

Servicio de Automatización Inteligente (SAI)

Servicio centralizado RPA



MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
SECRETARÍA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

ÍNDICE

- 1 • Automatización Robótica de Procesos (RPA)
- 2 • SAI basado en RPA
- 3 • Implantación en organismos
- 4 • Ejemplos de proyectos
- 5 • Anexo: Documentos y fases del servicio



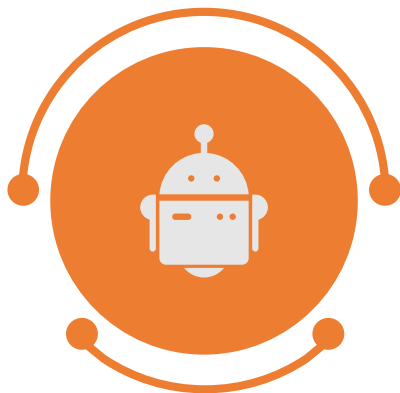
01. Automatización Robótica de Procesos (RPA)



Robotic Process Automation (RPA)



Configuraciones que automatizan tareas manuales y repetitivas



Robots virtuales que se integran con el software existente



Se replican acciones del puesto

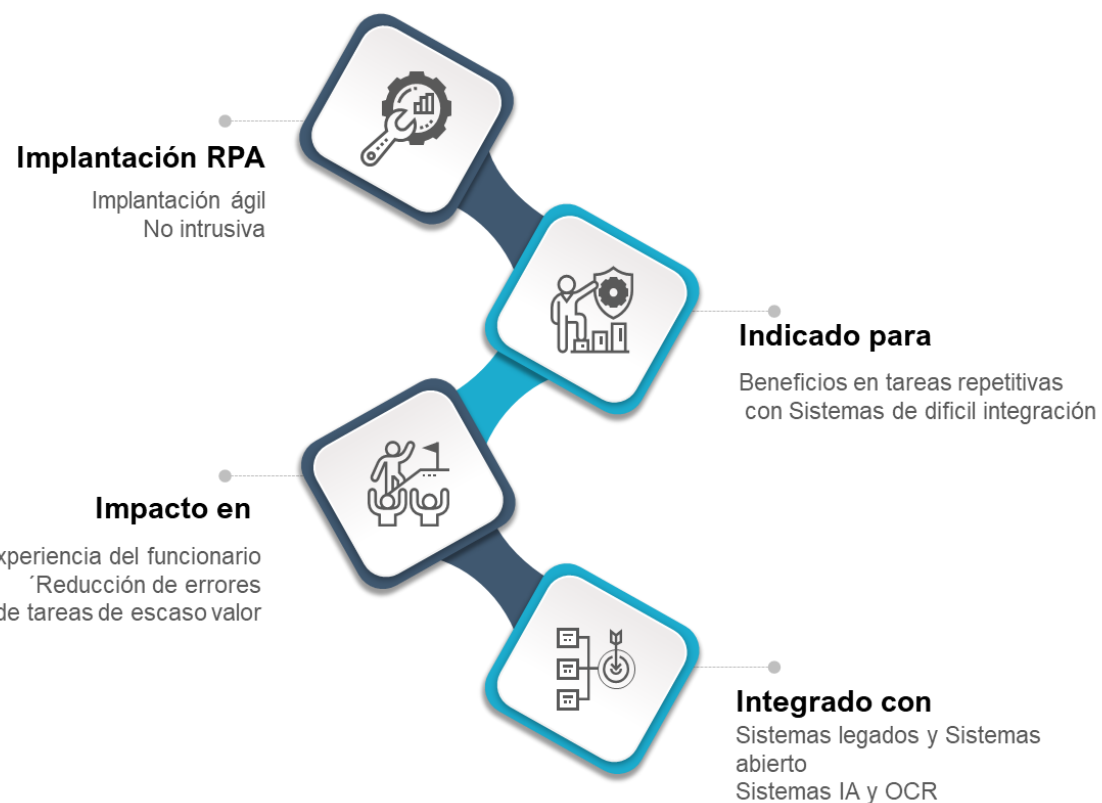


Dirigido por reglas y lógica de negocio sencillas

Robotic Process Automation (RPA)



Robotic Process Automation (RPA)



El robot interactúa con aplicaciones ya existentes de la misma forma que lo haría un humano.

