

# Ficha de proyecto

Elaborador de la ficha Begoña Lázaro Álvarez		
Denominación del proyecto <b>Integración de la robotización en el control anual de pensiones no contributivas</b>		
Breve descripción del proyecto:	<p>En Andalucía hay más de 100.000 ciudadanos que perciben pensiones no contributivas de invalidez y jubilación. Anualmente se verifica que siguen reuniendo los requisitos legales para el mantenimiento de dicha pensión, para ello se revisan los datos de convivencia e ingresos percibidos por la persona pensionista, así como de todos los miembros de su unidad familiar. El importante volumen de trabajo que requiere dicho control, unido a la carencia de recursos humanos manifestada por los órganos gestores, produce que en años anteriores no se hayan alcanzado los objetivos perseguidos en relación con el derecho al mantenimiento del derecho a la percepción de la pensión no contributiva, regularización de cuantías, la extinción o suspensión, así como la reclamación de cobros indebidos cuando proceda. En 2020, durante dos meses, 40 robots han trabajado junto con los órganos gestores en las distintas provincias andaluzas en más de 53.000 expedientes realizando hasta 23.000 consultas diarias. Tardando 28 minutos en realizar todas las consultas, validaciones y grabación de datos de un único expediente. Se encargan de comprobar el padrón municipal, las prestaciones de Seguridad Social, las prestaciones del Servicio Público de Empleo Estatal, declaraciones de IRPF, vida laboral y la renta mínima de inserción social de Andalucía. El proyecto está basado en la tecnología innovadora de automatización de procesos (Robotic Process Automation - RPA), que ha contribuido a la mejora en la eficiencia, escalabilidad y agilidad. Logrando que los profesionales puedan dedicar más de 90.000 horas de su tiempo a la realización de tareas de más valor añadido, tareas que precisen de una valoración o toma de decisión que deban tomar las personas en base a su experiencia y conocimiento del ámbito concreto de actuación. Otros beneficios obtenidos han sido la homogeneización del proceso, la unificación de las tareas en las ocho provincias andaluzas y la reducción de errores debidos al tratamiento automatizado de los datos. La organización impulsora del proyecto ha valorado muy positivamente esta experiencia, más aún este año en el que la situación de emergencia provocada por el COVID-19 ha dificultado la realización de los trabajos.</p>	
Palabras clave del proyecto:	Tecnología, coordinación interadministrativa, replicabilidad.	
Organismos responsables del proyecto:	Junta de Andalucía. Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto. Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior	
Otras entidades participantes:	-	
Punto de contacto del proyecto:	Localidad del punto de contacto del proyecto:	Año de finalización del proyecto:
-	Andalucía	-
Documentación de interés	<a href="#">20 JUNTA ANDALUCIA Integración de la robotización en el control anual de pensiones no contributivas.pdf</a>	
Enlaces de interés	-	
Observaciones	Candidatura al Premio Innovación XIV edición	

# Ficha de proyecto

## Temas clave

Identifique un mínimo de 3 y un máximo de 6 temas clave para los que el proyecto pueda considerarse como un ejemplo de su puesta en práctica

