



PLATAFORMA BOTERE

Innovación y eficiencia en la Diputación Foral de Bizkaia

4/02/2026

ÍNDICE

1 AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS (RPA).....	4
1.1 Beneficios de la aplicación de RPA.....	4
2 PLATAFORMA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS - BOTERE	6
2.1 Arquitectura	6
3 METODOLOGÍA PROPIA	8
4 CUADRO DE MANDO PARA EL SEGUIMIENTO DE PROCESOS AUTOMATIZADOS	10
5 ÁREAS DE APLICACIÓN BOTERE	11
5.1 Gestión administrativa y trámites	11
5.2 Extracción y tratamiento de datos.....	12
5.3 Control y Reporting.....	12
5.4 Integración con sistemas externos	13
5.5 Mantenimiento e higiene de datos.....	13
5.6 Extracción e integración.....	13
6 CASOS DE ÉXITO DE APLICACIÓN BOTERE.....	14
6.1 Diputación Foral de Bizkaia.....	15
6.1.1 Servicio de Gestión de Personal.....	15
6.1.2 Servicios corporativos	15
6.1.3 Servicio de relaciones municipales.....	16
6.1.4 Acción Social	16
6.1.5 Hacienda.....	18

6.1.6	Atención Ciudadana.....	20
6.1.7	Promoción económica.....	21
6.1	Lantik.....	21
7	PRÓXIMOS PROCESOS POR ROBOTIZAR.....	27
7.1	Atención Temprana.....	27
7.2	Consulta de registro de licitadoras.....	29
7.3	KR10 – Gestión de licencias por Asuntos personales.....	29
7.4	KR11 – Gestión de solicitudes de cambio de vacaciones.....	30

1 AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS (RPA)

La Automatización Robótica de Procesos (RPA), es una tecnología que permite utilizar robots de software para ejecutar tareas repetitivas y basadas en reglas dentro de sistemas informáticos. Estos robots reproducen acciones humanas —como introducir datos, mover información entre aplicaciones o generar informes— con el objetivo de agilizar procesos, reducir errores y liberar tiempo para actividades de mayor valor.

La Diputación Foral de Bizkaia junto con Lantik, en su proceso continuo de transformación digital, ha aplicado la tecnología RPA a varios de sus procedimientos administrativos buscando la mejora continua y la innovación.

El software de automatización es capaz de **emular cualquier acción** que el usuario realiza sobre aplicaciones e interfaces de usuario.

- **Emulan la ejecución humana:** Son apoyos virtuales gobernados desde cada área de negocio
- **Son un apoyo operativo digital:** Realizan tareas repetitivas y manuales con aplicaciones existentes
- **Se ejecutan en infraestructura gobernada por IT:** interactúan con sistemas individuales como si fueran usuarios, y no requieren de integraciones complejas.



1.1 Beneficios de la aplicación de RPA

La Automatización Robótica de procesos (RPA) permite operar de forma ininterrumpida, las 24 horas del día los 7 días de la semana lo que incrementa la productividad y facilita la gestión eficiente en picos de demanda.

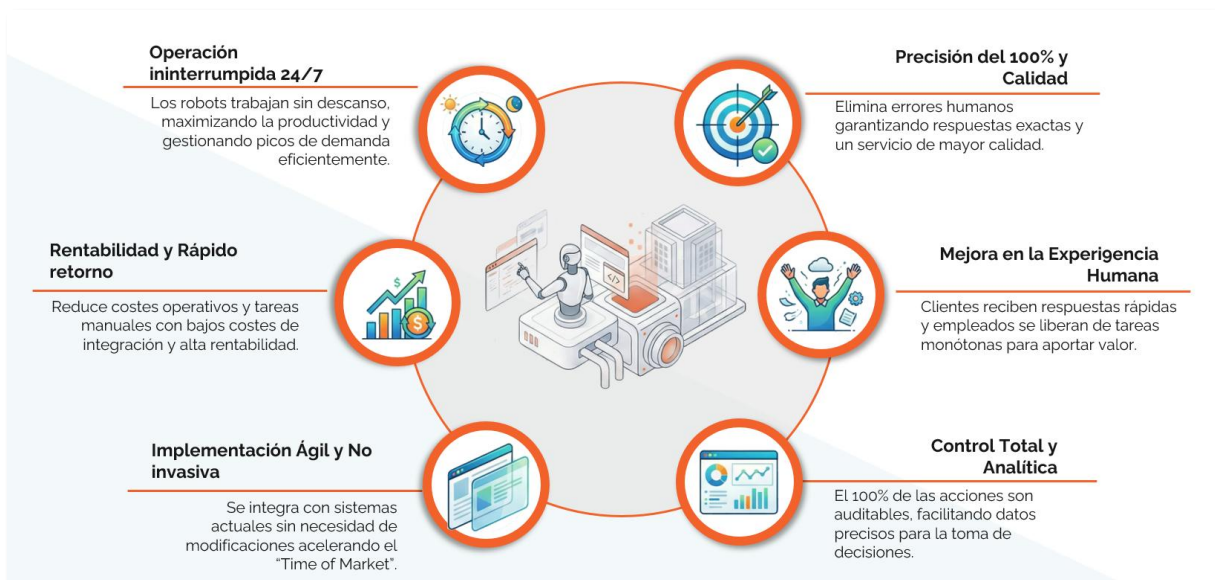
Otro de sus beneficios es su precisión ya que garantiza resultados consistentes, eliminando el margen de error humano, ofreciendo de esta manera procesos de mayor calidad y servicios más fiables en tareas repetitivas o de alto volumen donde la precisión es imprescindible.

La robotización por otro lado reduce costes asociados a las tareas manuales disminuyendo el tiempo dedicado por las personas usuarias a actividades rutinarias. Además, mejora significativamente la experiencia de usuario ya que se obtienen respuestas más ágiles y liberan al personal de tareas monótonas y repetitivas permitiendo a estos centrarse en actividades de mayor valor añadido.

Otro aspecto importante es la facilidad de implantación por su capacidad de integración con los sistemas ya existentes sin necesidad de realizar cambios en la infraestructura tecnológica. Este enfoque no invasivo reduce los tiempos de implementación facilitando una adopción rápida.

