



Candidatura SOCINFO

GESTIÓN INTELIGENTE DE AYUDAS A LA CIUDADANÍA Y EMPRESAS





RESPONSABLE DEL PROYECTO:

Nombre: Juan Luis
Apellidos: Ceada Ramos
Cargo: Subdirector de Servicios Digitales y Analítica de Datos
Email: juanl.ceada@juntadeandalucia.es
Teléfono: 670945876
Nombre del proyecto: Gestión inteligente de ayudas a la ciudadanía y empresas
Administración que lo representa: Junta de Andalucía
Departamento | Organismo que lo representa: Agencia Digital Andaluza (ADA)

DIRECCIÓN COMPLETA

Dirección línea 1: C/ Gonzalo Jiménez de Quesada, 2
Dirección línea 2: Edificio Torre Sevilla, 3ª planta
Ciudad: Sevilla
Provincia: Sevilla
Código postal: 41092
País: España

PERSONA DE CONTACTO:

Nombre: Ana María
Apellidos: Acero Gómez-Pinto
Cargo: Responsable de Automatización Inteligente en la Junta de Andalucía
Email: ana.acero@juntadeandalucia.es
Teléfono: 697955428

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La **gestión inteligente de ayudas** es la iniciativa de la Junta de Andalucía para mejorar el servicio a la ciudadanía, de una forma ágil e innovadora y optimizando esfuerzos.

Se trata de un modelo de referencia fiable y escalable, basado en robotización y procesado inteligente de documentos, para la resolución ágil de las convocatorias de ayudas, logrando que las ayudas se repartan a todos los beneficiarios en tiempo y forma.

Transformando la manera de trabajar de la Administración andaluza, acelerando la implementación y uso de tecnologías disruptivas, construyendo el primer paso hacia la hiperautomatización de la administración andaluza. Y no sólo desde la perspectiva de impulsar soluciones tecnológicas innovadoras, sino también integrando en el trabajo diario una cultura innovadora que ayude a lograr una efectiva transformación digital.

¿Es posible su transferencia de tecnología? Sí

CATEGORÍA/S A LA QUE SE PRESENTA

Digitalización de los servicios al ciudadano



1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La **gestión inteligente de ayudas a la ciudadanía y empresas** es la **iniciativa de robotización de la Junta de Andalucía** que permite mejorar la eficiencia de la Administración andaluza para la prestación ágil e innovadora de los servicios públicos a la ciudadanía, optimizando esfuerzos.

Se trata de un **modelo de referencia fiable y escalable**, basado en la **reutilización de componentes** para la resolución ágil de las convocatorias de ayudas, potenciando la capacidad de respuesta de la Administración para **garantizar el reparto de ayudas a todos los beneficiarios en tiempo y forma**.

Los procesos de ayudas implican la **tramitación de un alto volumen de expedientes** con un **gran número de requisitos** a comprobar en **plazos de tiempo ajustados**. Por este motivo, su gestión se ha realizado desde dos líneas distintas:

- Una **rama de tramitación**, que implica la comprobación de justificantes, facturas o pagos realizados, para lo cual se han utilizado tecnologías de procesado inteligente de documentos (IDP).
- Una **rama de consultas**, en la que se han revisado requisitos de obligado cumplimiento para la concesión, comunes para todas las convocatorias y específicos en función del sector, entre los que destacan algunos como datos de identidad, estar al corriente en el pago de impuestos y tasas, que no existan prohibiciones para contratar con el Estado, sanciones por discriminación, igualdad o memoria, entre otras.

Además, para cada una de las operaciones debían guardarse una serie de **evidencias** que permitieran tener la trazabilidad del expediente, así como servir como punto de anclaje para posibles reprocesos y de cara a su auditoría.

La gestión inteligente aprovecha los **elementos comunes en los procesos de ayudas para su desarrollo y liberación ágil**, potenciando la capacidad de respuesta de la Administración para acelerar la provisión de ayudas gracias a la ejecución robotizada de tareas repetitivas y el tratamiento inteligente de documentos presentados por la ciudadanía.

Este modelo de automatización es **replicable para todas las administraciones públicas**, ya que las convocatorias comparten en gran medida requisitos y se trata de un modelo de tramitaciones similar. Se puede enfocar desde dos ámbitos:

- **Metodología**, ya que es fácilmente aplicable a cualquier organización pública a nivel estatal, autonómico y local.
- **Reutilización de componentes**, para aquellos datos que son usados por todas las administraciones. Los módulos generados en los procesos de ayudas pueden aprovecharse en futuros procesos administrativos. Para ello, se definen buenas prácticas, y se genera una librería de automatismos reutilizables, por ejemplo, el acceso y consulta de herramientas corporativas o el tratamiento automatizado de documentos estructurados.

