

@ASLAN PREMIOS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

XII Convocatoria Premios @aslan a Administraciones y Organismos Públicos

IMPORT@SS

TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Import@ss

La digitalización se ha posicionado en la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) como una palanca clave para dar respuesta a diferentes retos.

Por un lado, a las necesidades de un mercado laboral de relaciones aceleradas y fragmentadas, donde los empleados de hogar, los trabajadores autónomos y los ciudadanos, se enfrentan a un mundo más complejo y dinámico donde ciudadanos y trabajadores exigen una atención de calidad, más ágil, personalizada y sin barreras: 24 horas los 7 días de la semana. Esto hace necesario crear un modelo de atención basado en un único punto de contacto online más sencillo e intuitivo, que facilite las relaciones de los ciudadanos con la Administración Pública.

Y, por otro lado, con una pérdida paulatina de personal y donde el canal presencial tiene un peso destacado entre los ciudadanos, con una cuantía de 9 millones de trámites por año en Administraciones. Esto hace necesario reducir la carga de trabajo derivada de los trámites presenciales, reduciendo el número de tareas que no generan valor añadido en la gestión, tienen cierto riesgo de error humano que pudiera derivarse de procesos repetitivos y liberar trabajadores para tareas que si requieren un proceso más cognitivo y producen un valor añadido en el proceso de gestión.

Asimismo, las necesidades cambiantes, desemboca en la necesidad de un nuevo modelo de atención al ciudadano más eficiente, de calidad y personalizado, donde el canal digital se convierte en la forma de relación por defecto, con procesos más intuitivos y automatizados, y unos profesionales orientados a la atención personal

Todo ello, para mejorar la experiencia del ciudadano, porque para nosotros, lo más importante son las personas, estableciendo al ciudadano como centro de la digitalización.

Frente a estos desafíos, la preferencia por la atención presencial tenderá a mantenerse a no ser que, de forma activa, la Administración influya en el comportamiento de los ciudadanos y la altere.

Por este motivo, la respuesta para mitigar los efectos de la pérdida de efectivos y reducir el volumen de atención presencial, pasa por diseñar un nuevo modelo de atención sustancialmente diferente al actual y caracterizado por la priorización de la atención a través del canal digital desde el inicio mismo de la relación con los ciudadanos.

Para poder abordar este nuevo modelo, la TGSS ha puesto en marcha el proyecto Importass, cuyo alcance se ha centrado en dos grandes líneas de trabajo:

- Nuevo modelo digital de atención (portal Importass). Un nuevo portal web y móvil para autónomos, empleados de hogar y ciudadanos, que permita gestionar de una forma digital su relación con la TGSS. Este aplicativo permite a los usuarios realizar electrónicamente los trámites, que hasta ahora realizaba presencial o telemáticamente, desde un único punto de contacto. En este sentido, las tecnologías digitales aplicadas en esta línea de trabajo, para que el portal Importass sea un espacio web accesible desde cualquier dispositivo han sido las siguientes:



○ Las tareas en este ámbito se centran en diseñar, definir e implementar un espacio web para cada uno de los colectivos siguientes:

- Sistema Especial para Empleados de Hogar
- Régimen Especial de Trabajadores Autónomos
- Ciudadanos

El espacio web a desarrollar constará de una parte pública y de una parte privada, integrando esta última todos los servicios disponibles para los trabajadores y visibles en función de sus características específicas.

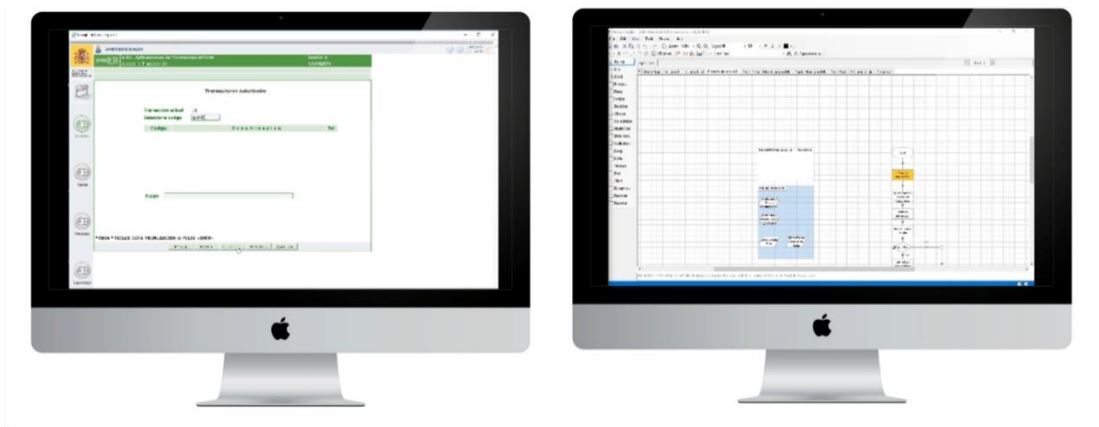
El nuevo portal web, tanto en su parte pública como en su parte privada, está diseñado y desarrollado pensando en los usuarios y no en la Administración, facilitando a través de sencillos pasos y un lenguaje muy cercano al ciudadano, todos los trámites con la Seguridad Social.

