



CONVOCATORIA DE PREMIOS @asLAN A PROYECTOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



TÍTULO DEL PROYECTO: RPA, EL COMPAÑERO DIGITAL DE MUTUA UNIVERSAL

Implantado en:

Mutua Universal, Mutua Colaboradora
con la Seguridad Social nº10



Socios Tecnológicos Asociados @asLAN



El proyecto “RPA, EL COMPAÑERO DIGITAL DE MUTUA UNIVERSAL” se basa en la incorporación de Robots de software – Robotic Process Automation (en adelante RPA), para la ejecución de tareas voluminosas, repetitivas y sin ningún valor añadido por parte de usuario.

La optimización de procesos con el uso de RPA, tiene un impacto significativo en la automatización de procesos, generando beneficios tangibles e intangibles en las operaciones de la organización, con una clara y altísima mejora en la eficiencia operativa, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la precisión en la gestión de los diferentes procesos.

Los principales efectos que se han podido observar han sido en dos áreas clave:

- Mejoras en eficiencia
- Reorientación a las personas a tareas con valor añadido.

Además, se ha mejorado en la gestión operativa, reduciendo errores y teniendo mayor capacidad de respuesta, así como mejorando la organización de los recursos humanos que contribuye en una mayor calidad de servicio, agilizando procesos y generando, a su vez un importante ahorro económico.



ANTECEDENTES/PROBLEMÁTICA

Mutua Universal, Mugenat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 10, es una asociación voluntaria de empresas que, sin ánimo de lucro, se constituye legalmente como colaboradora de la Seguridad Social con la responsabilidad mancomunada de las empresas asociadas.



Nuestra misión es velar por la salud y el bienestar de nuestros mutualistas y sus trabajadores, gestionando los servicios y las prestaciones sanitarias y económicas con rigurosidad, excelencia, comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad del sistema público Estatal.

La era digital en la que nos encontramos se caracteriza por un uso intensivo y democratizado de la tecnología, lo que nos permite incorporar en nuestro día a día el uso de aplicaciones que nos hacen ser más eficientes, entre las que se encuentra la RPA.

En este contexto, en el entorno de Mutua Universal, la mayoría de los trámites se hacen de forma electrónica y telemática, ya sea mediante portales web o aplicaciones, lo que implica la recepción de documentación y datos digitalizados. Posteriormente para su gestión, se dedica personal a las tareas de revisión, validación, aprobación e integración de dicha información y documentación en nuestros sistemas, ello conlleva una intensa dedicación humana a realizar trámites repetitivos con un elevado volumen de casos a tratar. Las tareas que se realizan deben de seguir unas reglas ya implementadas muy estrictas y estandarizadas, ya que es necesario reducir al mínimo los errores que puedan surgir en el transcurso de las mismas.

Los mutualistas, tanto empresas afiliadas, asesorías como trabajadores y pacientes, demandan unos tiempos de respuesta cortos y servicios mucho más eficientes.

Debido a la necesidad de muchos recursos para realizar trámites repetitivos o atender picos de trabajo, se pensó en incorporar herramientas que pudieran ayudar en la mejora de la gestión. Siempre siguiendo reglas estandarizadas, y minimizando los errores humanos que pudieran surgir.

Por todo ello, disponer de procesos robotizados mediante tecnología RPA, nos permite optimizar la gestión de procesos rutinarios, mejorar la precisión y el cumplimiento normativo, reducir los tiempos y aumentar la eficiencia operativa y la rentabilidad.



RETOS - OBJETIVOS PERSEGUIDOS

Los principales desafíos que se han abordado han sido:

1.- Integración y compatibilidad con las distintas aplicaciones y sistemas utilizados en las tareas. Los robots necesitan integrarse con los sistemas informáticos corporativos.

2.- La gestión del cambio. Los equipos de trabajo tienen que adaptarse, ya que la implementación de RPA requiere cambios en la forma de trabajar, así como generar una confianza en el resultado del Robot, que no deja de ser un elemento más de la organización. Hay que definir muy bien todos los pasos a seguir y cubrir las casuísticas de las tareas a realizar, ya que no es una simple automatización, el uso de la RPA nos ha permitido rediseñar los procesos end to end.

Para abordar la Gestión del cambio del proyecto, se realizó una gestión a doble nivel:

- Estratégico. Lanzamiento de campañas de comunicación interna y externa con el nuevo servicio, a través de canales, medios y redes sociales.



