



# Informe sobre la automatización de procesos en la Administración de la Junta de Andalucía.

Resumen ejecutivo

Febrero de 2024

# 1. LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA

La Junta de Andalucía, de la mano de la **Agencia Digital de Andalucía**, inició en 2020 el camino de la **automatización de procesos**. Desde entonces, numerosos éxitos se han logrado gracias a la automatización.

Actualmente la **Agencia Digital de Andalucía utiliza varias tecnologías para lograr automatizar procesos y tareas**, de entre las que **destaca la tecnología RPA** (Robotic Process Automation, Automatización de procesos mediante robotización).

**Esta tecnología utiliza robots software** (programas de ordenador que funcionan de forma autónoma) para automatizar tareas, siendo su principal ventaja frente a otras tecnologías de automatización que **permite automatizar incluso aquello que no fue diseñado para ser automatizado**.

**No es la única tecnología de automatización que utiliza la ADA**. Cuando lo consideramos conveniente, usamos otras tecnologías que nos permitan afrontar las automatizaciones de la forma mas eficaz posible: desde tecnologías de mercado como el uso de **sistemas BPM** (Business Process Management), hasta **soluciones construidas por el personal de ADA**.

Otra tecnología prometedora es el **tratamiento inteligente de documentos (IDP, Intelligent Document Processing)**. Esta tecnología permite tratar de forma automatizada los documentos para la **extracción y/o cotejo de información**, aplicando tecnologías como la Inteligencia Artificial para esta tarea.

La combinación de estas tecnologías está **ahorrando tiempo a los gestores públicos para que se dediquen a incrementar el valor de la experiencia del ciudadano**, aumentando la eficiencia operativa, la fiabilidad y la agilidad de la Administración

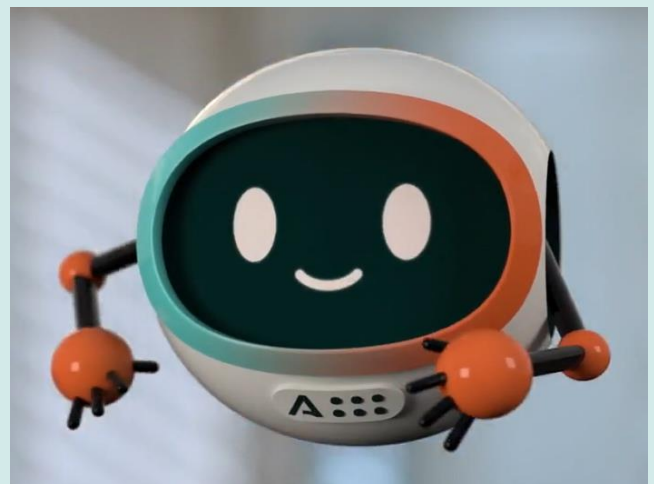
## La UAI: Unidad de Automatización Inteligente

La **Unidad de Automatización Inteligente** es el **centro de excelencia** de la Agencia Digital de Andalucía **especializado en tecnologías RPA e IDP**.

En los últimos dos años, esta unidad **ha desempeñado un papel fundamental en la transformación digital de la Junta de Andalucía** mediante la implementación de tecnologías innovadoras, que garantizan 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 con éxito.

Gracias a este centro de excelencia se está consiguiendo llevar a cabo **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.

Para más información sobre la UAI, [pinche aquí](#).