Destacar además que se ha creado un Sistema de Diseño para la implementación del Portal

Importass, algo totalmente innovador en la Administración Pública española, que actuará como un catálogo de soluciones de diseño estandarizadas que toda la organización debe seguir, facilitando la creación de nuevos contenidos en los portales web de Seguridad Social.

- Automatización de procesos con RPA. Se ha tr abajado en mejorar la eficiencia los procesos presenciales que más carga de trabajo suponen a las Administraciones, identificando aquellas tareas manuales repetitivas de poco valor y automatizándolas con soluciones RPA.

En este sentido, las tecnologías digitales aplicadas en las líneas de trabajo que se han desarrollado en este sentido son las siguientes:



- Por primera vez en el ámbito de Seguridad Social, se han empleado técnicas de RPA con tecnología Blue Prism, para automatizar tareas, reemplazando labores manuales desarrolladas por los profesionales, que en cuestión de unos meses, ha supuesto un ahorro de más de 12.000 horas de trabajo.

- RPA es una metodología de trabajo, basada en la aplicación de software, que replica la actividad que realiza un empleado en el escritorio de su ordenador, con el fin de automatizar procesos de

negocio que son muy repetitivos y que están basados en reglas e información estructurada.

- El objetivo de este proceso es reducir el número de tareas que no generan valor añadido en la gestión, tienen cierto riesgo de error humano que pudiera derivarse de procesos repetitivos y liberar trabajadores para tareas que si requieren un proceso más cognitivo y producen un valor añadido en el proceso de gestión.

En resumen, con el proyecto Importass la TGSS persigue reducir la atención presencial y, por tanto, la carga de trabajo en las Administraciones, ofreciendo a los ciudadanos una alternativa real a través de unos canales digitales más atractivos, sencillos y que mejoren la experiencia de usuario.

Público objetivo y agentes involucrados

El público objetivo del proyecto son trabajadores autónomos, empleados y empleadores de hogar, y ciudadanos en general, así como los propios profesionales de la Administración Pública.

Se decidió involucrar a toda la organización en esta transformación, lo que ha supuesto que tanto los empleados de las direcciones provinciales como servicios centrales hayan participado de forma directa en la identificación de necesidades y diseño de los servicios, estando informados de primera mano de lo que estaba sucediendo.

Beneficios

El proyecto ha supuesto beneficios económicos a la Administración y de valor para el ciudadano:

- El portal se prevé que suponga una reducción de hasta un 15% de la carga de trabajo en la administración.
- El RPA implantado para los distintos procedimientos ya ha supuesto, en tan solo unos meses, un ahorro de casi 10.000 horas de trabajo de los funcionarios.
- Esto supone un beneficio para todos, ciudadanos y trabajadores, ya que el alcance de las tareas de los profesionales se centrará en aquellas de mayor valor añadido para toda la organización.
- Así mismo, el impacto ambiental fruto del ahorro en papel y de la contaminación, al evitar muchos de los desplazamientos de los ciudadanos, son factores de éxito de esta iniciativa.

Fecha de implementación y vigencia del proyecto

La implementación del proyecto Importass se está llevando a cabo a través de metodologías ágiles. Esto supone que se van desarrollando e implementando las soluciones de forma faseada según se encuentran disponibles, dando respuesta a necesidades concretas.

Así este proyecto, comenzó a implantar alguna de sus iniciativas de automatización de procesos con RPA en marzo de 2018 y se espera completar todas las implantaciones, incluido el portal Importass en el segundo semestre de 2020, con una vigencia indefinida, ya que esto supone un cambio de paradigma de la Administración hacia una mejora continua.

