reducido en un 80% el número de correos electrónicos recibidos** -de 900 mensajes, a 165 cada semana-. Al mismo tiempo, las consultas al asistente virtual han llegado a multiplicarse por diez -de 200 consultas la primera semana de uso, a un pico de 2.000 en noviembre-.

El asistente cognitivo **ha sido entrenado conjuntamente por IBM y los expertos de la Agencia Tributaria, que lo han alimentado con cerca de 375 preguntas y respuestas** relacionadas con la normativa SII. En una primera etapa, el asistente fue entrenado únicamente sobre 4 áreas: importaciones, exportaciones, plazos de presentación y requisitos. Pero en la actualidad, ya **cubre el 100% del proceso**, incluyendo qué hacer cuando las facturas se registran con algún error o cómo consultar las facturas registradas en el sistema.

Dados los buenos resultados, se está analizando la ampliación del asistente a otras áreas de consulta.

[FUENTE](#)