Por otro lado, todas las acciones ejecutadas quedan registradas, facilitando el análisis que permite la toma de decisiones.

La Automatización Robótica de procesos, además tiene capacidad de escalar rápidamente según las necesidades de negocio permitiendo aumentar o disminuir de forma inmediata el número de robots o la carga de trabajo que estos gestionan.



2 PLATAFORMA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS - BOTERE

BOTERE es la plataforma de automatización de procesos de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB), desarrollada por Lantik como socio tecnológico. Utiliza tecnología RPA para automatizar tareas rutinarias y repetitivas, reduciendo el tiempo dedicado a ellas, permitiendo así que las personas puedan centrarse en actividades de mayor valor estratégico.

La plataforma se encuentra en continua evolución y ha incorporado capacidades de Inteligencia Artificial, tanto clásica como generativa. Asimismo, **BOTERE** utiliza tecnologías en la nube para funciones avanzadas como la validación de facturas o el tratamiento masivo de información.

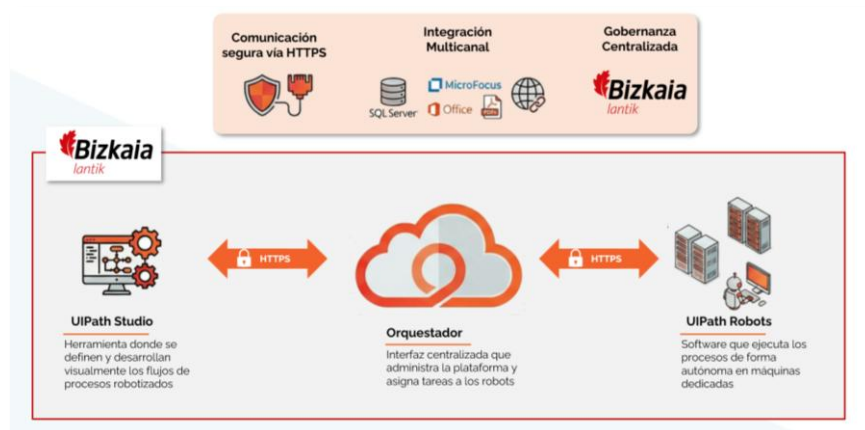
Para garantizar una gestión transparente, la plataforma dispone de un cuadro de mando que permite supervisar en tiempo real el estado de las ejecuciones y los resultados obtenidos.

La plataforma está orientada a la automatización de procesos que tradicionalmente requieren un esfuerzo manual continuado. Su finalidad es que el personal pueda destinar su tiempo a labores que aporten un valor añadido, disminuyendo la carga administrativa y agilizando trámites tanto para la ciudadanía y las empresas como para los propios empleados públicos. Hasta la fecha, se han implantado un total de 30 RPAs tanto en Lantik como en varios departamentos de la Diputación Foral de Bizkaia con resultados positivos en términos de eficiencia y reducción de plazos, y a la fecha se cuenta con otros 4 procesos en fase de análisis o iniciando su desarrollo.

2.1 Arquitectura

La arquitectura **BOTERE**, está formada por los siguientes componentes de la plataforma **UiPath**.

- **Studio**: Software proporcionado por **UiPath** para el diseño y desarrollo de procesos robotizados.
- **Robot**: Software que permite la ejecución de procesos robotizados en los puestos clientes de manera autónoma. Cada robot se instala y configura en una máquina dedicada.
- **Orquestador**: Componente encargado de enviar las tareas a los robots para su ejecución y que a través de su interfaz permite administrar la plataforma.

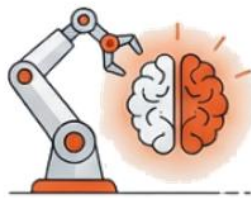


Emplea robots de software capaces de reproducir acciones humanas en las aplicaciones informáticas, interactuando con los sistemas existentes como si se tratara de un usuario real. Esto evita la necesidad de

realizar integraciones técnicas complejas. Su estructura funcional se compone de tres elementos principales:

BOTERE evoluciona continuamente, disponiendo hoy en día de:

- **Automatización con RPA:** Utiliza robots de software para ejecutar tareas rutinarias como validación de datos, generación de informes o gestión de trámites, sin intervención humana.
- **IA generativa y clásica:** Se apoya en modelos de lenguaje (LLM) para crear asistentes virtuales y herramientas que facilitan la interacción con el ciudadano.
- **Integración con plataformas cloud:** Emplea tecnologías como Azure AI y Watsonx.ai para procesar datos, validar facturas y mejorar la experiencia de usuario.