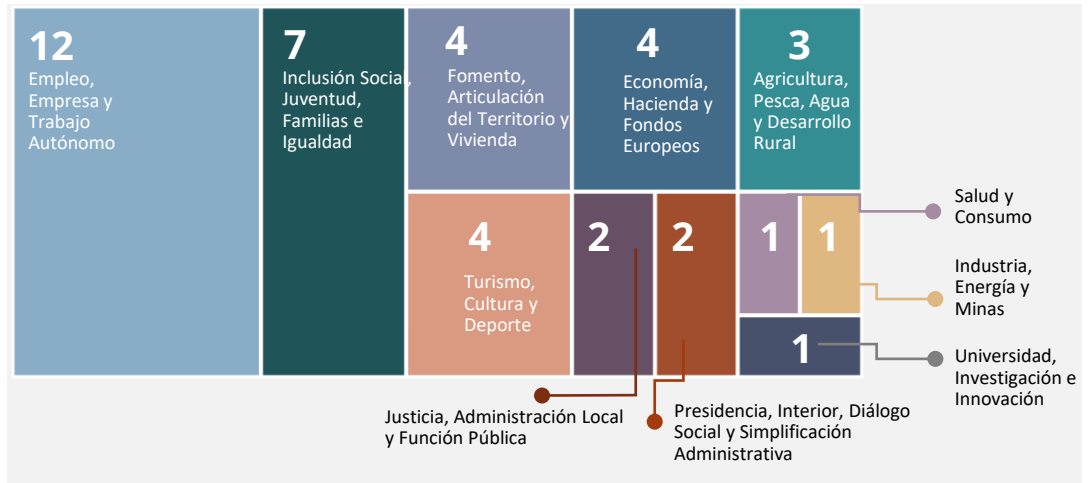
## La UAI en Datos



# 41 PROYECTOS en 11 Consejerías

25 en funcionamiento  
9 finalizados } 34

7 en construcción



Desde 2020, se han ejecutado **más de 500.000 horas de robot**. En el último año, esta fuerza de trabajo digital es **equivalente al tiempo de trabajo de 150 personas** (considerando que la tarea el robot la realiza en el mismo tiempo que el humano).

Más de **1,4 millones de expedientes gestionados en colaboración con robots**, ha permitido liberar tiempo a los gestores para dedicarlo a las tareas que requieren de su experiencia, agilizando los plazos de resolución de los procedimientos.

Para ello ha sido necesario **el procesamiento de 2,4 millones de documentos con tecnologías basadas en inteligencia artificial**, que transforman la información contenida en los documentos en datos utilizables para extraer, cotejar y categorizar información relevante.

Una de las **líneas prioritarias de actuación ha sido la automatización de la tramitación de ayudas y subvenciones que requieren ser resueltas de manera ágil**, en las que la robotización trabaja en:

- **Grabación de solicitudes y documentación presentada**, en las ventanillas electrónicas o presencialmente, en los sistemas de gestión de las ayudas y subvenciones.
- **Evaluación de requisitos** como identidad, empadronamiento, estar al corriente de pago

(TGSS, AEAT, JdA), vida laboral, prohibición en contratar con el Estado y CCAA, cese actividad, alta en RETA, número de trabajadores, censo IAE, mínimos, no sancionada para obtener subvenciones o por discriminación, memoria democrática o igualdad, ERTE, caída de ventas, etc.

- **Tramitación de la solicitud en sus diferentes fases:** comunicación de inicio, puesta a firma de documentos, generación de documentos de resolución, gestión de plazos de apertura de ventanilla electrónica, notificaciones electrónicas, etc.
- **Procesamiento inteligente de documentos justificativos** presentados por los administrados (por ejemplo, facturas, recibos, domiciliaciones o transferencias bancarias), para extraer automáticamente los datos relevantes para la justificación de la ayuda o subvención.



**La UAI se financia con fondos FEDER del programa 21-27. La operación FEDER está declarada como operación estratégica para Andalucía.**



# Casos de automatización UAI en la Junta de Andalucía

La **Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa** ha integrado la robotización en dos procesos del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía.

La **Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos** es la segunda Consejería con mayor número de expedientes y documentos automatizados sumando sus 4 procesos robotizados.

La **Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo** lidera el uso de robotización con sus 11 proyectos de gestión de ayudas destinadas a diversos colectivos, gestionando en colaboración con robots más de 571.000 expedientes y 1,79 millones de documentos.

La **Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural** dispone de dos procesos en funcionamiento y está trabajando en varias iniciativas en otros centros directivos.

La **Consejería de Universidad, Investigación e Innovación** ha trabajado el proceso de archivado de expedientes electrónicos en @rchivA. Actualmente se está definiendo su estandarización para el escalado a otras unidades administrativas de la Junta de Andalucía.

La **Consejería de Turismo, Cultura y Deporte** ha automatizado tres convocatorias de ayudas verificando hasta 27 requisitos. También se están usando los robots para el procesamiento de los activos digitales del Archivo Histórico de Córdoba.

La **Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda** cuenta con 4 procesos automatizados, siendo tres de ellos ayudas.

La **Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad** es la segunda Consejería con mayor número de horas de robot consumidas gracias a sus 5 proyectos.

La **Consejería de Industria, Energía y Minas**, a través de la Agencia Andaluza de la Energía, verificada los documentos contables de las ayudas de fondos europeos a través de GIRO de manera automatizada.

La **Consejería de Justicia, Administración Local y**

**Función Pública** está trabajando en el diseño de automatismos en el área de justicia y función pública.

La **Consejería de Salud y Consumo** está trabajando en el diseño de automatismos en el área de consumo.



