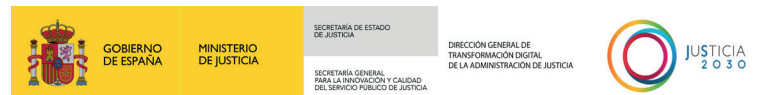


Ministerio de Justicia, o cómo sentar precedente con agilidad y humanidad

Los procedimientos administrativos del Ministerio de Justicia suelen ser complejos y comportan una gran carga de trabajo para los empleados públicos, lo que genera en ocasiones una acumulación de expedientes y la consiguiente demora en su tramitación.

Para resolver los cuellos de botella, el Ministerio contactó con NTT DATA para analizar posibles soluciones basadas en la automatización robótica de procesos (RPA). Se trata de un sistema de trabajo que usa robots de software para facilitar la ejecución de tareas repetitivas.



NTT DATA junto con su Partner SS&C Blue Prism, líder en tecnología RPA, desarrollaron diferentes proyectos con un único objetivo: **Agilizar la gestión de los servicios, con el consecuente beneficio para los ciudadanos, y a la vez, mejorar la calidad en el tratamiento de la información y en la operativa interna.**

Con carácter previo a su desarrollo se realizaron ensayos con la tecnología robótica para garantizar que su aplicación no implicara riesgos ni tuviera un impacto negativo en la prestación de servicios a los ciudadanos.



Cuentas de consignación de depósito judicial

El proyecto de automatización de control de cuentas de consignación y depósito del Ministerio de Justicia llevado a cabo por NTT DATA en colaboración con una de las entidades bancarias más importantes del país ha desarrollado un sistema de robotización capaz de **vincular las cuentas bancarias del Ministerio con los sistemas de gestión procesal y los sistemas de expedientes judiciales.**

Este proyecto se ha convertido en el **primer caso de uso de automatización en el Ministerio de Justicia** y está destinado a facilitar la labor del personal que la integra. Gracias a este nuevo sistema, se han eliminado las tareas manuales y repetitivas que requerían de una gran cantidad de tiempo y recursos por parte de los empleados de la administración, lo que les permitirá dedicar su tiempo a labores de mayor valor.

La solución implementada se ha desarrollado en menos de un año y ya se está ejecutando en la administración judicial de la Región de Murcia. La automatización del control de cuentas es el primer paso en la implementación de más soluciones tecnológicas en el Ministerio de Justicia, que permitirán **facilitar la labor de sus empleados y aumentar la calidad de la relación con el ciudadano.**

Este proyecto innovador y exitoso ha mejorado el control de las cuentas de consignación y depósito del Ministerio de Justicia, teniendo una mayor calidad de sus datos para poder optimizar sus procesos y aumentar la eficiencia en la gestión de los expedientes judiciales.

Es un claro ejemplo de cómo la robotización puede mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos en la administración pública con beneficios directos para el ciudadano, ya que elimina los posibles problemas derivados del retraso o incumplimiento de pagos por falta de información.

Otros proyectos relevantes

Migración de la aplicación de últimas voluntades

El Registro de Actos de Última Voluntad es la instancia del Ministerio de Justicia donde se inscriben los testamentos, con el fin de garantizar el conocimiento de su existencia una vez fallecidas las personas que los hubiesen otorgado.

Su función es crítica para la tramitación de cualquier herencia, ya que la expedición del certificado de últimas voluntades es imprescindible para iniciar el proceso. El proyecto consistía en migrar la aplicación antigua, que se consideraba obsoleta, a una aplicación nueva.

En este caso, **el uso de la tecnología robótica se centró en asegurar la calidad de la migración de información**. Se construyó un robot para que en paralelo a la ejecución del procedimiento de migración pudiera comprobarse que los resultados del sistema nuevo eran los mismos que los del antiguo.

Lo importante de estos proyectos no es la tecnología que hay detrás, sino sus consecuencias positivas desde el punto de vista humano.

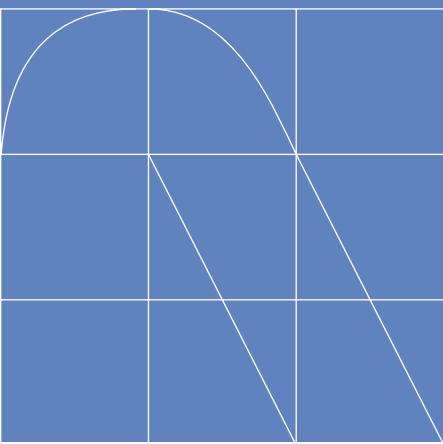
Javier Hernández

Subdirector general de Impulso e Innovación de los Servicios Digitales del Ministerio de Justicia.