Automatización inteligente

RPA + IA: Combina robots con IA generativa para asistentes virtuales bilingües



Procesamiento avanzado en la nube

CLOUD: Utiliza tecnología cloud para tratamiento masivo de información

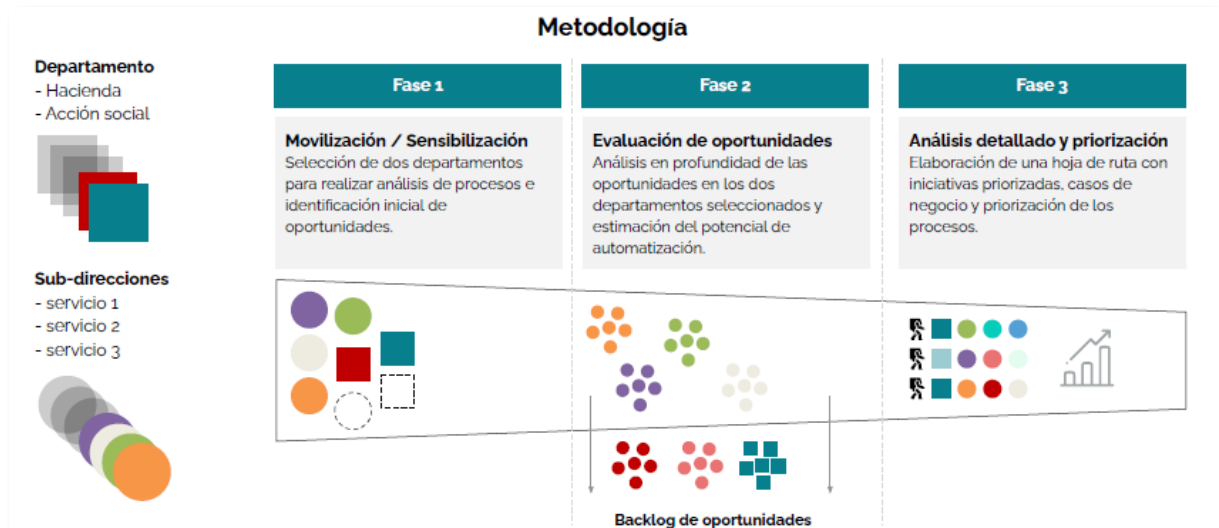


Supervisión en tiempo Real

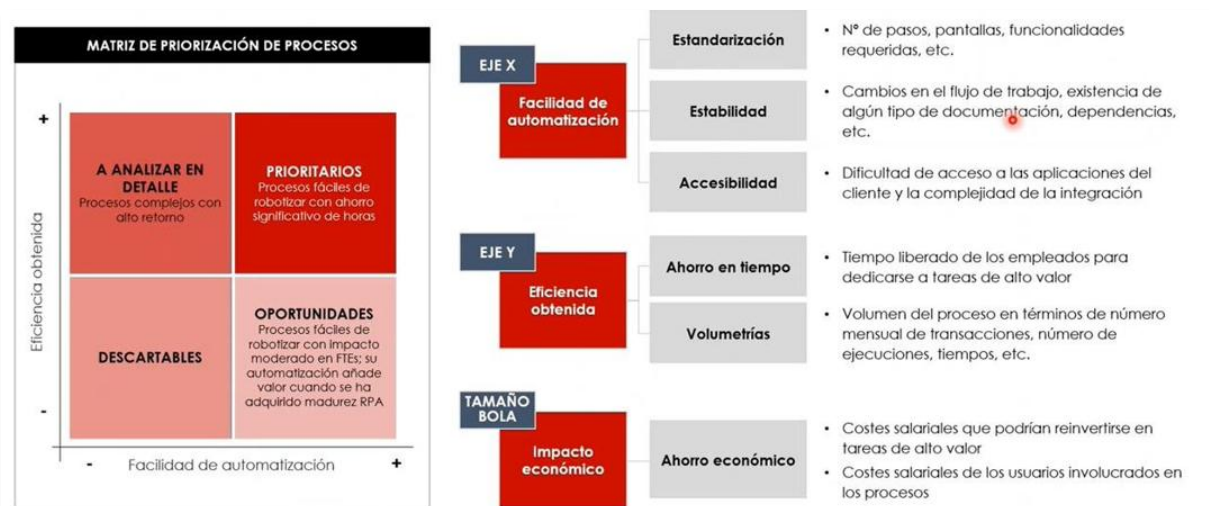
PBI: Cuadro de mando para monitorización de ejecuciones y resultados

3 METODOLOGÍA PROPIA

Tanto para identificar procesos automatizables como para evaluarlos, se sigue una metodología. Para hacer una selección de procesos que sean susceptibles a ser automatizables, se debe pasar por un proceso de análisis y filtrado que permita tener los procesos potencialmente automatizados priorizados.



Una vez seleccionadas las iniciativas identificadas se valoran para ser clasificadas en función de su facilidad de implantación (esfuerzo) y generación de valor (beneficio). En función de estos valores las iniciativas se exponen en la matriz de priorización.



Analizados los impactos de cada proceso, se generará la matriz de priorización en función de la facilidad de automatización y beneficio.



4 CUADRO DE MANDO PARA EL SEGUIMIENTO DE PROCESOS AUTOMATIZADOS

Con la finalidad de garantizar un control efectivo de los procesos automatizados y asegurar su evolución en el tiempo, se ha implementado un cuadro de mando integral que permite monitorizar, analizar y optimizar el rendimiento de los robots en producción.

Este cuadro de mando centraliza la información más relevante y facilita la toma de decisiones basadas en datos, siendo una herramienta clave para el seguimiento operativo, así como para la detección temprana de incidencias.

El panel ofrece una visión global del funcionamiento de la automatización mediante indicadores agregados, entre los que cabe destacar: El número total de ejecuciones, las ejecuciones correctas, las ejecuciones con error, procesos sin traza, así como el volumen total de registros gestionados. Esta información permite la evaluación inmediata de la estabilidad de los robots, así como su nivel de fiabilidad y el grado de éxito de su ejecución. Además de incluirse métricas de duración total de los procesos.

En cuanto a el análisis individualizado de los procesos, el cuadro de mando muestra su comportamiento mediante gráficos que recogen los resultados diferenciados entre ejecuciones correctas, fallidas o sin información disponible. Esta segmentación facilita la identificación de procesos que pudieran requerir ajustes.