## Consejerías en los que la UAI no ha automatizado ningún proceso

En la **Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional** la UAI está en proceso de descubrimiento de oportunidades de robotización. No obstante, en esta Consejería existen ya existen procesos automatizados puestos en marcha por el Servicio de Informática que presta servicios a esa Consejería, usando diversas tecnologías.

En la **Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul** la UAI está en proceso de descubrimiento de oportunidades de robotización.



## El trabajo realizado por la UAI ha sido merecedor de **tres premios**:

- Premios a la **Calidad e Innovación** en la **Gestión Pública XIV edición**, Ministerio de Hacienda y Función Pública
- Premios **Adigital** (categoría “mejor proyecto para la ciudadanía”)
- Premios **CIONET Vocento 2022** (categoría “Automatización”)



## Casos de éxito UAI destacados

### **Ayudas al comercio, hostelería y agencias de viaje**

#### **¿Qué es?**

Una línea de ayudas dirigidas al sector del comercio, hostelería y agencias de viaje, en la que los beneficiarios deben aportar documentación para justificar las ayudas percibidas.

#### **¿Cómo se agilizó?**

La UAI utilizó tecnología RPA para la verificación de requisitos y tecnología IDP para analizar los documentos justificativos.

#### **¿Qué se consiguió?**

Agilizar la resolución de los expedientes, con más de 270.000 tareas realizadas por los robots, y una estimación de 30.000 horas ahorradas a los gestores.

### **Ayudas al empleo estable**

#### **¿Qué es?**

Una línea de ayudas dirigida a empresas para generar y mantener empleo estable en Andalucía.

#### **¿Cómo se agilizó?**

La ayuda se diseñó para ser automatizada, y la UAI colaboró automatizando la comprobación masiva de requisitos.

#### **¿Qué se consiguió?**

El plazo de tramitación, para un total de más de 100.000 solicitudes, fue de solo 37 días. Más de 50.000 solicitantes fueron beneficiarios de ayudas, por un importe de unos 170 millones de euros.

### **Control anual de pensiones no contributivas**

#### **¿Qué es?**

El proceso que se realiza anualmente para determinar si una persona debe recibir o no una pensión no contributiva.

#### **¿Cómo se agilizó?**

Con la ayuda de la UAI, actualmente se hacen automáticamente miles de consultas a diversas fuentes (padrón, seguridad social, renta mínima de inserción social, etc.) que antes se hacían a mano.

#### **¿Qué se consiguió?**

Ser capaces de gestionar más de 80.000 expedientes por año. Antes de la robotización era impensable abordar anualmente y en tiempo la comprobación.

### **Archivo Histórico de Córdoba**

#### **¿Qué es?**

El Archivo Histórico de Córdoba dispone de un gran número de documentos históricos escaneados, pero un formato que hacía inviable su publicación para consulta por las personas interesadas.

#### **¿Cómo se agilizó?**

Se utilizó la tecnología RPA para realizar conversiones de formato, reducción de tamaño, y meta datado.

#### **¿Qué se consiguió?**

Preparar todo el catálogo documental para poder ser abierto y publicado a la comunidad interesada en el estudio de todos los documentos históricos, y a la ciudadanía general.

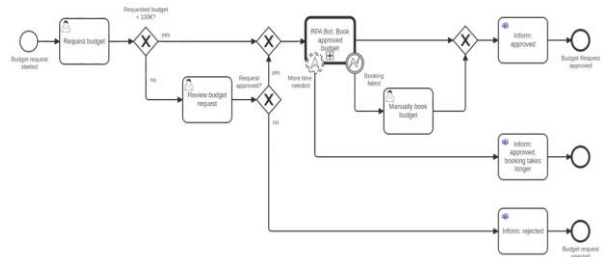
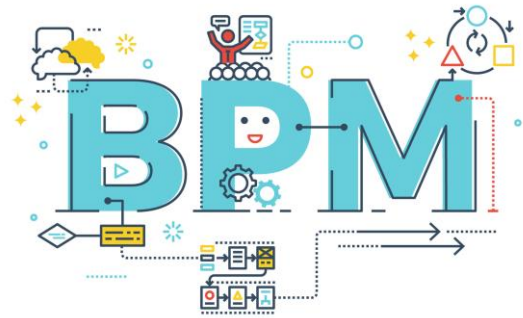


## Otras tecnologías para la automatización de procesos

Si bien la Unidad de Automatización Inteligente participa en la mayoría de los proyectos de automatización de procesos llevados a cabo hasta ahora, la **Agencia Digital de Andalucía no pierde la oportunidad de utilizar otras tecnologías que nos permitan la automatización de procesos** de la forma mas eficiente y eficaz posible.