- Operativo. En el lanzamiento de cada robot se realiza una Gestión del cambio específica que engloba distintos materiales como webinars, infografías, video explicativo, etc a través de los canales corporativos destinados a la comunicación y formación de los colectivos impactados. Así como los cálculos TMO.

3.- Identificación y priorización de los casos de uso. Hay que distinguir entre aquellos procesos que tiene sentido robotizar de aquellos que se trata de una automatización dentro del propio sistema, para ello tener unos atributos claros y definidos nos permite una correcta clasificación. Respecto a la priorización, es importante identificar el ROI de cada proceso para poder definir una hoja de ruta periódica. Ha sido todo un reto cubrir todas las tipologías de casos, en procesos con volumetrías altas.

3

En 2017 empezó el proyecto de RPA mediante Prueba de concepto (en adelante PoC) para testear la viabilidad tanto a nivel tecnológico como funcional, el principal objetivo que teníamos era dar eficiencia a nuestros procesos, a partir de la robotización de diferentes tareas, reduciendo los tiempos con el uso de los robots, y liberando a los equipos de tareas repetitivas, pudiendo así dedicar su tiempo a otras tareas más complejas.

Durante el proyecto se han desarrollado 15 procesos en diferentes áreas de negocio, siendo mayoritariamente en el área de Prestaciones Económicas.

A modo de detalle se describen los principales procesos robotizados, en los que se muestra la heterogeneidad de los sistemas utilizados y de las tareas robotizadas:

1. BLOQUEOS DE PAGO DIRECTO

Para este automatismo, se realiza una exportación de expedientes, que nos permite disponer del listado total de casos y poder macrotizar ciertas reglas de negocio. Esta exportación está extraída de la herramienta SAP y será un Excel donde se practicarán una serie de operaciones, se realiza una consulta de la situación laboral de cada uno de los casos y finalmente en función de las reglas de negocio se realizan unos tratamientos en SAP.

Cuando el proceso finaliza el RPA se encarga de enviar un reporte vía mail con un Excel adjunto en el que aparecen los resultados de los casos procesados.

2. CONSULTA DE MOROSIDAD DE AUTÓNOMOS

Se trata de un proceso, que corresponde al área de gestión de Prestaciones. El desarrollo de la actividad está centralizado, pero colabora con los centros a nivel estatal.

El proceso de Gestión Morosidad Autónomos tiene el objetivo de bloquear los pagos en caso de confirmar dicha morosidad, e iniciar la Invitación al pago.

Tomando como premisa el alto índice de gestión, la dilatación del proceso y el compromiso de efectuar los pagos en tiempo y forma, el proceso contiene una alta criticidad en su ejecución.

La gestión que nos ocupará comenzará con la identificación en SAP de todos los casos existentes para su revisión de la morosidad en la Gerencia de Informática de la Seguridad Social. Para su posterior cruce y actualización de la información en el entorno SAP de Mutua Universal.

Cuando el proceso finaliza el RPA se encarga de enviar un reporte vía mail con un Excel adjunto en el que aparecen los resultados de los casos procesados.



3. GESTIÓN DE PEDIDOS:

Se trata de un proceso, que corresponde al área de Compras Servicios Sanitarios. El desarrollo de la actividad está centralizado, pero colabora con los centros a nivel estatal.

El proceso de Gestión de Pedidos constituye un ejercicio con el objetivo de informar y revisar los pagos correspondientes a los transportes sanitarios y no sanitarios.

Tomando como premisa el alto índice de gestión, y el compromiso de efectuar los pagos en tiempo y forma, el proceso contiene una alta criticidad en su ejecución.

La gestión que nos ocupará consiste en la gestión de pedidos a facturar correspondientes a transportes sanitarios y no sanitarios. Para lo cual se exportará información desde SAP a la cual se le dará un tratamiento previo para su posterior envío al proveedor a los fines de que cumplimente unos datos definidos.

Se recibe un correo con los datos cumplimentados por el proveedor, se revisa el Excel y se carga en SAP. Se aplican una serie de filtros y criterios al Excel con los datos obtenidos de SAP y finalmente se envía un correo al proveedor indicando el detalle a facturar.

4. CONSULTA DE BOTIQUINES:

Desde la “Dirección de Mutualistas”, semanalmente se procede a la revisión de las solicitudes de botiquines. Estas solicitudes llegan al sistema SAP, donde se gestionan una media de 4.000 solicitudes mensuales según los datos proporcionados.

Para cada una de estas solicitudes, se debe acceder a la Gerencia de Informática de la Seguridad Social para comprobar tanto el número de trabajadores de la empresa mutualista solicitante como datos relacionados con la morosidad de esta. A partir de los datos consultados y extraídos de la GISS, se determinarán como proceder ante la solicitud de la empresa, aceptándola o rechazándola.

