

Tirada: 148.890	EL PAÍS EL PERIÓDICO GLOBAL	Superficie: 919 cm²	
Difusión: 104.222		Ocupación: 100%	
(O.J.D)	Nacional	Diaria	Valor: 54.000,00 €
Audiencia: 364.777	General		Página: 42
Ref: 12062047	1ª Edición	10/08/2020	1 / 1

Empresas tecnológicas desarrollan herramientas automatizadas para evitar colapsos en los expedientes

Robots al rescate de los funcionarios

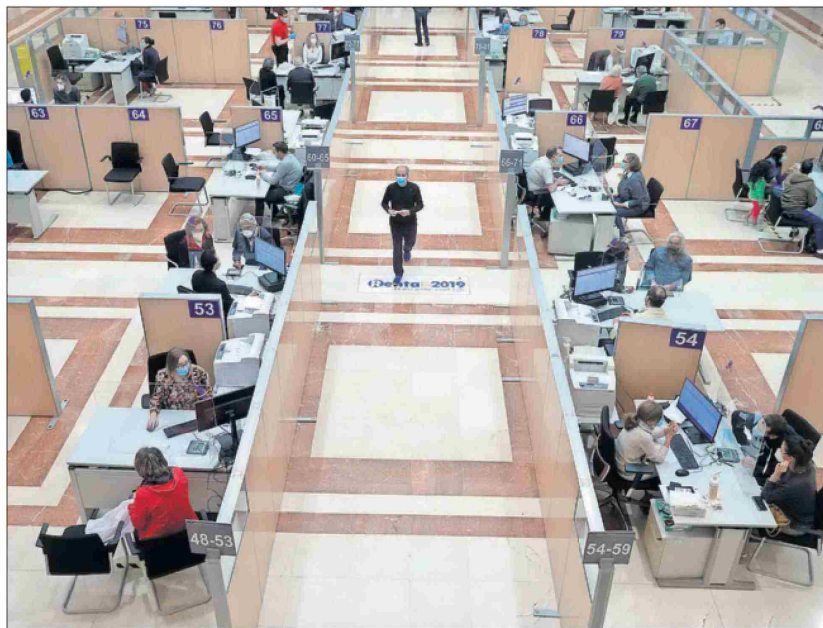
GORKA R. PÉREZ, Madrid
La declaración de estado de alarma en todo el territorio para contener la pandemia del coronavirus trajo un primer efecto allá por marzo: la suspensión e interrupción de los plazos para tramitar procedimientos de las entidades del Sector Público. Pero lo que vino después fue una avalancha histórica de trabajo en la Administración. Hasta 3,4 millones de asalariados llegaron a estar a principios de mayo en un ERTE, el 90% por causa de fuerza mayor derivada del estado de alarma.

Una Administración poco digitalizada se vio entonces desbordada. Encontrar procedimientos que disminuyan la enorme bola de trabajo provocada por la covid-19 en las Administraciones sigue siendo un quebradero de cabeza para el que algunas empresas han empezado a presentar sus soluciones. Atos, multinacional europea de servicios y consultoría en tecnología de la información, propone la utilización de robots informáticos para desbloquear lo que denominan "trámites repetitivos sin deliberación administrativa". En Digitales, patronal de empresas dedicadas a la transformación digital, se apunta que lo fundamental es detectar bien el problema e identificar la tarea que se debe robotizar.

Procesos de revisión de datos que podrían aplicarse, según su proyección, en las solicitudes de los ERTE y del Ingreso Mínimo Vital (IMV), lo que reduciría su tiempo de ejecución. Sin embargo, la entrada de esta herramienta, con presencia creciente en países como Alemania, y en España solo en el sector privado, genera una acogida desigual entre los sindicatos, que observan con cautela una nueva vía que pretende abanderar la modernización de las estructuras más anquilosadas del Estado.

"Se trata de sistemas RPA (Robotic Process Automation) que imitan el trabajo que realiza cualquier funcionario que maneja información estructurada", explica Tomás Mallo, de Atos. "Estos robots no intervienen en los procedimientos ni en las bases de datos y se programan para realizar una serie de tareas de comprobación continua que puede ser de 24 horas al día. Son muy útiles en momentos de mucha carga de trabajo, como el que vive actualmente la Administración pública", amplía Mallo.

Si bien los RPA todavía no han penetrado en la Administración general, sí que funcionan ya en organismos como la Dirección General de Tráfico (DGT). "Se utilizan para realizar comprobaciones de los datos de los vehículos en solicitudes que realizan desde Hacienda. Comprueban a quién pertenece un vehículo y sus características, y para ello acceden a la ficha técnica,



Varias personas son atendidas presencialmente en una sede de la AEAT en Madrid, en junio. / EMILIO NARANJO (EFE)

7.706 organismos adheridos a la transformación digital

Siguiendo las directrices europeas, España puso en marcha en 2015 el Plan de transformación digital de la Administración general y sus agencias públicas. En junio de este año 7.606 organismos estaban adheridos al programa Cl@ve, 336 más que a principios de 2019. Esta una de las muchas herramientas que está desarrollando la Administración electrónica, pero quizá sea la más importante: facilita que un ciudadano pueda hacer trámites sin tener que recordar claves diferentes para acceder a los

revisan el permiso de circulación... Con ellos se ha mejorado muchísimo la productividad. Cosas que antes se tardaban en hacer dos o tres días, se realizan ahora en cuatro horas", reconoce Mallo.