- Se puede configurar para que solo solicite intervención humana en puntos concretos del proceso.

Especialmente indicado para procesos...

- Con alto volumen de información
- Mecánicos y repetitivos
- Basados en reglas
- Sujetos a errores humanos
- Sujetos a picos de demanda

Impacto directo en el negocio del organismo.

- Implantación rápida
- Mejora de la experiencia del ciudadano
- Reducción de errores y tiempos de tramitación
- Libera al funcionario de trabajo manual para abordar tareas de mayor valor añadido
- ...

02. SAI basado en RPA

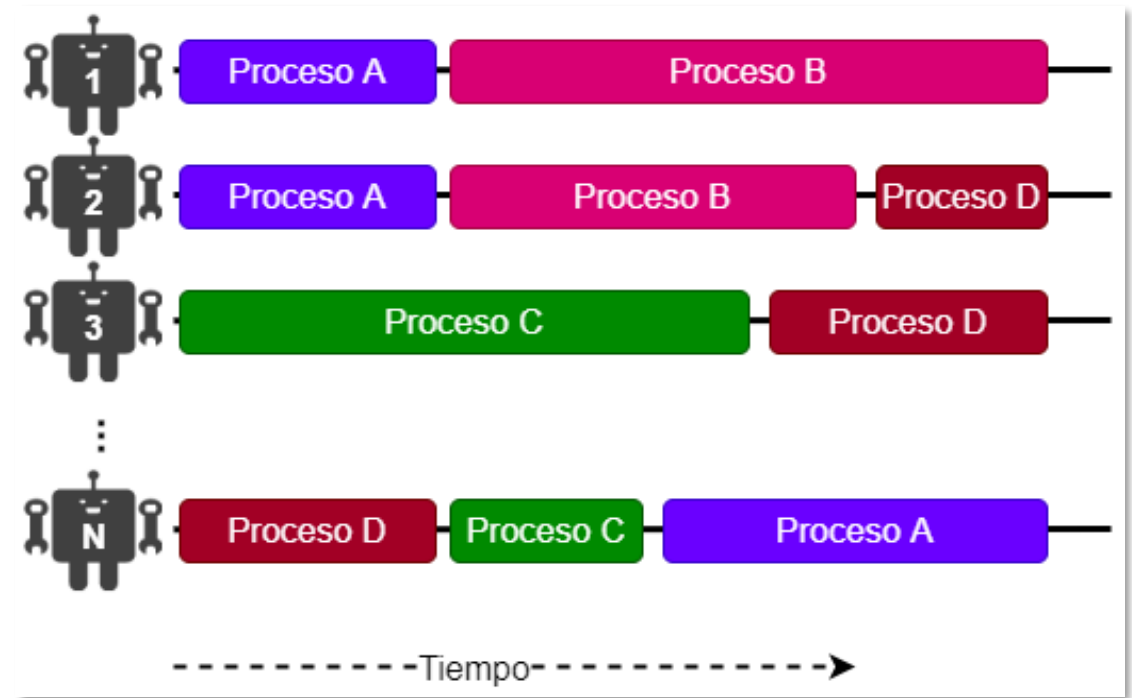


Servicio centralizado RPA en el SAI

Actualmente existe un parque de 400 robots.

Gestión y orquestación centralizada RPA:

- Cada proceso estará asociado a un organismo.
- **No se compromete un nº de robots** por organismo: se acuerdan parámetros de negocio sobre los procesos.
 - SGAD asigna los robots en cada momento para cumplir esos acuerdos.
- **Optimización** global de los recursos de robotización a nivel de toda la AGE.



¿QUÉ ES SAI?