Cuando el proceso finaliza el RPA se encarga de enviar un reporte vía mail con un Excel adjunto en el que aparecen los resultados de los casos procesados.

5. CONSULTA SREL:

Se trata de un proceso, que corresponde al área de gestión de Prestaciones.

El proceso de Coberturas SREL, constituye un ejercicio con el objetivo de bloquear los pagos en caso de confirmar dicha morosidad.

Tomando como premisa el alto índice de gestión, la dilatación del proceso y el compromiso de efectuar los pagos en tiempo y forma, el proceso contiene una alta criticidad en su ejecución.

La gestión comienza con la identificación en SAP de todos los casos existentes para su revisión de la cobertura en la Gerencia de Informática de la Seguridad Social. Para su posterior actualización de la información en el entorno SAP.

Cuando el proceso finaliza el RPA se encarga de enviar un reporte vía mail con un Excel adjunto en el que aparecen los resultados de los casos procesados.

6. CONSULTA CUME:

Se trata de un proceso, que corresponde al área de gestión de Prestaciones. Actualmente, esta tarea, se tramita a través de todos los centros comprendidos en el mapa peninsular.



El proceso de Coberturas CUME, tiene el objetivo de bloquear los pagos en caso de confirmar dicha morosidad. Tomando como premisa el alto índice de gestión, la dilatación del proceso y el compromiso de efectuar los pagos en tiempo y forma, el proceso contiene una alta criticidad en su ejecución.

La gestión comienza con la identificación en SAP de todos los casos existentes para su revisión de la cobertura en la Gerencia de Informática de la Seguridad Social. Para su posterior actualización de la información en el entorno SAP.

Cuando el proceso finaliza el RPA se encarga de enviar un reporte vía mail con un Excel adjunto en el que aparecen los resultados de los casos procesados.

7. CONSULTA CATACOVID:

Se trata de un proceso, que corresponde al área de gestión de Prestaciones.

El proceso de consulta de Catacovid, se desarrolló debido a una necesidad muy concreta, en la época de la pandemia con el objetivo de poder consultar la información en la aplicación de Gerencia de Informática de la Seguridad Social para poder tramitar las bajas.

Supuso todo un reto debido a la alta volumetría de casos que se tuvieron que procesar y la urgencia que supuso, en un momento en el que había una alta demanda.

La gestión comienza con la identificación en SAP de todos los casos existentes para su revisión en la Gerencia de Informática de la Seguridad Social.

Cuando el proceso finaliza el RPA se encarga de enviar un reporte vía mail con un Excel adjunto en el que aparecen los resultados de los casos procesados.

8. CONSULTA PLURIACTIVIDAD:

Se trata de un proceso, que corresponde al área de gestión de Prestaciones.

El proceso de Consulta GISS Pluriactividad, tiene por objetivo identificar periodos de pluriactividad entre los afiliados, es decir que simultáneamente se encuentre de alta en regímenes diferentes de la Seguridad Social.

La gestión comienza con la identificación mediante una exportación en un fichero Excel (Input) de todos los casos existentes para su revisión de pluriactividad en la Gerencia de Informática de la Seguridad Social.

Cuando el proceso finaliza el RPA se encarga de enviar un reporte vía mail con un Excel adjunto en el que aparecen los resultados de los casos procesados.

9. CONSULTA SUSPAL:

Para este proceso se automatizó la consulta de los casos SUSPAL. Se descarga de SAP un fichero input para reprocesar una bolsa de casos con esta tipología. Cuando el proceso acaba de procesarlos, se envía un correo adjuntando un fichero Excel reportando por cada caso el resultado de dicha consulta.

10. CONSULTA AFILIACIÓN DE PARTES:

Se trata de un proceso cuya finalidad es automatizar una tarea del área de prestaciones. El robot se encarga de realizar una consulta en SAP extrayendo un input con los datos de los afiliados a revisar.



A continuación, se realiza la consulta en la web de la Gerencia Informática de la Seguridad Social, en la que se realizarán una serie de consultas en función de las casuísticas. Por último, se accede nuevamente a SAP y se cierran los casos o bien modificando la información o rechazando dichos casos.

Cuando el proceso finaliza el RPA se encarga de enviar un reporte vía mail con un Excel adjunto en el que aparecen los resultados de los casos procesados.

11. CONSULTA RED:

Se trata de un proceso, que corresponde al área de Dirección de Gestión de Mutualistas.