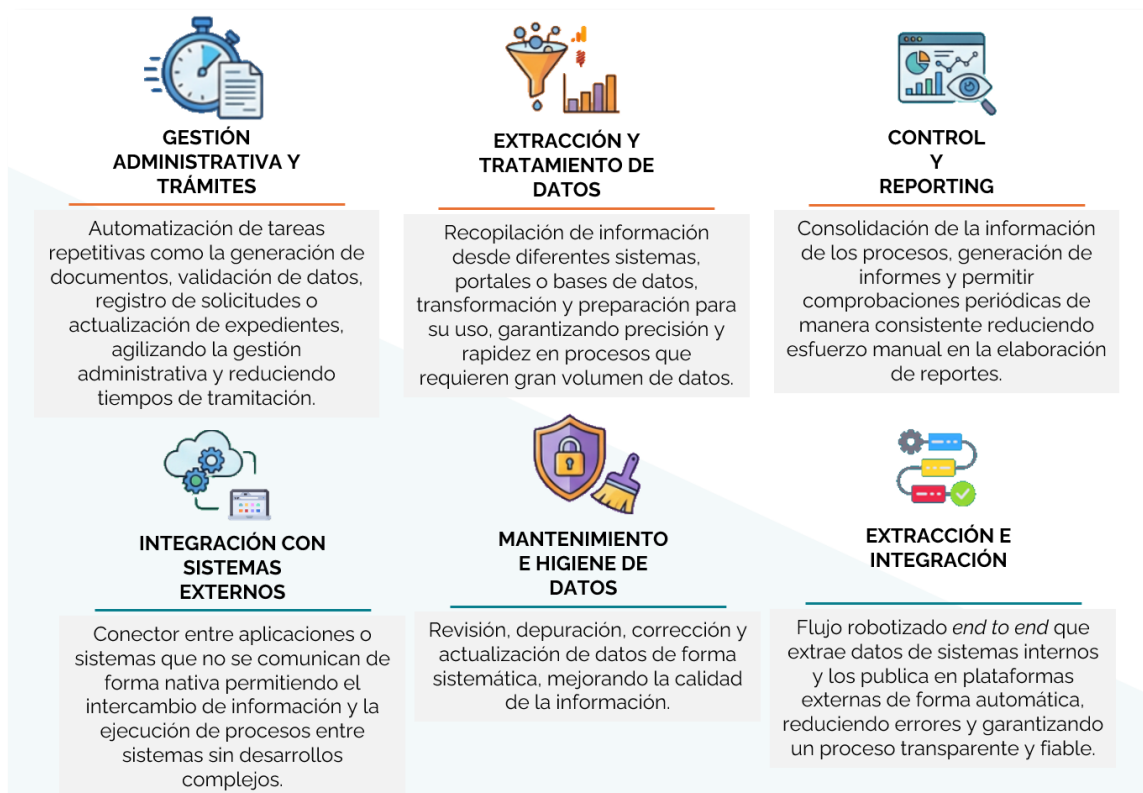


Además, el cuadro de mando incorpora una vista evolutiva mensual que permite analizar tendencias en las ejecuciones con la finalidad de anticipar picos de actividad lo que permite el dimensionamiento de la capacidad mediante ajustes en los procesos.

5 ÁREAS DE APLICACIÓN BOTERE

En este apartado pretendemos recoger de manera clara y esquemática la aportación de valor a los diferentes departamentos de la DFB tras la automatización de diferentes trámites administrativos, así como el rediseño y optimización que hemos realizado de algunos de ellos.

Desde marzo de 2023, **30 RPAs** que están siendo utilizados en la actualidad y estos han sido categorizados de la siguiente manera:



5.1 Gestión administrativa y trámites

La implementación de RPA no solo ahorra costes, sino que transforma la administración en una unidad auditable, escalable y libre de errores operativos. Los beneficios que aportan los RPAs en la gestión administrativa son los siguientes:

- **Optimización de tiempos y procesos**, reduciendo tiempos en trámites y mejorando el cumplimiento de plazos, agilizando las tareas que implican grandes volúmenes de datos. Permiten absorber más trabajo sin generar cuellos de botella.
- **Precisión y calidad de la información**: reducen de manera drástica los fallos en la captura de datos, errores normativos, de identificación y de cálculo, asegurando una validación fiable de la información procesada.
- **Trazabilidad y cumplimiento legal**: proporciona trazabilidad total y registro uniforme para auditorías y evidencias.

Algunos de los ejemplos de RPAs que se utilizan en este ámbito realizan tareas como la facilitación de consulta y publicación de presupuestos municipales, validación de datos en procesos de alta de trabajadores de centros de atención o procesos de cambio y validación de datos en documentos de la Hacienda Foral de Bizkaia.

5.2 Extracción y tratamiento de datos

Gracias al uso de RPAs, la agilidad y consistencia en la extracción de datos se ha incrementado exponencialmente:

- **Disponibilidad y continuidad de datos:** disponibilidad diaria de datos críticos e inmediata para procesos dependientes con una actualización constante de la información. Esto hace más eficiente la gestión de procesos interconectados.
- **Calidad, estandarización y consistencia:** se han eliminado totalmente los errores de nomenclatura y de transcripción. Además, ha habido una mejora en la consistencia comparativa y una evitación de duplicidades.
- **Agilidad operativa y contable:** se ha conseguido una aceleración de procesos cíclicos mensuales, como puede ser la actualización de bases de datos o informes estadísticos que dependen de ficheros externos generados por terceros.

La descarga y validación de datos recibidos desde Google Analytics o la carga de datos recibidos desde el INE son ejemplos de tareas que se realizan ahora mediante RPAs.

5.3 Control y Reporting

El uso de procesos automatizados ha facilitado a la Diputación Foral de Bizkaia la publicación de sus indicadores internos a través de toda la administración:

- **Gestión de indicadores y reporting:** el uso de RPAs facilita la entrega de indicadores en tiempo y forma, con información actualizada por centro y asegurando una consistencia y homogeneidad, reduciendo la carga de trabajo que suponía antes su publicación.
- **Eficiencia en el ciclo operativo:** se dispone de una gestión integral que abarca desde la generación y el postproceso hasta la notificación a las personas usuarias gracias a la emisión de avisos automáticos y notificaciones integradas en el flujo de trabajo.
- **Control y visibilidad:** gracias a la publicación validada y temprana en el tiempo de los indicadores e informes, se ha facilitado la detección temprana de incidencias.

Gracias a los RPAs ya implantados, se realiza de una manera mucho más sencilla el informe de solicitudes concedidas y bajas realizadas en programas de Acción Social como el “Servicio Foral de Apoyo para la permanencia en el hogar” (Etxetic) o se extraen “Indicadores Clave de Desempeño” (KPIs) clave para la operativa diaria de Lantik.

5.4 Integración con sistemas externos

La implementación de RPAs garantiza una continuidad de servicio robusta mediante una integración monitorizada y la ejecución de pruebas sintéticas fiables, lo que asegura la estabilidad técnica con sistemas externos. A nivel operativo, su capacidad para la integración judicial efectiva, la centralización de expedientes y la clasificación automatizada permite reducir la latencia en la atención, facilitando además una auditoría precisa de todos los procesos integrados.