**Estas tecnologías** no tienen por que ser incompatibles entre si, sino más bien todo lo contrario: **pueden coexistir e incluso colaborar.**

Por ejemplo, **tecnologías como el uso de sistemas BPM (Business Process Management)** nos permiten automatizar procesos cuando se dan las condiciones tecnológicas adecuadas, y cuando esto no es así, la tecnología RPA es nuestra gran aliada gracias a la facilidad de automatizar procesos en los que no se dan las condiciones necesarias para usar otras tecnologías.



## Programa Bono Digital

### ¿Qué es?

Una línea de ayudas de la **Agencia Digital de Andalucía** destinada a facilitar que las personas con bajos recursos económicos pudieran **contratar una conexión a Internet.**

### ¿Cómo se agilizó?

Usando la **tecnología BPM** para automatizar el proceso, realizando previamente un **diseño del mismo para que fuese compatible con la automatización integral.**

### ¿Qué se consiguió?

La automatización 100% de estas ayudas ha permitido **reducir el tiempo medio de tramitación de un expediente de 35 minutos a menos de 1 minuto.** Los expedientes se procesaron en menos de 10 horas.

AYUDAS

**Programa Bono Digital para colectivos vulnerables. Ayudas para reducir la brecha en el acceso a internet**

BASES REGULADORAS



## Otras tecnologías para la automatización de procesos

### Ayudas a agricultores y ganaderos afectados por la invasión de Ucrania

#### ¿Qué es?

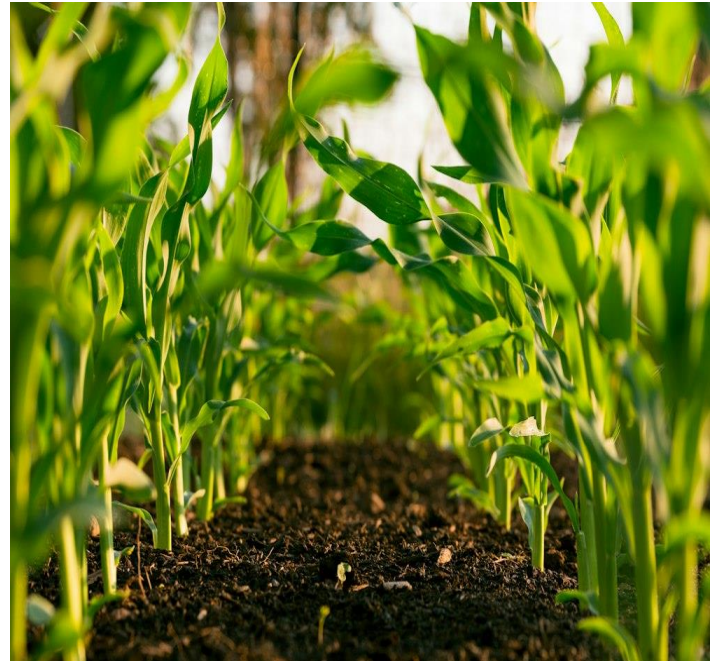
Una línea de ayudas de la **Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural** destinada a **paliar las consecuencias de la guerra de Ucrania** en el sector agrícola y ganadero andaluz.

#### ¿Cómo se agilizó?

Se diseñó el proceso de concesión de ayudas para que fuese 100% automatizable. Se utilizaron **tecnologías creadas por el equipo ADA** de esa Consejería para la automatización.

#### ¿Qué se consiguió?

La automatización permitió abordar el pago de las ayudas (+7000 expedientes) en un plazo de 17 días.



### Ayudas al sobrecoste energético

#### ¿Qué es?

Una línea de ayudas promovida por la **Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo** dirigida a **compensar el incremento de los costes de la energía** que ha provocado la guerra de Ucrania.

#### ¿Cómo se agilizó?

Se diseñó el proceso de concesión de ayudas para que fuese 100% automatizable. Se utilizaron **tecnologías creadas por el equipo ADA** de esa Consejería para la automatización.

#### ¿Qué se consiguió?

**Resolver y pagar en dos meses** a más de 30.000 solicitantes de ayuda (+200 millones de euros)