El proceso de Actualización Números Red constituye un ejercicio que tiene el objetivo de actualizar la información de la BBDD de colaboradores. La gestión que realiza el robot consiste en la captura de información desde la web de la Gerencia Informática de la Seguridad Social (GISS). Para lo cual se obtendrá el listado de casos a consultar desde el ERP (SAP).

Finalmente, se entregará al equipo de negocio un reporte con toda la información capturada para cada uno de los casos tratados durante el proceso.

12. CONSULTA BASES DE COTIZACIÓN:

Se trata de un proceso, que corresponde al área de Prestaciones Económicas. El proceso de Revisión de Bases de Cotización de Autónomos tiene la finalidad de actualizar la información de las bases de cotización de los afiliados autónomos. Se integran en el sistema por el propio Robot.

La gestión consiste en la captura de información desde la web de la Gerencia Informática de la Seguridad Social (GISS). Para lo cual se descargará el listado de casos a consultar desde el ERP (SAP).

Finalmente, se entregará a negocio un reporte con toda la información capturada para cada uno de los casos tratados durante el proceso.

13. CONSULTA GISS-NIF:

El proceso de Consulta GISS-NIF tiene el objetivo de extraer la información de la estructura de CCCs que están relacionadas con las diferentes empresas o autónomos.

La gestión que consiste en la captura de información desde la web de la Gerencia Informática de la Seguridad Social (GISS). Para lo cual se obtendrá el listado de casos a consultar desde una carpeta compartida a la que se accede por FTP.

Finalmente, se entregará a negocio un reporte con toda la información capturada para cada uno de los casos tratados durante el proceso.

14. CONSULTA RECLAMACIONES (TGSS):

El proceso de Carga TGSS tiene el objetivo de dar de alta las deudas desde la web de la Gerencia Informática de la Seguridad Social (GISS).

Para lo cual se obtendrá el listado de casos a consultar descargándolo del servidor de SAP, una vez dadas de alta se accede a SAP para informar el código de reclamación que extraemos de GISS.



Finalmente, se entregará a negocio un reporte con toda la información capturada para cada uno de los casos tratados durante el proceso.

15. IA APLICADA A LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA (PROCESO DOCUMENT UNDERSTANDING):

De todos los procesos desarrollados que se comentan anteriormente, el proceso de Document Understanding es el que ha supuesto un mayor reto, tanto a nivel de desarrollo como de implementación, ya que supone tanto una implementación compleja a nivel del desarrollo de las capacidades de IA en los servicios de RPA como el desarrollo que se debe hacer en SAP.

Tiene como objetivo automatizar la tramitación electrónica, mediante la extracción de datos en los ficheros PDF correspondientes a 4 tipologías de ficheros: “Titularidad Bancaria”, “Certificado de estar al corriente en las obligaciones de S.S.”, “Documento de identificación”, “Modelo de representación” y “Modelo 145”, utilizando la herramienta de Document Understanding de UiPath, tratando tanto documentos manuscritos como digitales.

Cada uno de los documentos tiene una serie de campos definidos que se deben extraer, para su posterior comprobación con los datos que aparecen informados en SAP. Finalmente, el robot devuelve un reporte en el que se indica el valor de los datos de SAP, lo extraído en los documentos y una comparación entre cada uno de los campos.

7



FASES DEL PROYECTO – RECURSOS EMPLEADOS

Aplicando metodologías agile en el desarrollo del proyecto, se ha realizado un faseado por sprints a nivel funcional.

Identificación de la necesidad. En el marco del Plan estratégico de 2017, para testear la viabilidad técnica y funcional se realizó una PoC, siendo el resultado favorable.

En la fase de detección de oportunidades se realizaron las siguientes tareas:

- Sesiones de levantamiento de oportunidades *con todas las áreas de negocio*, para evangelizar la solución y así detectar necesidades de automatización de tareas con alta volumetría de casos e inversión de muchos recursos y alto coste económico, así como con reglas de negocio claras y estandarizadas.
- El resultado fue una hoja de ruta priorizada

Despliegue funcional. Cada uno de los procesos ha tenido que pasar por las distintas fases que se indican a continuación.

Fase 1. Toma de requerimientos

- Inicialmente se realiza un análisis de los procesos que pueden ser robotizados en los distintos departamentos. Se realiza un estudio por tarea en el que se realiza una comparación del tiempo que supone realizar esa tarea, el número de personas que desempeñan dicha tarea, el tipo de perfil que lo realiza, también se revisa que los procedimientos estén muy definidos.