La revisión de notificaciones de Sede Electrónica o la descarga de notificaciones pendientes en la administración de justicia de Euskadi se realiza ahora de una forma mucho más eficiente con el uso de RPAs.

5.5 Mantenimiento e higiene de datos

La automatización de estos procesos refuerza la higiene documental y el orden, logrando una estandarización que permite el ahorro de almacenamiento y la reducción del riesgo operativo. Asimismo, estas soluciones garantizan el estricto cumplimiento de privacidad, minimizando el riesgo de filtración de datos mediante una gestión documental estructurada y segura.

La limpieza de metadatos y el archivo de ficheros obsoletos se realiza de una manera automática y más eficiente a través de los procesos automatizados.

5.6 Extracción e integración

Existe una solución robotizada que establece un flujo de “inicio a fin” que integra el proceso de extracción de ficheros de datos desde sistemas propios hasta la publicación en plataformas de terceros, garantizando la transparencia y el cumplimiento normativo en cada etapa. Al reducir drásticamente los errores, el sistema asegura un proceso fluido y confiable que fortalece la integridad de la información publicada.

6 CASOS DE ÉXITO DE APLICACIÓN BOTERE

Total, de procesos robotizados desde marzo de 2023: 30 procesos

Total, de horas de ahorro: 220.545h

La Diputación Foral de Bizkaia ha consolidado un ecosistema de automatización con 16 RPAs implementados que han transformado la gestión pública en áreas como Acción Social, Hacienda y Atención Ciudadana, logrando una notable reducción de errores normativos y la aceleración de trámites esenciales. Habiendo sumado ahorros significativos en la gestión de duplicados de NIF, campañas de renta para mutualistas, así como el cálculo de la capacidad económica para la Revisión prestaciones.

Lantik por su parte destaca por su enorme impacto técnico y operativo con 14 procesos que acumulan más de 207.000 horas de ahorro, liderados por tareas de higiene documental masiva como el borrado de metadatos y de ficheros obsoletos.

ORGANISMO	RPAs	AHORRO H
SERVICIOS CORPORATIVOS	1	1.577
RELACIONES MUNICIPALES	1	236
ACCIÓN SOCIAL	5	3.239
HACIENDA	6	7.218
ATENCIÓN CIUDADANA	2	508
PROMOCIÓN ECONÓMICA	1	3
LANTIK	14	207.604
TOTAL	30	220.385

En conjunto, la plataforma BOTERE ha permitido alcanzar un ahorro global superior a las 220.000 horas, garantizando la disponibilidad diaria de datos críticos y optimizando el soporte técnico mediante la creación automatizada de tickets, lo que permite al personal público enfocarse en labores estratégicas de mayor valor para la ciudadanía.

6.1 Diputación Foral de Bizkaia

Se han implementado un total de 16 RPAS desde marzo 2023 lo que ha supuesto un ahorro acumulado de 12. 981 h horas desde el inicio de su ejecución

6.1.1 Servicio de Gestión de Personal

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
Altas y bajas SS	Proceso que se encarga de gestionar las altas y bajas de IT que llegan a Tramitación de Procedimientos Administrativos de Gestión Personal. Por cada empleado el sistema accede a la aplicación de negocio para obtener el puesto y una vez con toda la información accede a Seguridad Social, Acceso Sistema Red Incapacidades temporal, para tramitarlo en el gestor de expedientes.	Reducción de errores normativos, aceleración de trámites, trazabilidad y cumplimiento.	01/12/2025	200 h

6.1.2 Servicios corporativos

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
Contratos Menores	Proceso que se encarga de buscar los contratos menores de cada uno de los departamentos de Diputación Foral de Bizkaia con un formato específico. A continuación, se elabora un fichero con el formato que corresponde para	Flujo extremo a extremo, desde la extracción de datos hasta su publicación. Cumplimiento ley de transparencia y reducción de errores.	26/08/2024	1.577 h

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
	su publicación en la Plataforma de Gobierno Vasco.			

6.1.3 Servicio de relaciones municipales

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
Anuncios Boletín - Aprobación presupuestos municipales	Proceso que debe acceder al BOE para revisar las publicaciones de las aprobaciones de los presupuestos municipales (iniciales, finales y correcciones). Lee los presupuestos y los da de alta en la aplicación de negocio del departamento.	Cumplimiento normativo, actualización oportuna, menor esfuerzo manual.	21/02/2025	236 h

6.1.4 Acción Social

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
Descarga de POMO	Proceso que se conecta diariamente a la web de la policía mortuoria (POMO), descarga el fichero de fallecidos del día anterior, formatea y deja el fichero en una ruta de red, donde es recogido por procesos posteriores ajenos al Robot	Disponibilidad diaria de datos críticos, automatización de dependencia interproceso.	20/11/2024	483 h
Descarga de INE	Proceso que se conecta mensualmente a la web del INE, descarga el fichero de fallecidos del día anterior, formatea y deja el fichero en una ruta de red,	Ciclo mensual confiable, datos estandarizados, menor intervención humana.	16/01/2025	1 h

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
	donde es recogido por procesos posteriores ajenos al Robot			
Consulta de los títulos de las gerocultoras	Es un proceso que verifica si, en los centros residenciales para personas mayores, el personal que presta servicios cumple los requisitos de titulación necesarios para desempeñar sus funciones. Para ello, comprueba cinco profesiones en Hezkuntza (Departamento de Educación de Gobierno Vasco) y otras ocho en las páginas web de los correspondientes colegios profesionales.	Asegura el cumplimiento de requisitos legales, minimiza riesgos de inspección, trazabilidad de evidencias.	12/09/2023	234 h
Capacidad Económica	Proceso encargado de obtener diariamente el listado de Tareas Planificadas con el asunto "RPA: Revisión prestaciones", acceder a la herramienta telemática de la Seguridad Social (E-Sil) para consultar las prestaciones asociadas y, con esa información, determinar si la persona cumple los requisitos económicos establecidos y qué prestación le corresponde según su situación económica.	Cálculo sistemático, decisiones más rápidas, consistencia y auditoría.	10/03/2025	1.772 h