Dudas de los sindicatos
El temor a que la entrada de las máquinas despersonalice, entre otros, los procesos de solicitud de prestaciones es uno de los argumentos en contra de estas herramientas. "Tiene que ser un funcionario el que dé el visto bueno a una gestión que al final se traduce en una prestación a un ciudadano, porque eso conlle-

va distintos servicios. Por ejemplo, más de 10 millones de usuarios se han registrado con este sistema en la Agencia Tributaria. Otros dos millones de ciudadanos tienen configurados los servicios para recibir notificaciones públicas a su dirección de correo electrónico y en febrero del año pasado se incorporó al servicio de factura electrónica la factura europea, de modo que los proveedores de la Administración pueden utilizar el formato nativo para presentarlas o estándares comunitarios.

La robótica ya se utiliza en la DGT para comprobar datos de los coches

Los sindicatos piden tecnología, pero también más personal

De todas formas, la velocidad a la que la Administración ha ido adoptando los cambios dista mucho de lo que la pandemia marca. Y la prueba ha sido la tramitación administrativa de los ERTE durante el confinamiento. La modernización de la justicia también ha pasado ahora de ser un reto a una necesidad.

En la Agenda Digital presentada por el Gobierno el pasado 23 de julio, el objetivo más ambicioso para la Administración se marca en que, en 2025, el 50% de los servicios públicos estén disponibles a través de una app móvil. De manera genérica se menciona que "se simplificará y personalizará la relación de la ciudadanía y las empresas con las Administraciones".

va una seguridad jurídica", señalan fuentes del sindicato CSIF. "Hay que preservar el capital humano y tener en cuenta que con el caso de los ERTE o del IMV se trata de tramitaciones con un gran impacto en la vida de los ciudadanos", inciden.

Alicia Richart, directora general de la patronal Digitales, señala que siempre tiene que haber "una capa de personas" en los procesos de decisión. Y añade que el responsable debe ser quien lleva el departamento.

En la UGT, por el contrario, son partidarios de la entrada de cualquier tipo de herramienta

que facilite el trabajo a los funcionarios, especialmente dentro del nuevo paradigma del teletrabajo. "En estos últimos meses los empleados públicos se han quejado de que muchos trámites no se han podido llevar a cabo con celeridad porque no había un soporte telemático adecuado. Por lo que vemos, bien se puede implementar este tipo de sistemas", asegura Antonio González, coordinador de acción sindical del sector Administración General del Estado de UGT. "Antes o después, la Administración tiene que acometer ese tipo de reformas para modernizar los soportes informáticos, porque llegará un momento en el que el trabajador haga desde casa buena parte de su carga de trabajo", abunda.

Miriam Pinillos, secretaria de Políticas Públicas de FSC-CC OO, considera que la entrada de nuevas herramientas contribuye a una mejor ejecución de las tareas, pero no soluciona el problema. "Las Administraciones se tienen que dotar de programas propios y no estar dependiendo de empresas del exterior. De hecho ya los tienen, y ese es el camino que hay que seguir", indica. "El problema del SEPE [antiguo INEM] y de otros servicios donde pueda haber un estrés de plantilla, —en este caso por la alta carga de trabajo derivada de la pandemia— viene por la deficiencia de plantilla, no por otra cosa. Hay que complementar las plantillas y cubrir las plazas vacantes con personal interino en situaciones de urgente necesidad como la actual, algo que está contemplado en el artículo 10 del Estatuto Básico del Empleado Público", remacha Pinillos.

Telefonistas virtuales

La implantación de los robots no comprende solo al ámbito administrativo. Su versatilidad también permite la presencia en servicios como la atención al público. "Los RPA son fáciles de implantar y en una semana puedes automatizar un proceso. Se pueden emplear en la atención telefónica, por ejemplo, algo que hubiera podido servir durante los meses en los que organismos como el SEPE no daban abasto y los teléfonos estaban colapsados", propone Mallo. La Junta de Andalucía tiene en proceso de experimentación varios proyectos de utilización de RPA.

"Estas herramientas suponen el mismo avance que la aparición de la calculadora hace siglos, o el ordenador recientemente. Con ellas no desaparecieron los trabajadores, sino que se logró optimizar su trabajo", defiende la empresa de tecnología. Un enfoque que encuentra una réplica humana en el otro costado. "Hay situaciones en las que el ciudadano necesita hablar con una persona y contarle su historia, y eso difícilmente una máquina puede hacerlo", replica el CSIF.