- A continuación, se planifican una serie de reuniones con las personas encargadas de realizar esas tareas, en las que se explica en que consiste la tarea y los pasos que el proceso RPA deberá realizar, junto con la toma de decisiones que se debe implementar.

Fase 2. Desarrollo del proyecto

- Diseño y desarrollo.
- Solución funcional y técnica.
 - Solución integrada en las aplicaciones de Mutua Universal.
- Preparación de la plataforma. Se realiza la instalación de la base de datos, del orquestador, robots y se realiza la conexión entre todas las partes.
- Construcción y pruebas: la fase de construcción permitió transformar en una realidad los conceptos diseñados en las sesiones de trabajo. Para ello, se ha utilizado el entorno de UiPath comentado anteriormente. Para la fase de pruebas se realizan unas ejecuciones con diferentes casuísticas para poder revisar que los resultados son los esperados, a continuación, se envían los resultados a los usuarios de negocio que se encargaban de realizar el procedimiento para que validen los resultados.
- Gestión del cambio y comunicación: en esta última fase del proyecto se abordó el proceso de gestión interna y externa del cambio, formando a nuestro equipo de relación con los usuarios para dotarlos de conocimientos para explicar la herramienta en cuestión.

Fase 3. Puesta en producción

En la fase de puesta en producción, se estuvieron ejecutando los robots, para realizar el procedimiento de forma desatendida, realizando un seguimiento exhaustivo de los resultados obtenidos en cada ejecución, en caso de aparecer algún error se contempló en el desarrollo y se continuo con las pruebas productivas.

Fase 4. Ciclo de mejora continua (próximas fases)

Como parte de la evolución del proyecto de Automatización Robótica de Procesos (RPA), los próximos pasos se centran en:

- Detección Continua de Procesos Automatizables:

Seguimos reuniéndonos con los diferentes departamentos para identificar y analizar tareas que cumplan las condiciones para ser robotizadas. Esto incluye:

- Procesos repetitivos y basados en reglas.
- Tareas que impliquen un alto volumen de datos.
- Actividades que consumen tiempo y no aportan valor estratégico directo.

- Ampliación del Mapeo de Oportunidades:

Se está fortaleciendo el análisis de las tareas actuales para ampliar el catálogo de procesos candidatos a automatización, siempre alineándonos con las prioridades operativas de cada área.



RECURSOS EMPLEADOS

El proyecto ha sido desarrollado con cargo a los recursos disponibles y asignados a gastos de esta naturaleza en los presupuestos aprobados para esta entidad, sin que haya sido necesario solicitar modificación alguna de ampliación de éstos.

A nivel tecnológico, el proyecto desarrollado está basado en una solución por capas utilizando diversas tecnologías en cada una de ellas, e incluye una gestión específica de la seguridad.

Capa de desarrollo y configuración.

- UiPath Studio:
La herramienta principal para diseñar procesos automatizados de forma visual. Permite desarrollar robots para ejecutar tareas repetitivas y basadas en reglas.
- Librerías y Componentes Reutilizables:
Uso de bibliotecas personalizadas que permiten ahorrar tiempo al reutilizar componentes en múltiples proyectos.

Capa infraestructura:

- UiPath Orchestrator, el entorno RPA, utilizado para gestionar, programar, supervisar y analizar la ejecución de los bots. El Orchestrator se ha desplegado en una máquina virtual exclusiva para este servicio.
- Base de Datos, se ha instalado una instancia de SQL Server para almacenar datos operativos, logs de ejecución y credenciales seguras.
- UiPath Robots, se instalaron los robots y se configuro la conexión con el orquestador. Se instalaron en máquinas virtuales con acceso a los recursos y sistemas necesarios para ejecutar los procesos. Cada robot se configura en el Orchestrator para asignarle una licencia y vincularlo a procesos específicos.

Capa de Infraestructura de Ejecución:

Las máquinas donde se ejecutan los bots (robots) acceden a Aplicaciones y Sistemas: Los bots se conectan a los sistemas con los que interactuarán, como ERPs, CRMs, bases de datos, portales web, etc. Escritorios Virtuales (VDI): En muchos casos, los bots se ejecutan en entornos de escritorio virtual (por ejemplo, Citrix o VMware), lo que permite mayor escalabilidad y administración centralizada.

Los bots están configurados para comunicarse con el Orchestrator a través de HTTPS para recibir instrucciones y reportar su estado.