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
Etxetic (Acción social)	Es un proceso que extrae del "Servicio Foral de Apoyo para la permanencia en el hogar" (etxeTIC), dirigido a personas en situación de dependencia, los informes de bajas y los informes de solicitudes concedidas disponibles en el gestor de expedientes del Departamento. Con esos datos, genera los informes correspondientes para cada centro.	Información actualizada por centro, homogeneización de informes, ahorro de tiempo.	10/03/2025	749h

6.1.5 Hacienda

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
Cambio de NIF	Proceso encargado de realizar diversas comprobaciones sobre un listado de NIF recibido por el departamento. Una vez efectuadas estas validaciones, y siempre que se cumplan los criterios establecidos, el robot procede a efectuar el cambio de NIF que corresponda.	Menos errores de identificación, rapidez en cambios masivos, trazabilidad.	10/03/2025	1.667 h
Bajas por duplicados	Proceso de Bajas por Duplicados forma parte del proceso de Cambio de NIF, ya que se encarga de identificar los casos en los que existe una	Reducción de errores y limpieza de duplicados.	10/02/2025	3.552 h

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
	<p>duplicidad de datos. Cuando se detecta un NIF duplicado, el proceso debe darlo de baja y trasladar toda la documentación vinculada desde el NIF que se dará de baja al nuevo NIF que quedará activo.</p>			
Propuesta liquidación	<p>Proceso que obtiene los registros de propuesta de liquidación y gestiona aquellas que deben pasar a liquidación, asignándoles el código correspondiente en la aplicación de negocio.</p>	<p>Agiliza el ciclo de liquidación, reduce colas, consistencia en aplicación de reglas.</p>	11/01/2025	15h
Mutualistas PreBaja	<p>Proceso que recoge las liquidaciones de un fichero de entrada y realiza la prebaja en la aplicación de negocio, asignando el código predefinido.</p>	<p>Automatiza una tarea sensible, reduce tiempos, cumplimiento de procedimiento.</p>	27/09/2025	3h
Mutualistas 2019	<p>Proceso que gestiona los DNI de los declarantes indicados para descargar su información fiscal de 2019 y elaborar la declaración de la renta correspondiente, siempre que el resultado sea una declaración a devolver</p>	<p>Aceleración de campañas retroactivas, reducción de errores, trazabilidad de cálculos.</p>	31/05/2024	1.901h
Consultas AEAT	<p>Proceso que se encarga de cargar en la web de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) los expedientes pendientes procedentes</p>	<p>Agilizar la gestión y tramitación de expedientes al automatizar la carga de remesas masivas e individuales, reducción de errores manuales y</p>	01/11/2025	

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
	de las remesas masivas y/o individuales, y de actualizar posteriormente la información correspondiente en la aplicación de negocio de la Diputación Foral de Bizkaia.	mejora en la trazabilidad asegurando la consistencia de los datos entre sistemas.		

6.1.6 Atención Ciudadana

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
Sede GOVA	Proceso encargado de revisar las notificaciones pendientes en la sede electrónica del Gobierno Vasco. Para cada notificación, el robot descarga su documentación, identifica el área a la que corresponde y la da de alta en el gestor de entradas de Diputación para su registro y posterior gestión.	Menor latencia en atención, centralización de expedientes, auditoría.	17/02/2025	221
Avantius	Proceso encargado de la descarga de notificaciones pendientes en la Administración de Justicia de Euskadi a través del sistema de gestión judicial Avantius. Una vez obtenida la documentación, se verifica si corresponde a fiscalía o a juzgado y, cuando procede, se da de alta en el	Integración judicial efectiva, clasificación automatizada, continuidad de servicio.	02/07/2024	287 h

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
	gestor de entradas de la Diputación para su registro y posterior gestión.			

6.1.7 Promoción económica

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
Subvención RNT	Proceso encargado de revisar los ficheros que contienen la relación nominal de personas trabajadoras expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social. A partir de esta información, obtiene los datos de los expedientes de cada persona y los contrasta en gestor de expedientes del departamento, verificando si la base de cotización de cada persona empleada coincide o difiere de la presentada en la Tesorería General de la Seguridad Social. Para ello, el proceso actualiza la información de cada empleado en el expediente correspondiente de forma que se pueda contrastar si todas las personas empleadas cuentan con información en su base de cotización.	Reducción de carga manual, disminución de errores humanos, mayor consistencia y calidad de los datos, Agilidad en el proceso de verificación, trazabilidad completa, mejora del control y transparencia	01/01/2026	3h

6.1 Lantik

Se han implementado un total de 14 RPAS desde abril de 2024 lo que ha supuesto un ahorro acumulado de 207.564 horas desde el inicio de su ejecución.

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
<p>Indicador SPUFI's</p> <p>Número de consultas y actualizaciones que se hacen contra la base de datos</p>	<p>Son procesos que automatizan tareas repetitivas de extracción, generación y preparación de información necesaria para reporting, obteniendo los datos desde distintas fuentes de negocio (aplicaciones web, ficheros Excel o documentación en rutas compartidas).</p> <p>Cada proceso accede a su fuente correspondiente, recopila la información necesaria, aplica las transformaciones o validaciones requeridas y deja los resultados en los repositorios definidos, pudiendo además grabarlo en la aplicación de indicadores. El proceso puede realizar notificaciones automáticas.</p> <p>En conjunto, permiten disponer de los indicadores y datos de seguimiento de manera homogénea, puntual y sin intervención manual, reduciendo errores y estandarizando la forma de preparar la información.</p>	<p>Disponibilidad de indicadores en tiempo y forma, consistencia de métricas, menor carga manual.</p> <p>Automatización de ciclo (generación + postproceso + notificación), menor tiempo y errores.</p> <p>Rapidez, homogeneidad, trazabilidad y avisos automáticos.</p> <p>Centralización evaluación, reducción de lectura manual, mejora consistencia comparativa.</p>	04/12/2024	85 h
<p>Indicador desviación coste</p> <p>Porcentaje de Desviación de horas ejecutadas frente a horas aprobadas del global de peticiones de servicio y estratégicas</p>			10/04/2024	5 h
<p>Indicador Facturación</p> <p>Porcentaje de Facturación estratégica sobre el total de clientes</p>			10/04/2024	21 h
<p>Indicador Valoraciones</p> <p>Puntuación media obtenida en la valoración dada por Lantik del trabajo realizado por las empresas subcontratadas</p>			04/11/2024	155 h
<p>Indicador Peticiones</p> <p>Desviaciones tanto en plazos como en coste en las peticiones de desarrollo</p>			15/01/2025	40 h