El modelo ha logrado transformar la manera de trabajar de la Administración andaluza, acelerando la implementación y uso de tecnologías disruptivas. Se trata de una evolución del uso tradicional de estas tecnologías para su **aplicación inteligente a una necesidad real**, la gestión de ayudas, **basada en datos**, constituyendo el **primer paso hacia la hiperautomatización**, integrando además en el trabajo diario una **cultura innovadora** que ayude a lograr una efectiva transformación digital.



2. REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

La gestión inteligente de ayudas a la ciudadanía y empresas está **mejorando de forma significativa la eficiencia en la tramitación**. Desde el 2020 se han logrado cifras récord, entre las que cabe destacar:

- Los robots están colaborando en la tramitación de **más de 2.000 millones de euros** destinados a ayudas para la ciudadanía y empresas, con **más de 500.000 solicitudes presentadas** por los procesos activos actualmente.
- Esto implica **más de 500.000 horas** de trabajo de los robots, que han liberado de tareas repetitivas a los gestores para puedan dedicarse a tareas de mayor valor donde aplicar su experiencia y conocimiento.
- Los robots han trabajado de forma continuada, 24 horas los 7 días de la semana, realizando **más de 5 millones de consultas realizadas**.
- Y han **procesado más de 1 millón de documentos**, principalmente justificantes de pago (facturas, recibos bancarios, etc)

El uso de tecnologías de robotización **ha aumentado la productividad, agilidad y flexibilidad**, ayudando a paliar los efectos de la pandemia y las tensiones geopolíticas que caracterizan el contexto de la sociedad actual.

La **agilidad** con la que se entregan estas ayudas está permitiendo **cumplir plazos** y garantizar que **todas las personas beneficiarias puedan recibir las prestaciones, evitando tener que devolver los fondos recibidos** por falta de capacidad de la administración, **asegurando la supervivencia de pymes y autónomos y aliviando el impacto en la economía de las familias andaluzas**. Todo ello ha permitido otorgar **credibilidad y legitimidad a la Administración**.

El nuevo modelo de gestión inteligente de ayudas ha permitido ofrecer a los profesionales de la Administración andaluza una **nueva metodología de trabajo** para la **mejora de la eficiencia de sus procesos**, que presenta a los **robots como compañeros virtuales** para la comodidad y flexibilidad de los gestores en sus tareas diarias.

Para ello los gestores, disponen de una consola que les permite visualizar tanto el trabajo de los robots en tiempo real como las acciones que son necesarias de validar por un humano para que el robot continúe su trabajo.

Actualmente, hay **más de 340 usuarios trabajando de forma coordinada con los robots en las 8 provincias andaluzas**. La solución elimina las tareas repetitivas y monótonas para que los profesionales puedan dedicarse a ofrecer un servicio más personalizado a la ciudadanía.



De esta forma, la gestión inteligente de ayudas se ha convertido en referente de innovación para el sector público:

- Consolidándose como **modelo de referencia para toda la Junta de Andalucía**, a través de la reutilización de componentes para una mayor escalabilidad y fiabilidad.
- Ha permitido **estandarizar la tramitación de ayudas**, con la comprobación de requisitos comunes a distintas convocatorias, pudiendo replicar el modelo a otras administraciones públicas.
- Supone los **primeros pasos hacia la hiperautomatización** de la Junta de Andalucía, que permitirá mejorar los procesos desde una visión integral de los datos para la toma de decisiones inteligente.
- Posiciona a la Administración andaluza como actor clave para lograr la **mayor eficiencia de los servicios públicos y mejorar de la calidad de vida de la ciudadanía**, reactivando la economía andaluza.

Al impulso a la transformación digital mediante tecnologías innovadoras se suma la esencial integración de una **cultura innovadora**. Solo así se alcanza el objetivo de **reducir la brecha digital**, logrando la igualdad y protección de los derechos fundamentales de todos los andaluces.

En términos de resultados, los distintos procesos en marcha reflejan el **enorme valor aportado** por la automatización inteligente a algunos de los **principales sectores estratégicos de la región**:

- **Empleo y trabajo autónomo**

Las primeras iniciativas para la automatización de ayudas al empleo sumaron **más de 280.000 solicitudes** gestionadas de ayudas para autónomos y empresas afectadas por COVID 19, destinada a la **hostelería, mantenimiento del trabajo, alquiler de locales y liquidación de deudas con proveedores, etc.**

A finales de 2022 se puso en marcha la gestión de ayudas al **Empleo estable**, que ha supuesto un hito al **realizar la consulta de los requisitos de más de 100.000 solicitudes en menos de un mes.**

Se han **resuelto favorablemente 51.057 expedientes**, permitiendo el **pago de casi 170 millones de euros** destinados a empresas y trabajadores autónomos para estabilizar el empleo de trabajadores fijos e indefinidos en la región.