- Integración de Colas y Datos. Se han configurado las colas en Orchestrator, para procesos transaccionales, se utilizan colas configuradas en Orchestrator para gestionar grandes volúmenes de datos. Esto requiere capacidad de almacenamiento en la base de datos del Orchestrator.

Gestión de la seguridad. Las claves de acceso se gestionan mediante el orquestador siguen una política de complejidad establecida para este entorno. UiPath utiliza cifrado TLS 1.2 para todas las comunicaciones entre Orchestrator y los robots.



A nivel tecnológico, se describe brevemente algunas de las tecnologías y servicios disponibles en Mutua Universal de las diferentes **empresas asociadas a asLAN**:

- **SAP Capa interna (backend).** El sistema de información de Mutua Universal se basa en SAP-R/3 e incluye, como módulos principales, los de Prestaciones Sanitarias (ISH/ISH-MED) y desarrollos a medida para la gestión de las Prestaciones Económicas y Afiliación de los trabajadores de las empresas asociadas a Mutua. El SAP- R/3 trabaja con una Base de Datos Oracle V12.
- **Dell Technologies.** La base de datos (tecnología SAP HANA) para información BI, está desplegada sobre un servidor específico de este fabricante, de altas prestaciones.
- **Vmware.** La capa de presentación de las zonas privadas, desarrollada en Angular4/ Ionic3, así como la de comunicación, basada en SAP Gateway, se ejecutan sobre máquinas virtuales de este fabricante, aportando versatilidad y escalabilidad a la solución.
- **Microsoft.** Las máquinas virtuales ejecutan sistemas operativos Windows Server, ofreciendo la fiabilidad del fabricante y pudiendo aprovechar los diferentes servicios contratados.
- **Power BI.** Para la monitorización del uso y consumo de los robots
- **AGFA.** El sistema de almacenamiento y distribución segura de las imágenes accesibles desde el sistema SAP ISH, es de este fabricante, aportando la experiencia de disponer de un elevado número de despliegues en el mercado.



NUEVOS SERVICIOS, MEJORAS EN EFICIENCIA Y REDUCCIONES DE COSTE

Este proyecto de **“RPA, EL COMPAÑERO DIGITAL DE MUTUA UNIVERSAL”** ha tenido un impacto transformador en la organización, permitiendo no solo optimizar procesos, sino también estandarizar y homogenizar procedimientos clave, asegurando una mayor coherencia operativa y una notable mejora en la calidad del dato.

Gracias a la automatización, se ha logrado una reducción significativa de los tiempos de respuesta, minimización de errores y un aumento de la precisión en la gestión de los procesos. Estas mejoras han permitido generar un entorno más eficiente, escalable y con datos más fiables para la toma de decisiones estratégicas.

Mediante este proyecto RPA, se han generado beneficios tangibles e intangibles en las operaciones de una organización, consolidando a Mutua Universal como una organización innovadora, eficiente y orientada a la excelencia operativa.



Los principales efectos se pueden observar en estas áreas clave:

- 1) Eficiencia, calidad del dato y reducción de costes
- 2) Escalabilidad, homogenización y capacidad de respuesta
- 3) Innovación continua

A continuación, se describen con mayor detalle los tres ámbitos:

11

1. Impacto en eficiencia, calidad del dato y reducción de costes

Hasta la fecha, en Mutua Universal se han desarrollado **quince procesos robotizados** que han optimizado los siguientes procesos:

- Bloqueos
- Morosidad
- Gestión de pedidos
- Botiquines
- SREL
- CUME
- Gestión de partes
- Actualización de números RED
- GISS_NIF

La automatización de estos procesos ha permitido un ahorro acumulado de 60.000 horas en los años 2022, 2023 y 2024.

En conclusión, la automatización de procesos nos permite:

- Reducir las horas/personas dedicadas a tareas sin valor añadido directo, lo que puede traducirse en una disminución de los costos laborales asociados (ahorro en mano de obra).
- Minimizar los errores. La estandarización de los procedimientos mediante RPA's, garantizado una ejecución uniforme, reduciendo la variabilidad en las operaciones y asegurando que la información gestionada sea más precisa, estructurada y consistente. Esto se traduce en una mejora sustancial en la calidad del dato, reduciendo discrepancias y facilitando el análisis y la trazabilidad de la información. Los errores manuales suelen generar costes adicionales, como pérdidas por procesamiento incorrecto, penalizaciones legales o la necesidad de repetir tareas. Con el uso de robots al tener unas reglas muy definidas se reducen estos errores drásticamente (menor gasto por errores).
- Mejorar la calidad del dato. Al trabajar de una forma estandarizada se mejora la calidad del dato, ofreciendo más fiabilidad en la gestión.
- Eficiencia energética y recursos Tecnológicos. La automatización reduce la dependencia de impresiones en papel y almacenamiento, hardware adicional y tiempo de máquina empleado por operadores humanos



Un caso representativo del impacto en eficiencia es el proceso de botiquines, en el cual se han tramitado 3.480.000 unidades entre 2022 y 2023. La automatización de este volumen masivo de solicitudes ha permitido una gestión ágil, precisa y estandarizada, asegurando la correcta distribución sin errores y mejorando significativamente la trazabilidad de los datos y la optimización de los recursos.