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
Borrado de metadatos	Proceso encargado de realizar la limpieza de los metadatos de todos los documentos publicables en la web de la Diputación Foral que se encuentran almacenados en diferentes rutas de carpetas y subcarpetas de la institución. Para ello el proceso recorre todas las carpetas disponibles y actúa sobre los metadatos eliminando la información que corresponda mediante la aplicación exifTool	Cumplimiento de privacidad, reducción de riesgo de filtración de datos, estandarización documental.	27/02/2025	131.839 h
Realizaciones PDCL	Proceso encargado automatización del proceso mensual de extracción de datos del sistema PDCL donde se registran las horas por matrícula / contrato de las empresas colaboradoras y genera de forma automática varios ficheros Excel que deposita en un directorio compartido	Agilidad contable, menor error de transcripción, preparación rápida para auditoría/seguimiento.	01/01/2025	333 h
SOAP UI	Proceso encargado de la extracción de la información de los procesos al gestor de expedientes de la Diputación con la finalidad de verificar el estado de sus peticiones, tareas y entradas.	Visibilidad operativa diaria, detección temprana de incidencias, estabilización de sistemas.	10/03/2025	356 h

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
Creación de tickets en Remedys	Proceso encargado de la generación de ticket para la reserva de salas mediante la revisión automática de todos los correos electrónicos cuyo destinatario es el Centro de atención a usuarios en los que se solicitan reservas de sala. Por cada solicitud identificada el proceso genera el correspondiente ticket con la información reflejada en el correo.	Eliminación de trabajo repetitivo, registro uniforme en Centro de Atención a Usuarios (CAU), acuerdo de nivel de servicio más predecible al asegurar que las solicitudes se procesan siempre de forma rápida, homogénea y sin variabilidad humana.	10/03/2025	6.721 h
Google Analytics	Proceso encargado de descargar de forma automática los ficheros de una sección de Google Analytics, renombrándolos y guardándolos en una carpeta compartida para que otro proceso realice el envío de un correo electrónico con el reporte de todos los datos procesados.	Eliminación de tareas manuales repetitivas, mayor rapidez y eficiencia, homogeneidad en los nombres y estructura de los ficheros, reducción de errores, disponibilidad garantizada de los ficheros en tiempo y forma, mejor coordinación entre procesos, trazabilidad más clara, homogeneizar todas las etapas del proceso.	10/02/2025	528 h
Firmas Giltza Dynatrace	Proceso que se encarga de realizar la llamada a Urls permanentes para lanzar procesos de firma BAK y firma idazki para invocar desde sintéticos de Dynatrace.	Integración monitorizada, pruebas sintéticas fiables, continuidad de servicio.	01/01/2025	2.025 h

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
Reporte tareas Zeregin	Proceso encargado de acceder a la aplicación de negocio, descargar el archivo Excel correspondiente a las matrículas registradas en la aplicación PDCL y aplicar los tratamientos necesarios sobre dicho archivo para su posterior utilización.	Menos carga para usuarias, ciclo automatizado de reporte, consistencia de datos.	01/01/2025	294 h
Borrado ficheros obsoletos	Proceso encargado de determinar si un fichero es obsoleto y si se puede mover a la carpeta de cuarentena de los servidores de producción de internet de Publicaciones-	Orden y ahorro de almacenamiento, reducción de riesgo operativo, higiene documental.	17/01/2025	65.200 h
Actualizar las realizaciones del mes en diferentes Excel con datos	Proceso encargado de obtener los importes totales de las diferentes cuentas necesarias en MicroFocus a partir de los archivos Excel depositados en un directorio compartido, y de reflejar dichos importes en las plantillas Excel correspondientes.	Entrega de reporte y plantillas actualizadas con el importe acumulado anual de pedidos informáticos obtenido de Microfocus.		
Cálculo de Indicadores de Calidad	Proceso encargado de acceder a la aplicación Zeregin, completar los campos del formulario web necesarios para solicitar la generación de un fichero Excel, descargar dicho archivo, aplicar los cambios requeridos, guardarlo en la ruta compartida establecida y enviar la	Se realiza una consulta en Zeregin para luego actualizar una plantilla de excel con relación a las peticiones del periodo, indicando los valores de desviación de horas, desviación de importe, horas aprobadas e importe aprobado.	30/04/2025	2 h

RPA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	F. INICIO	AHORRO
	notificación correspondiente por correo electrónico.			

