

Madrid Digital, un impulso al tejido empresarial gracias a la robotización

La pandemia originada por el COVID-19 provocó una situación de emergencia sanitaria, económica y social sin precedentes. La paralización de la actividad económica afectó especialmente a empresas y trabajadores autónomos, lo cual empujó a los diferentes gobiernos a aprobar programas de ayuda para sostener el tejido económico y reforzar la solvencia del sector privado.



madriddigital

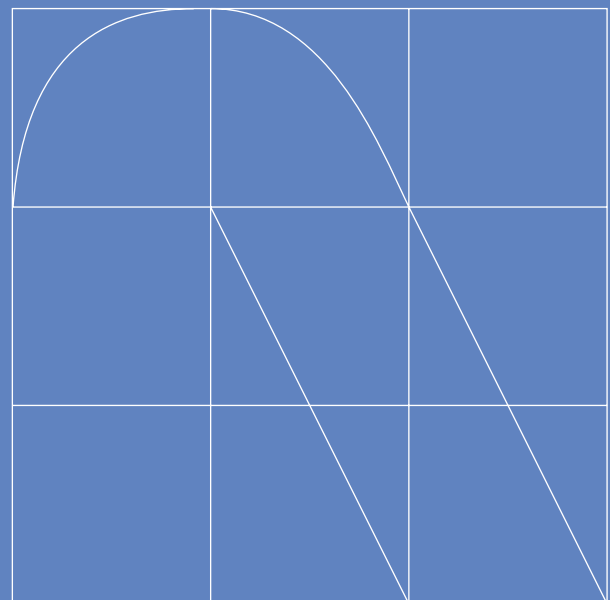
Agencia para la Administración Digital
de la Comunidad de Madrid

En el caso de España las medidas de apoyo se articularon a través de la denominada Línea Covid, financiada en el caso de la Comunidad de Madrid conjuntamente entre el Gobierno central y el Gobierno regional, con un importe total de **899,2 millones** de euros. Su gestión se encomendó a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid conocida como Madrid Digital, que es una agencia pública responsable de las tecnologías de información y comunicación del Gobierno regional. Este organismo presta servicio a más de **177.000 empleados** públicos distribuidos en más de **4.600** sedes y se ha convertido en un referente a nivel nacional en la prestación de servicios públicos digitales.

Con el objetivo de facilitar la concesión de las ayudas que oscilan entre 3.000 y 200.000 euros, NTT DATA fue adjudicatario del proyecto de automatización de los procesos necesarios para acelerar su resolución en todas las fases de tramitación, desde que se solicita la ayuda hasta que se recibe el importe adjudicado. Se trata de un procedimiento de gran complejidad ya que exige múltiples controles y verificaciones de documentación a fin de garantizar que la concesión de ayudas se realiza de manera correcta y dentro de los plazos previstos.



Para conseguirlo se despliega la plataforma **Clonika** poniendo al servicio de **Madrid Digital** la capacidad robótica proporcionada por **SS&C Blue Prism**, líder de mercado de automatización RPA. La operativa habitual consiste en que la plataforma de automatización contacta con la aplicación interna de gestión de trámites de Madrid Digital para recoger los expedientes en curso, y después realiza o completa las tareas pendientes e incorpora la documentación al expediente hasta su resolución final.



SS&C | blueprism®



Clonika
Intelligent automation platform
by NTT DATA

Con nocturnidad, y eficacia

Con el fin de que su labor sea más eficaz, los robots operan durante la noche de tal forma que al día siguiente los empleados públicos que trabajan en los expedientes puedan validar los trámites realizados y avanzar en los procedimientos.

De esta manera los robots funcionan como si fueran una fuerza laboral digital que complementa el empleo humano. Por ejemplo, en diciembre de 2021 Madrid Digital requirió un esfuerzo adicional para tramitar expedientes atrasados y resolverlos antes del final del año.

Para cubrir esa necesidad se duplicó la capacidad de ejecución trabajando durante un fin de semana las 24 horas. Esta versatilidad es lo que hace que la **robotización sea un aliado competente y eficaz** en la gestión de los recursos públicos.

Pero **¿qué hacen exactamente los robots?** Estos trabajadores digitales emulan la actividad manual, accediendo a los sistemas como si de un empleado se tratase. Se encargan de tareas repetitivas y de alta volumetría que aportan poco valor al negocio.



En tiempo récord

La metodología de trabajo y la facilidad de uso de **Clonika** han permitido poner en producción los procesos en solo dos meses. La velocidad de implementación es fundamental cuando los procesos tienen plazos ajustados en el proceso de concesión.