2. Escalabilidad, homogenización y capacidad de respuesta

Los RPAs también han permitido la estandarización de procesos e incrementar nuestra capacidad de respuesta con servicios escalable. Por tanto, nos permite:

- Abordar con éxito procesos críticos con alta variabilidad en carga de trabajo, tales como:
 - Catacovid (disponer de una alta capacidad de respuesta ante picos de trabajo como sucedió en el contexto COVID con la tramitación de las solicitudes de prestaciones cese de actividad de autónomos)
 - Pluriactividad
 - SUSPAL
 - Bases de cotización
 - Reclamaciones a la TGSS. En este proceso se gestionan aproximadamente 10.000 tramitaciones. Si este proceso fuera realizado manualmente por un humano, cada reclamación requeriría 4 minutos, lo que supondría un total de 40.000 minutos (más de 660 horas) de trabajo. Gracias a los RPAs, este procedimiento se ejecuta de manera automatizada, homogénea y sin errores, permitiendo que los equipos humanos puedan enfocarse en tareas de mayor valor añadido sin afectar la gestión de otras tramitaciones críticas.

3. Innovación continua

Integración IA generativa en los procesos RPA, implicando un aumento del uso de estas tecnologías en la organización, con el objetivo de incrementar los beneficios, así como otras necesidades que puedan surgir en el negocio, implementando nuevas soluciones que incrementan la innovación.

En conclusión, la robotización de procesos mediante RPA, nos ha permitido transformar la operativa de Mutua Universal, consiguiendo:

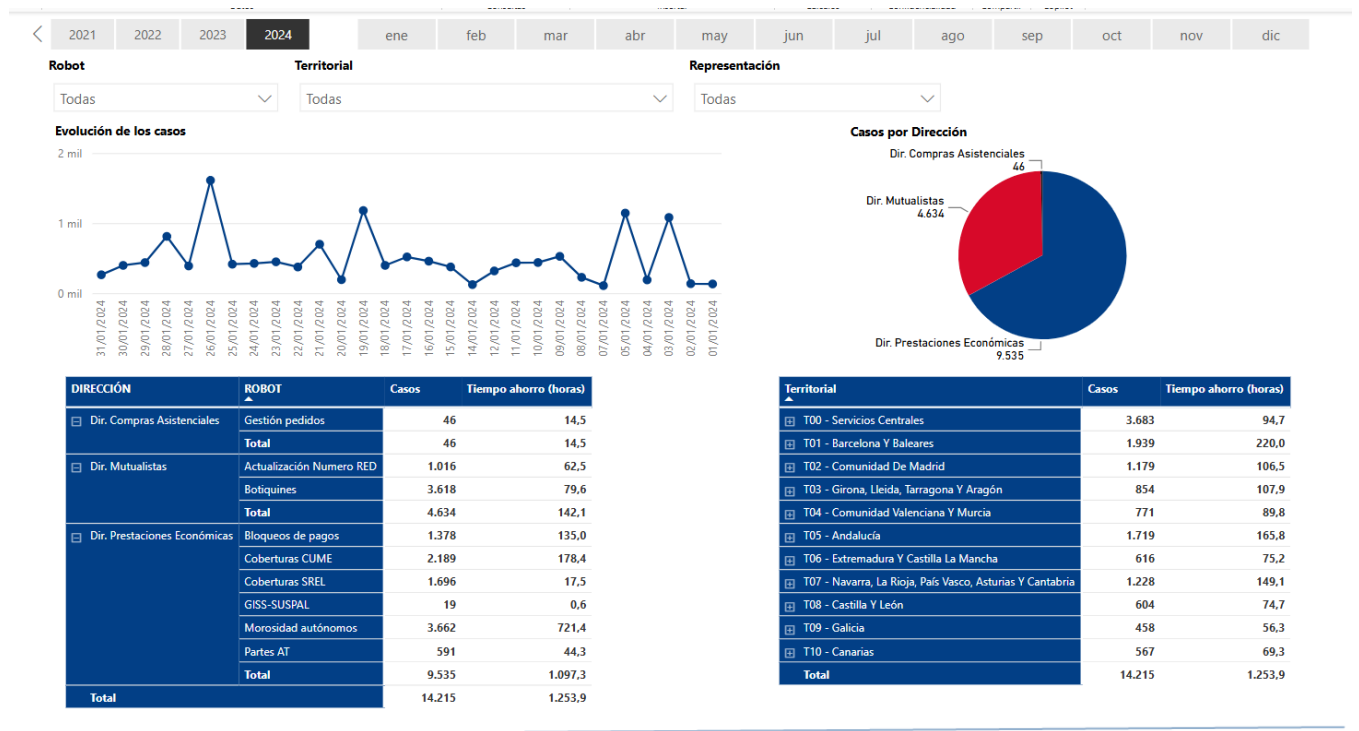
- Estandarización y homogenización de procesos
- Mejora en la calidad del dato y reducción de errores
- Ahorro de costes y tiempos operativos
- Mayor capacidad de respuesta y escalabilidad
- Aplicar la IA en los procesos de robotización