- El proyecto tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos, por ejemplo:
  - El proyecto tiene por objetivo resolver problemas de los ciudadanos
  - El proyecto tiene por objetivo la mejora en los servicios e instituciones públicas
  - El proyecto tiene por objetivo la implantación de políticas públicas
  - El proyecto tiene por objetivo resolver situaciones de crisis o sobrevenidas
- El proyecto cuenta con el respaldo de promotores y recursos, por ejemplo:
  - El proyecto cuenta con el impulso de intraemprendedores o de promotores clave
  - El proyecto cuenta con el compromiso visible de las partes interesadas
  - El proyecto cuenta con recursos económicos dedicados a la innovación
  - El proyecto cuenta con una cobertura normativa aplicada con efectividad
- El proyecto responde a un enfoque sistemático de innovación, por ejemplo:
  - El proyecto plantea una estrategia y una visión específica sobre la innovación
  - El proyecto plantea horizontes a medio y largo plazo más allá del ciclo político
  - El proyecto plantea un enfoque de innovación abierta y de abajo a arriba
  - El proyecto plantea la innovación como parte de los procesos de gestión
- El proyecto fomenta capacidades y actitudes para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto fomenta la formación en competencias para la innovación
  - El proyecto fomenta la creatividad, la proactividad y la apertura de mente
  - El proyecto fomenta la especialización de personal en técnicas de innovación
  - El proyecto fomenta los incentivos y la puesta en valor de las personas innovadoras
- El proyecto utiliza metodologías y herramientas para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto utiliza marcos de trabajo o modelos específicos para la innovación
  - El proyecto utiliza metodologías y herramientas que facilitan la innovación
  - El proyecto utiliza soluciones tecnológicas para la innovación
  - El proyecto utiliza y gestiona conocimiento especializado en innovación
- El proyecto vence las barreras organizativas y culturales a la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto vence las estructuras jerarquizadas y estancas
  - El proyecto vence las rutinas burocráticas de las administraciones públicas
  - El proyecto vence la resistencia y la ansiedad asociada a los cambios
  - El proyecto vence las actitudes reactivas de algunas partes interesadas
- El proyecto incorpora a la ciudadanía en los procesos de innovación, por ejemplo:
  - El proyecto incorpora a la ciudadanía en sus procesos de diseño y de decisión
  - El proyecto incorpora a la ciudadanía en espacios compartidos para la innovación
  - El proyecto incorpora la transparencia y rendición de cuentas en la innovación
  - El proyecto incorpora la percepción de la ciudadanía en la innovación
- El proyecto conecta con aliados, y con ecosistemas y redes para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto conecta y trabaja con otras organizaciones aliadas para la innovación
  - El proyecto conecta con ecosistemas de organizaciones innovadoras
  - El proyecto conecta con redes profesionales y académicas sobre innovación
  - El proyecto conecta con innovadores del sector privado y de la sociedad civil
- El proyecto construye espacios de participación y colaboración para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto construye laboratorios de innovación para la colaboración
  - El proyecto construye centros de innovación especializados en temáticas específicas
  - El proyecto construye mecanismos de participación para la innovación
  - El proyecto construye espacios de diálogo y reflexión para la innovación
- El proyecto desarrolla sistemas de anticipación, de exploración y de pruebas para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto desarrolla sistemas de innovación anticipativa frente a escenarios futuros
  - El proyecto desarrolla sistemas de exploración de nuevos ámbitos y soluciones
  - El proyecto desarrolla sistemas de pruebas seguras (por ejemplo, entornos "sandbox")
  - El proyecto desarrolla experimentos para comprender mejor problemas y soluciones
- El proyecto promueve un ambiente favorable a la asunción de riesgos para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto promueve la aportación de sugerencias innovadoras
  - El proyecto promueve las iniciativas de lanzar e implantar soluciones innovadoras
  - El proyecto promueve la aceptación de fallos en las actuaciones innovadoras
  - El proyecto promueve el cuestionamiento del status quo con visiones innovadoras
- El proyecto utiliza procesos de aprendizaje y mejora continua de la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto utiliza mecanismos de aprendizaje mediante la retrospectiva
  - El proyecto utiliza repositorios de prácticas de referencia en innovación
  - El proyecto utiliza redes entre pares para el aprendizaje sobre la innovación
  - El proyecto cuenta con sistemas de mejora continua de los procesos de innovación
- El proyecto organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto organiza repositorios de conocimiento para la innovación
  - El proyecto organiza comparativas cruzadas de prácticas entre innovadores
  - El proyecto organiza la investigación y la divulgación científica sobre la innovación
  - El proyecto organiza la difusión de resultados y lecciones aprendidas en la innovación
- El proyecto incorpora mecanismos de evaluación de la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto incorpora la evaluación ex-ante y ex-post en las actuaciones innovadoras
  - El proyecto incorpora la evaluación por agentes externos e independientes
  - El proyecto incorpora a la ciudadanía en la evaluación de actuaciones innovadoras
  - El proyecto incorpora la evaluación en la toma de decisiones sobre la innovación
- El proyecto hace visibles los resultados de la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto hace visibles iniciativas innovadoras mediante premios o reconocimientos
  - El proyecto hace visible la innovación a la ciudadanía con acciones de comunicación
  - El proyecto busca casos de éxito de la innovación para su visibilización
  - El proyecto hace visible al sector público como referente en innovación