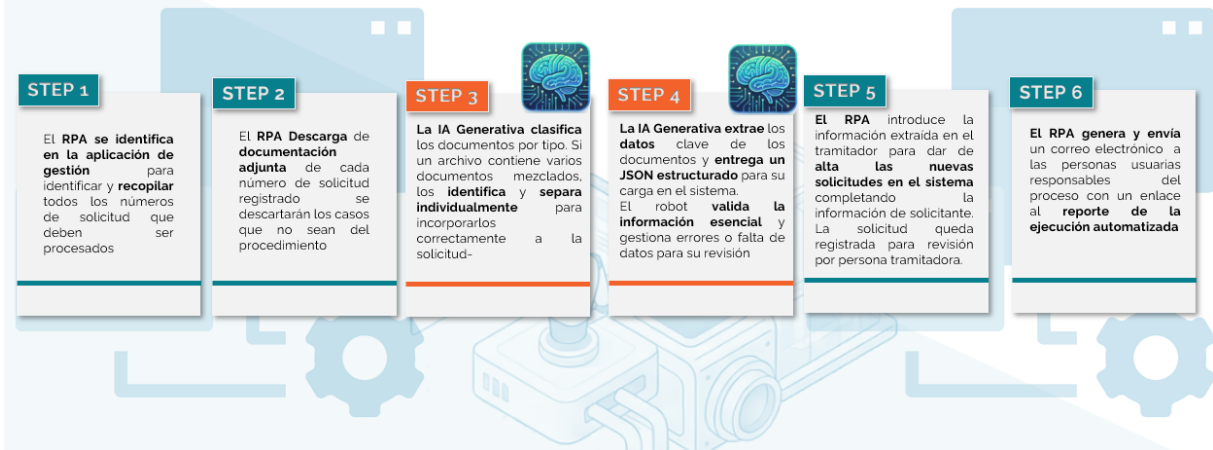
7 PRÓXIMOS PROCESOS POR ROBOTIZAR

Con el objetivo de seguir avanzando en la transformación digital de los distintos servicios, actualmente se están analizando y desarrollando nuevos procesos a automatizar. Estos procesos han sido seleccionados por su potencial de mejora operativa, su impacto en la reducción de carga manual y su contribución a la eficiencia y calidad del servicio.

Se estima que la puesta en producción de estos automatismos generará un ahorro significativo en horas anuales de trabajo, liberando al personal para actividades de mayor valor añadido.

7.1 Atención Temprana

ZUGAZTEL – ATENCIÓN TEMPRANA: Combina RPA e Inteligencia Artificial para clasificar documentos no estructurados y extraer automáticamente sus datos mediante OCR, modelos LLM y *Document Understanding*, permitiendo al robot generar información estructurada e incorporarla directamente en *Ardatz*.



Horas de ahorro anuales estimadas: 375 h

ZUGAZTEL

ATENCIÓN TEMPRANA

Descripción del proceso

Automatización de la grabación de las solicitudes de Atención Temprana para menores de 6 años, que actualmente gestiona Zugaztel a petición del Departamento de Acción Social. El proceso incluye la lectura, validación y registro automático de la información recibida de forma periódica.

Objetivos

- Ahorro de tiempo.
- Reducción de errores de captura.
- Mayor trazabilidad y capacidad de auditoría.
- Cumplimiento de plazos (SLA).
- Mejora de la calidad de los datos registrados.
- Escalabilidad para gestionar volúmenes variables.

Características destacadas

Participación de la IA Generativa en el proyecto.

Este proceso destaca por integrar **IA generativa** para el tratamiento de documentos no estructuradas. La utilización de la IA Generativa se identifica en dos fases del proceso:

- **Clasificación:** Se utiliza tecnología de *Document Understanding (DU)* para que la IA identifique y tipifique los documentos recibidos (como padrones, DNI o libros de familia). Incluso si un archivo contiene varios documentos mezclados, la IA es capaz de separarlos y categorizarlos individualmente lo que permite su correcta incorporación al expediente.
- **Extracción de datos con LLM:** Para obtener la información necesaria de los documentos aportados (fechas de nacimiento, domicilios... etc.) se emplea *Generative Extractor* basado en modelos de lenguaje extenso (LLM)
- **Mecánica de funcionamiento:** El robot utiliza tecnología para el reconocimiento óptico de caracteres (OCR) con la que convierte imágenes en texto y tras la conversión envía dicho texto al extractor de IA generativa junto con una instrucción específica "*prompt*" en función de la categoría de documento. El modelo de IA analiza el contexto y devuelve un archivo estructurado (JSON) con los campos exactos requeridos, permitiendo así que el robot pueda introducir los datos en el sistema de destino "ARDATZ" de forma inmediata.

7.2 Consulta de registro de licitadoras

Horas de ahorro anuales estimadas: 125 h

SERVICIOS CORPORATIVOS

CONSULTA DE REGISTRO DE LICITADORAS

Descripción del proceso

Proceso que verifica si una empresa propuesta como adjudicataria cumple los requisitos previos. A partir de una solicitud recibida por correo electrónico, el automatismo consulta diversas fuentes: SABI (cuentas y estados financieros), la plataforma de contratación pública de Euskadi (ROC), el registro oficial de licitadoras del Estado (ROLECE) y la interoperabilidad disponible en EKIN. Finalmente, genera un informe consolidado con los resultados.

Objetivos

- Verificar de forma automatizada la situación de las empresas propuestas.
- Reducir tiempos de comprobación manual.
- Garantizar consistencia en la revisión documental previa a la adjudicación.
- Mejorar la trazabilidad y la transparencia del proceso.

7.3 KR10 – Gestión de licencias por Asuntos personales

Horas de ahorro anuales estimadas: 250 h

LANTIK

KR10 – GESTIÓN DE LICENCIAS POR ASUNTOS PERSONALES

Descripción del proceso

Proceso que realiza la revisión automatizada de las tareas recibidas en la bandeja de ARTEZ correspondientes a solicitudes de licencias por asuntos personales (LAS). Si la solicitud es procesable por RPA, el robot accede a la aplicación de gestión (Microfocus) para realizar la tramitación y posteriormente actualiza la bandeja de tareas, indicando el resultado de la gestión y enviando un reporte final por correo.

Objetivos

- Automatizar la tramitación de solicitudes LAS.
- Liberar al personal de RRHH de tareas manuales repetitivas.
- Reducir tiempos de respuesta y errores.
- Generar informes de ejecución automáticos.

7.4 KR11 – Gestión de solicitudes de cambio de vacaciones

Horas de ahorro anuales estimadas: 250 h

LANTIK

KR11 – GESTIÓN DE SOLICITUDES DE CAMBIO DE VACACIONES

Descripción del proceso

Proceso encargado de revisar las tareas asociadas a solicitudes de cambio de vacaciones que llegan a la bandeja ARTEZ. Si son aptas para automatización, el robot accede a la aplicación de gestión (Microfocus) para realizar el cambio de forma automática y posteriormente actualiza la tarea en ARTEZ, informando del resultado mediante un reporte.

Objetivos

- Automatizar el registro y gestión de cambios de vacaciones.
- Reducir carga manual en RRHH.
- Mejorar la agilidad en la actualización de datos de personal.
- Asegurar un seguimiento coherente y trazable de cada solicitud.