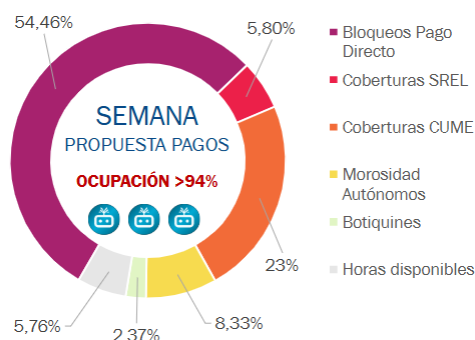
Premios @asLAN



A nivel de monitorización se dispone de Panel desarrollado en Power BI , en el que se desglosan por cada caso de uso, la volumetría y el tiempo medio ahorrado, con filtros de períodos de estudio y ámbito territorial.



Adicionalmente se realiza un análisis periódico de la ocupación de los robots, siendo la ocupación máxima en la semana de “propuestas pagos”, tal y como indica el nombre se trata de la preparación de todos los pagos a realizar en el ámbito de las solicitudes de prestaciones económicas, siendo la ocupación superior al 94%.





CONCLUSIONES DE LA ENTIDAD

14

Ante la optimización de los procesos con el uso de RPA, Mutua Universal ofrece contribuir a una mayor calidad en el servicio hacia nuestros usuarios que agiliza procesos y genera un importante ahorro.

El proyecto RPA se trata de una solución digital que supone una mejora en las tareas ya realizadas pudiendo dedicar a las personas en otras tareas de mayor complejidad, un ahorro de tiempo, y un ahorro económico para Mutua Universal, mediante soluciones digitales asegurando una prestación eficiente de nuevos servicios digitales.

Se trata de una iniciativa innovadora, permitiendo a los trabajadores dedicarse a tareas de mayor complejidad y menos monótonas, con una solución ágil, intuitiva y escalable, acorde a la era digital que nos encontramos.

El uso de la RPA nos permite la implantación de nuevas tecnologías digitales para prestar mejores servicios al ciudadano, asegurar una prestación eficiente y optimizar costes.

MU el merecedora del premio por:

- **Optimización de los recursos**, tanto económicos como humanos, para ofrecer a todos los ciudadanos una asistencia y prestaciones sociales adecuadas y de calidad, y así promover la **equidad y contribuir a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social**.
- Ofertar un **servicio pionero siendo Mutua Universal referente en el sector**, mediante la implantación de la RPA, tras la prueba piloto realizada en el 2017 nos ha permitido estar en la vanguardia de los avances tecnológicos y, estar preparados para ir incorporando todas las mejoras y desarrollos que se producen a gran velocidad en la era digital como la Inteligencia Artificial.
- **Aplicar metodologías ágiles** en el desarrollo de la solución con el fin de identificar funcionalidades necesarias para la definición del producto más adecuado.
- **Implantar modelos de IA Generativa**, al aprovechar las capacidades de IA Generativa disponibles, lo que permite mejorar la productividad y automatizar los procesos end to end.

Por todo ello, consideramos que este proyecto RPA es merecedor al premio a la mejor práctica en transformación digital de las Administraciones Públicas, dando así respuesta al Plan de Digitalización de la sociedad española en el ámbito de servicios de automatización cognitiva, desarrollado en la Agenda Digital española 2020-2025.