Se detectaron y resolvieron incidencias en la migración de datos, evitando la aparición de errores en un registro que reúne información muy sensible y con gran repercusión en la vida de muchos ciudadanos.



Concesión de la nacionalidad española a sefardíes

Este procedimiento es un proceso complejo y que requiere de intervención y revisión manual por parte de los funcionarios de la Subdirección de Nacionalidad. Aunque es un procedimiento con menor volumen que la nacionalidad por residencia, existía un número elevado de expedientes de sefardíes pendientes de resolver por parte del Ministerio.

Con el objetivo de optimizar el proceso, NTT DATA creó un robot que revisa un listado de expedientes de sefardíes proporcionado por un funcionario de la Subdirección de Nacionalidad y en caso de que las comprobaciones que realiza el robot sean exitosas inicia el flujo de concesión de los mismos. **La automatización del procedimiento ha permitido aliviar en gran medida los plazos de espera de estos ciudadanos, reduciendo en gran medida el número de solicitudes pendientes.**

Tramitación de derechos de gracia

Este proyecto es un caso de uso relativamente pequeño en volumen, porque el número de expedientes en tramitación es reducido (en 2021 se presentaron casi 3.200 solicitudes de indulto total o parcial y se concedieron 46). Sin embargo, se puede considerar altamente relevante para demostrar los beneficios de la automatización robótica en la operativa interna de las Administraciones Públicas.

El Ministerio de Justicia **requirió apoyo para actualizar las aplicaciones de tramitación, que eran muy antiguas, y cuyo desarrollo suponía costes muy elevados.** NTT DATA ideó una plataforma robótica que automatizó los procesos de envío a firma, recuperación de datos y notificación electrónica, estableciendo una especie de puente entre el sistema antiguo y el nuevo. Al mismo tiempo, se facilitó el cumplimiento de la legislación en materia de Administración electrónica.

Círculo virtuoso

Los resultados de estos proyectos ponen de manifiesto el círculo virtuoso de los procesos de **automatización inteligente en las Administraciones Públicas**. Por un lado, la reducción de tareas repetitivas y los ahorros de tiempo eliminan el temor inicial a la sustitución de los empleados públicos, que son conscientes de que **gracias a la robotización pueden dedicarse a realizar trabajos con mayor valor añadido**.

Al mismo tiempo, el impacto social y emocional de muchos de los proyectos (no es difícil imaginar, por ejemplo, el beneficio que supone para centenares de miles de inmigrantes obtener la nacionalidad española en un plazo razonable) es un incentivo para los responsables funcionales de las unidades administrativas, que dados los buenos resultados para la ciudadanía adoptan con facilidad los nuevos procedimientos. La consecuencia de todo ello es que se **extiende la cultura de la transformación digital en el sector público**, lo cual revierte en un mayor uso de los procesos de automatización y alimenta el círculo virtuoso.

“La automatización inteligente genera igualdad. La posibilidad de tramitar procedimientos administrativos en tiempo, forma y plazo evita la presentación de recursos, que en muchas ocasiones solo están al alcance de las personas con recursos. Por eso la automatización reduce la brecha económica y social.”

Javier Hernández

Subdirector general de Impulso e Innovación de los Servicios Digitales del Ministerio de Justicia.

“Desde NTT DATA acompañamos al Sector Público, en concreto al Ministerio de Justicia en su ámbito de automatización para que pueda cumplir uno de sus objetivos prioritarios: dar un mejor servicio a la ciudadanía.”

Alberto García Alconchel

Executive Director Intelligent Automation en NTT DATA.

Lecciones aprendidas y mirada al futuro

Los proyectos del Ministerio de Justicia son el paradigma de los **beneficios que la automatización y la robotización pueden suponer para los procedimientos de las Administraciones Públicas**. Las ventajas están bien acreditadas, tanto si se trata de agilizar los trámites como si el objetivo es garantizar la calidad de los datos, y tienen un **impacto potencial muy efectivo en el servicio a los ciudadanos**.

Por otro lado, **se puede considerar que los resultados de estas iniciativas sientan precedentes, ya que son exportables a otras áreas de la Administración** (incluyendo comunidades autónomas y ayuntamientos), especialmente a aquellos procedimientos basados en tareas rutinarias. Es en esos procesos donde los **mecanismos de automatización suponen un gran ahorro de tiempo y mayor rigor y eficacia en comparación con la tramitación por parte de la plantilla de empleados públicos**.

Para más información

es.nttdata.com