Estado actual del proyecto

El proyecto está en desarrollo, concretamente en el ámbito de RPA ya se han puesto en producción dos casos:

- Comprobación de que los trabajadores autónomos que tramitan su alta o baja en la Seguridad Social, tienen el trámite correspondiente realizado en Hacienda. Esta tarea ha permitido ahorrar en tan sólo unos meses más de 12.000 horas de trabajo, al sustituir las tareas de depuración manuales por tareas automatizadas.
- Comprobación de que las empresas (a través de sus autorizados) realizan la presentación de los ficheros de conceptos retributivos abonados (CRAs), para que en caso de no haberse realizado esta presentación, contactar con el autorizado para que lo realicen en el plazo establecido. La actuación ha permitido mejorar en varios puntos el porcentaje de empresas que dejan estos ficheros sin enviar.

En relación con el Portal Importass, en este momento se está terminando su fase de diseño y se está procediendo a su desarrollo tecnológico.

Inversión y fuentes de financiación

La inversión realizada para el desarrollo del proyecto Importass, hasta el momento, y teniendo en cuenta las labores descritas de diseño y automatización de procesos (que es el 40% del proyecto de reingeniería de procesos y necesaria para realizar los trabajos para el proyecto Importass) es de más de 1,5 millones de euros (IVA incluido).

Las fuentes de financiación han sido públicas, por el gran beneficio que supondrá para la ciudadanía, tanto en ahorro de tiempo y molestias en la realización de trámites de manera presencial como la eficiencia a nivel administrativo al implantar robots que multiplican la productividad, pudiendo resolver casos de manera más rápida.

Previsión de desarrollo futuro

Tanto el portal web que será implantado para la reducción de trámites presenciales por parte de distintos colectivos de trabajadores, como la implantación de RPAs para la mejor gestión de trámites a nivel interno en la Administración, son susceptibles de ser evaluados periódicamente, con el fin de establecer, si resulta necesario, mejoras en los procesos o ampliación de sus funcionalidades, con el fin de continuar la mejora continua del servicio de las Administraciones Públicas hacia los ciudadanos.

Beneficios del proyecto

Teniendo en cuenta su impacto ambiental

El proyecto Importass podría ser destacado por su impacto ambiental por:

- El ahorro en papel que supone la reducción de los trámites presenciales, al quedar recopilada toda la documentación que anteriormente se generaba en papel, ahora se recopila en ficheros electrónicos.
- El ahorro en la contaminación que supone evitar el traslado de los ciudadanos a cada una de las direcciones provinciales con el fin de realizar una transacción presencial que, ahora podrá realizarse telemáticamente de forma sencilla.

Considerando el beneficio social

El proyecto Importass podría ser destacado por el beneficio social que supone a todos los ciudadanos y a sus propios profesionales por:

- El ahorro en tiempo que supone a los ciudadanos evitar el trasladarse a las direcciones provinciales con el fin de realizar un trámite presencial que, ahora podrá realizarse telemáticamente de forma sencilla.
- El ahorro en tiempo que supone a los profesionales de la TGSS tanto la automatización de algunos de sus procesos, como la digitalización en el canal online de sus servicios más demandados, lo que les permitirá dedicarse a tareas de valor añadido que favorezcan su desarrollo profesional y al ciudadano.

Estimando el ahorro económico

El aumento de la eficiencia por parte de las dos iniciativas, portal Importass y automatización de procesos con RPA, supone un ahorro económico destacable para la Administración Pública:

- El portal Importass se prevé que suponga una reducción de hasta un 15% de la carga de trabajo en la administración.
- El RPA implantado para los distintos procedimientos ya ha supuesto, en tan solo un año, un ahorro de más de 15.000 horas de trabajo de los funcionarios.
- Esto, trasladado a ahorro económico en cuanto a que el alcance de las tareas de los profesionales se centrará en aquellas de mayor valor añadido para toda la organización; lo que supone un beneficio para todos, ciudadanos y trabajadores.

Acciones de comunicación y sensibilización / formación desarrolladas

Durante el proyecto Importass se ha trabajado de forma colaborativa con otra consultora especialista en metodologías ágiles, *service design* y experiencia de usuario, lo que ha permitido al equipo de trabajo de la TGSS ir interiorizando poco a poco estas nuevas formas de trabajar. Así mismo, se decidió involucrar a toda la organización en esta transformación, lo que ha supuesto que tanto los empleados de las direcciones provinciales como servicios centrales hayan participado de forma directa en la identificación de necesidades y diseño de los servicios, estando informados de primera mano de lo que estaba sucediendo.

Asimismo, y con el objetivo de dar a conocer públicamente este proyecto, se está elaborando un plan de comunicación y capacitación interna y externa dirigido tanto a los propios trabajadores de la Administración Pública, como a los ciudadanos.

De esta manera, la percepción de antigüedad que tradicionalmente suscita la Administración Pública puede ser contrastada con los avances realizados y los nuevos servicios ofrecidos al ciudadano.