



## **ROBOTIZACION DE TAREAS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **Descripción del proyecto**

Desde el Gobierno de La Rioja se están impulsando iniciativas de transformación digital mediante proyectos de innovación con el objetivo de adecuar la administración a las necesidades de los ciudadanos. En esta línea, el Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante SAC) y la Dirección General para la Sociedad Digital (en adelante DGAD) está siguiendo una estrategia de innovación cuyo objetivo es impulsar la mejora de los servicios de atención al ciudadano.

El objeto del proyecto es optimizar, principalmente, el SAC mediante la implantación de un sistema RPA (Robotic Process Automation). Para ello, se ha analizado el modelo actual de atención al ciudadano que lleva a cabo el SAC por diferentes canales, para definir los puntos de mejora con el foco puesto en la escalabilidad, la automatización, la monitorización y la transformación digital y sobre todo priorizando que se consiga un impacto de mejora en el servicio que recibe el ciudadano. Tras este análisis, se ha definido un nuevo modelo operativo más eficiente y basado en la digitalización, automatización y robotización de los procesos.

Entrando en más detalle, se han robotizado los procesos de recopilación, unificación, almacenamiento y monitorización de la información procedente de diferentes canales de los sistemas de información de la Oficina de Atención al Ciudadano (correos electrónicos, iniciativas ciudadanas, mensajes generados por el contestador automático, quejas y sugerencias...) y de las redes sociales (Twitter) así como, también en los procesos de respuesta. Para ello se ha procedido a automatizar con software RPA la gestión de los diferentes canales de información que utiliza a día de hoy el SAC.

### **Repercusión para el ciudadano y las Administraciones**

La robotización de tareas tiene repercusiones significativas tanto para los empleados públicos que se benefician de la puesta en marcha de herramientas que les facilitan el trabajo como para los ciudadanos que podrán recibir la información de los agentes del SAC de manera más eficiente:

- Para los ciudadanos, la robotización tiene impactos positivos ya que puede llevar a una mayor eficiencia en la prestación de servicios, lo que puede traducirse en una mejora en la calidad y accesibilidad de los mismos.
- Para las administraciones, la robotización también puede tener consecuencias importantes. Por un lado, puede conducir a una mayor eficiencia en la prestación de servicios públicos, lo que puede ayudar a reducir costos y mejorar la calidad de los mismos. Por ejemplo, la automatización de procesos administrativos puede agilizar la tramitación de documentos y reducir los errores.

En resumen, la robotización de tareas puede tener una amplia gama de repercusiones para los ciudadanos y las administraciones, desde la mejora de la eficiencia y la calidad de los servicios hasta desafíos relacionados con el desempleo y la regulación, como se ha podido experimentar en este proceso. Es importante que las

políticas públicas aborden estos desafíos de manera equitativa y sostenible para garantizar que la robotización beneficie a la sociedad en su conjunto.

### **Equipo de desarrollo y proveedores,**

En este proyecto ha habido una colaboración multidisciplinar entre recursos de la DIRECCIÓN GENERAL PARA LA SOCIEDAD DIGITAL en la parte de dirección del proyecto y en la puesta a disposición de un desarrollo propio. Otra pata importante ha sido la empresa experta en robotización del servicio CONASA. Y por último, no se podría haber puesto en marcha el proyecto sin la participación de la pata funcional, el SAC ya que ha aportado una comprensión profunda de las necesidades y expectativas del usuario final, así como una visión estratégica sobre cómo integrar las soluciones digitales en el proceso de atención al ciudadano. Esta colaboración tridimensional permite no solo desarrollar tecnologías avanzadas, sino también asegurar que estas tecnologías satisfagan las necesidades reales de los usuarios y se alineen con los objetivos de la organización. En conjunto, esta colaboración integral ha conducido a una mejora significativa en la atención que se presenta al ciudadano.

### **Valoración económica**

60000 euros EL presupuesto del proyecto ha sido de 6000 euros dentro del componente 11 eje 6 de digitalización de las administraciones públicas.

### **Plazos de cumplimiento.**

Se comentó en sept de 2023, ya está en producción.