Por otro lado, la tecnología de automatización usada por Madrid Digital destaca por la simplicidad de su mantenimiento. La adaptación de los procesos a cambios en los sistemas externos es sencilla y permite que en pocos días la solución vuelva a funcionar a pleno rendimiento.



70.000

expedientes
tramitados



7.500

horas de trabajo realizado
por robots que equivalen
al trabajo de



30%

tiempo ahorrado



8 personas

que han dedicado
su tiempo a tareas
de mayor valor



Lecciones aprendidas

El modelo operativo implantado en el proyecto de **Madrid Digital** es fácilmente replicable en otras administraciones gracias a que **la plataforma es muy sencilla de integrar en cualquier entorno tecnológico**. En el caso de la Comunidad de Madrid la plataforma se comunica de forma segura siguiendo los estándares definidos por los departamentos de seguridad, además se han desarrollado una serie de componentes comunes reutilizables para interactuar con los distintos sistemas tanto dependientes de Madrid Digital como externos. Cualquier consejería u organismo de la región puede beneficiarse inmediatamente de los servicios de la plataforma tecnológica de NTT DATA para sus proyectos de automatización.

Por otra parte, **la experiencia de Madrid Digital ha demostrado que la robotización de procesos es una ventaja competitiva para las Administraciones Públicas**. Automatizar tareas rutinarias que permitan ahorrar tiempo y esfuerzos a los funcionarios públicos liberando además recursos para acometer otros proyectos de mayor valor añadido, se traduce en un mejor servicio y ventajas para los ciudadanos.

La automatización nos permite dedicar a equipos humanos a trabajos que aporten más valor a la ciudadanía, además aportan más eficiencia en la gestión de ayudas y ahorran tiempo en la ejecución para el ciudadano.

Celia Bermúdez

Directora de Servicios a Consejerías de Economía, Hacienda y Empleo y Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura en Madrid Digital

Esto es esencial en un contexto en el que el ciudadano está cada vez más acostumbrado a la agilidad por su contacto constante con el sector privado. La automatización ha llegado para transformar el servicio público.

Juan Gallego

Socio de Sector Público en NTT DATA

Clonika costes ajustados y resultados a tiempo

Clonika, la plataforma de automatización inteligente de NTT DATA es la médula espinal del proyecto de automatización de Madrid Digital. Además de ejecutar tareas monótonas, entre otras cosas es capaz de detectar y extraer información de forma automatizada de formularios. Proporcionando la capacidad de procesar automáticamente grandes volúmenes de documentos, lo cual es una gran ventaja en procesos de gestión masiva de documentación en las que no es viable hacer una programación manual por tratar un número indeterminado de modelos documentales.

Clonika aporta flexibilidad y costes ajustados. La plataforma de NTT DATA **puede desplegarse en cualquier proyecto de un día para otro y sin requerimientos previos de infraestructura**, facilitando la consecución de resultados cuando los procesos están sujetos a plazos exigentes. Clonika se basa en un modelo de pago por consumo sin un mínimo específico. Así el cliente solo tiene que pagar por las funciones que realmente utiliza sin preocuparse por costes de infraestructura o licencias, **lo cual supone una tremenda ventaja respecto a otras soluciones de integración.**

Clonika dispone además de un frontal de administración muy sencillo de usar abstrayendo la complejidad tecnológica subyacente y facilitando enormemente la gestión y operación de la plataforma en el día a día. De esta forma sustituye con ventaja a desarrollos a medida de integración de productos que en ocasiones son difíciles o incluso imposibles de implantar por razones metodológicas o tecnológicas.

Este y otros casos de éxito confirman que la automatización de ayudas y subvenciones para el ciudadano es cada vez más necesaria y relevante en un mundo en constante cambio. Estas tecnologías permiten a las Administraciones Públicas ser más eficientes y efectivas en la entrega de asistencia financiera y social a aquellos que la necesitan.

Al implementar sistemas automatizados se pueden reducir errores, acelerar los tiempos de procesamiento y mejorar la transparencia y equidad en la distribución de las ayudas y subvenciones.

Además, estas automatizaciones permiten liberar recursos para que los trabajadores sociales y otros profesionales puedan concentrarse en la atención personalizada y la asistencia de aquellos ciudadanos que más lo necesiten. En definitiva, la automatización de ayudas y subvenciones puede proporcionar beneficios significativos tanto para los ciudadanos como para las Administraciones y ayudar a crear una sociedad más justa y equitativa.



Para más información

es.nttdata.com