De media, se han **resuelto 1.380 expedientes al día** empleando una tercera parte del plazo máximo de tres meses fijado para su resolución, 37 días desde la fecha de presentación de la solicitud hasta la concesión de la ayuda. Para ello, hasta un máximo de **100 robots han trabajado en paralelo más de 23.500 horas**, comprobando hasta **13 requisitos por expediente, superando el medio millón de consultas.**

- **Comercio y hostelería**

Las diversas convocatorias de ayudas al sector suman **casi 60.000 solicitudes presentadas con un presupuesto superior a 137 millones de euros.**



Se han dedicado **4.000 horas de robot** para la **comprobación de hasta 19 requisitos** por cada expediente, realizando **más de 180.000 consultas**.

En los próximos meses se completará la automatización con el uso de la **tecnología de procesado inteligente de documentos (IDP) en la justificación** para el tratamiento automatizado de los justificantes de pago presentados por los solicitantes.

- **Transporte**

La principal funcionalidad implementada en el proceso de ayudas al **transporte discrecional de personas viajeras por carretera** es la automatización de **hasta 25 requisitos** que aparecen de forma más **habitual en este tipo de convocatorias**, con el objetivo de **ser reutilizados** en convocatorias posteriores.

- **Pesca**

Las ayudas a las **paradas temporales de la flota pesquera** han resultado novedosas gracias a la incorporación de **bloques reutilizables** para la validación de datos como la **información de vida laboral en los últimos 5 años**, las **inhabilitaciones** para obtener ayudas o el **registro concursal**.

Hasta el momento, se han tramitado más de **670 solicitudes**, tramitando el 31% del importe presupuestado. Los robots han estado comprobando **21 requisitos para cada expediente**, realizando hasta la fecha **más de 6.000 consultas**.

- **Turismo**

En el caso de ayudas a empresas **de turismo activo, casas rurales y guías, agencias de viajes, hoteles, apartamentos turísticos, campamentos de turismo, áreas de autocaravanas y complejos rurales** afectados por la pandemia, los robots han colaborado en la tramitación de **más de 4.000 solicitudes** con un presupuesto de más **de 4 millones de euros**.

- **Vivienda**

Respecto a las ayudas a la **rehabilitación o mejora de la eficiencia energética** para reducir el consumo energético y potenciar el uso de energías renovables en la región, impulsando su competitividad hasta el momento se han recibido **3.900 solicitudes**. Se realiza la comprobación de **13 requisitos** por expediente y tiene una dotación presupuestaria de **133,5 millones de euros**.

Por otra parte, en noviembre de 2022 se abrió la convocatoria de la ayuda de **Bono Joven al Alquiler** con una financiación de **más de 68 millones de euros**. Se han recibido **más de 17.000 solicitudes** de jóvenes andaluces, y actualmente se está tramitando la consulta de hasta **24 requisitos por expediente**.



3. CARACTERÍSTICAS DE LA INNOVACIÓN

La Junta de Andalucía ha logrado construir un **modelo de gestión inteligente de ayudas** que mejora la eficiencia de la Administración andaluza gracias a la **reutilización**. Basado en tecnologías de **Robotic Process Automation (RPA)** y **procesado inteligente de documentos (IDP)**, este modelo aprovecha los elementos comunes en los procesos de ayudas para su desarrollo y liberación ágil dotando de **continuidad al proyecto**, haciéndolo **escalable** y aumentando su **fiabilidad** y **rendimiento**.

La gestión inteligente de ayudas combina distintas tecnologías:

- **ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA):** consiste en el uso de robots o bots para ejecutar tareas concretas y repetitivas de forma automatizada, permitiendo liberar a la persona de tareas de alto volumen, rutinarias y repetitivas. Se trata de una tecnología no invasiva, que permite la trazabilidad, ofrece fiabilidad, escalabilidad y un rápido retorno de la inversión, incrementa la motivación profesional y el rendimiento, y tiene un amplio alcance.
- **INTELLIGENT DOCUMENT PROCESSING (IDP):** hace referencia al tratamiento automatizado de contenidos documentales. Comprende tareas que habitualmente realiza un gestor documental: clasificar documentos, cotejar datos y extraer información.

De forma transversal debemos hablar de **INTEROPERABILIDAD** entre los procesos y herramientas sobre las que actúan, que se hace posible gracias a la reutilización de elementos entre las distintas convocatorias de ayudas, favoreciendo la agilidad en los desarrollos.

Este modelo de automatización se ha implantado en varias Consejerías de la Junta de Andalucía y es **replicable para todas las administraciones públicas** a cualquier nivel, estatal, autonómico y local, ya que las convocatorias comparten en gran medida requisitos y se trata de un modelo de tramitaciones similar.

En cuanto al modelo de trabajo: el proceso se descompone en dos partes independientes, una primera de **consulta de requisitos** y otra de **tramitación**. Mientras se evalúan los requisitos, se provocan avances en la tramitación del expediente:

- Los bloques de consultas de reutilizan de un proceso a otro implementándose de forma abstracta, permitiendo **reducir tiempo y costes** y logrando la **estandarización de la gestión**.
- Los sistemas de tramitación facilitan la **integración de componentes** de la administración electrónica y **funcionalidades básicas**.

La automatización inteligente ayuda tanto en el **avance de los procedimientos** en sus diferentes fases como en el **tratamiento inteligente de documentos**, como facturas y comprobantes de pago.

Este uso innovador de las tecnologías de automatización constituye el **primer paso** hacia la **hiperautomatización** de la Administración andaluza para situarse a la vanguardia de la sociedad.



4. EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

Para la implantación de este modelo de gestión inteligente de ayudas el equipo de la Agencia Digital Andaluza cuenta con el apoyo de la **UTE EY-Servinform** para todo lo relacionado con el gobierno de los robots, la identificación de oportunidades de automatización, el diseño, el desarrollo y el soporte, además del asesoramiento experto fruto de la amplia experiencia en proyectos de transformación digital por medio del uso de tecnologías de automatización inteligente. Además, el conocimiento que la UTE tiene acerca de la Junta de Andalucía, obtenido en anteriores colaboraciones, ha permitido asegurar el éxito de las iniciativas de automatización.

UiPath es el software de automatización sobre el que se han implementado los automatismos. Esta herramienta y los profesionales que se han puesto al servicio de la ADA satisfacen con solvencia las necesidades de los procedimientos de la Junta de Andalucía.

5. VALORACIÓN ECONÓMICA

La Agencia Digital de Andalucía ha creado la **Unidad de Automatización Inteligente (UAI)**, pionera en el sector público español, cuya misión es implantar un modelo que garantice que los procesos de mayor impacto para la ciudadanía y que implican mayor carga de trabajo en los gestores públicos se automaticen mediante técnicas de robotización y en estrecha colaboración con las Consejerías.

Para dar apoyo a UAI, a finales de 2021 se adjudicó un **contrato de servicio** con un **valor total estimado superior a los 10 millones de euros** y una duración de **2+2 años**, incluyendo:

- **Oficina técnica**, integrada por varios perfiles: gestor de proyecto, gestor del cambio, consultor, analista, arquitecto, administrador y soporte.
- **Desarrollo de automatismos**, incluyendo tanto nuevos proyectos como mantenimiento evolutivo.
- **Provisión de licencias software**, siendo la tecnología seleccionada UIPATH.
- **Automatización *as a service***, que ofrece la posibilidad de escalado a la infraestructura de SERVINFORM cuando se excede la capacidad de los robots de la Junta de Andalucía.

La incorporación de este **centro de excelencia** en ADA está permitiendo ejecutar proyectos con una visión global de los procesos de la Junta de Andalucía, de cara a buscar sinergias y garantizar la reutilización entre las distintas áreas de la Administración.



6. PLAZOS DE CUMPLIMIENTO

A comienzos de 2020, la irrupción de la Covid19 supuso un fuerte impacto a la sociedad andaluza que obligó a la Administración a tomar medidas para agilizar el reparto de ayudas.

El éxito de los primeros proyectos, que permitieron **acometer en plazo las solicitudes para el reparto de la totalidad de los fondos disponibles**, dio pie a la creación por la Agencia Digital de Andalucía de un **Centro de Excelencia, la Unidad de Automatización Inteligente (UAI)**, con el objetivo de definir y poner en práctica un modelo que permitiera garantizar que los procesos de mayor impacto para la ciudadanía y que implican mayor carga de trabajo en los gestores públicos se automatizaran con éxito mediante técnicas de robotización.

Hoy día, este modelo es una realidad que está permitiendo ejecutar proyectos con una visión global de los procesos de la Junta de Andalucía, de cara a buscar sinergias entre ellos y garantizar la reutilización de los desarrollos entre las distintas áreas de la Administración.

Uno de los principales objetivos de estos proyectos es que se ejecuten de manera ágil, para ello se ha definido una metodología basada en los principios de Lean **Management y en la reutilización de activos**. Cada vez se encuentran disponibles más bloques reutilizables que agilizan los desarrollos y puesta a disposición de la ciudadanía de servicios públicos de calidad. Entre ellos, los utilizados para los nuevos procesos automatizados implementados en 2022, como las ayudas al transporte discrecional, justificaciones de las ayudas al comercio, a las paradas temporales de la flota pesquera, vivienda, bono joven de alquiler y al empleo estable para incentivar las contrataciones indefinidas o de fijos discontinuos.



Agencia Digital de Andalucía