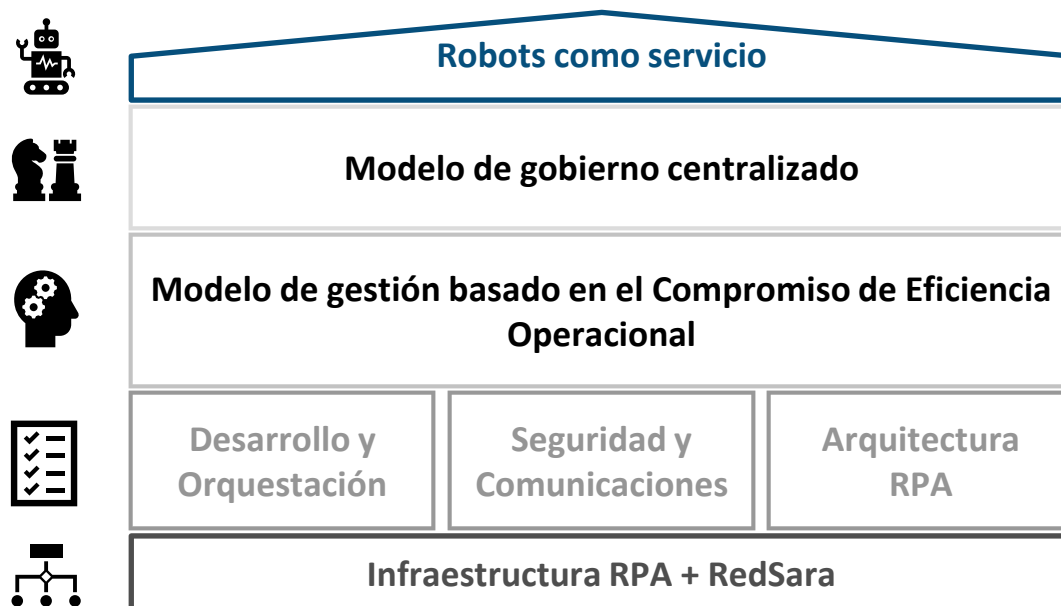
¿Qué es el Servicio de Automatización Inteligente?






El Servicio de Automatización Inteligente permitirá a los organismos públicos agilizar los flujos de trabajo, buscando la eficiencia operativa y mejora de la calidad de los procesos de negocio a través del uso de inteligencia en las tareas que necesitan información ágil.



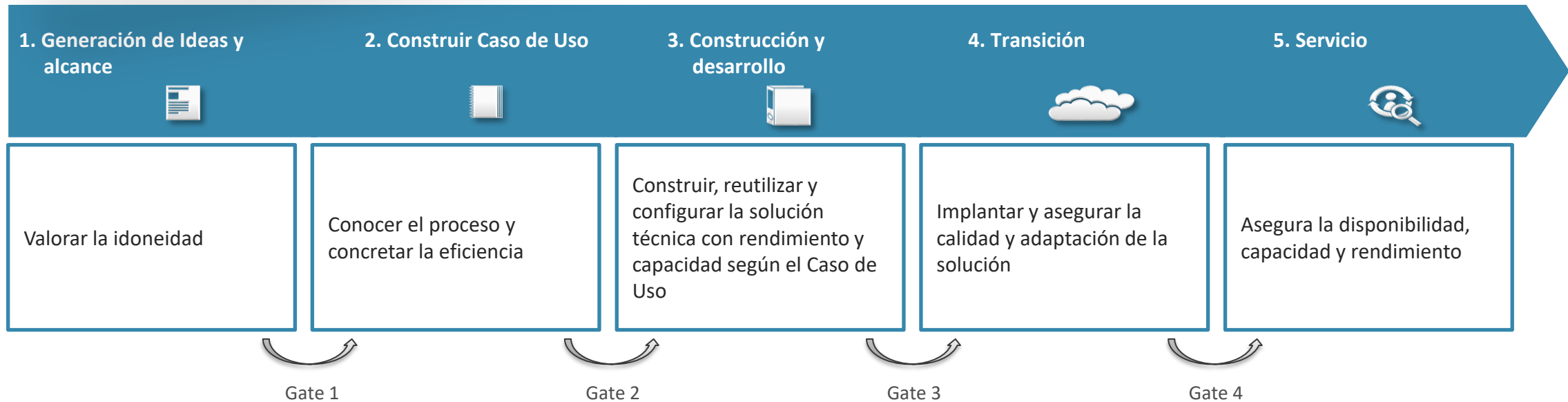
El SAI de la SGAD opera como un Centro Excelencia que entrega **Soluciones de Robotización a los diferentes organismos de la AGE**. Proporciona todos los recursos tecnológicos, humanos, conocimiento y desempeño en tecnologías RPA.

Organización SAI de la SGAD



-  Los robots se ofrecerán como servicio desde la SGAD a través del SAI
-  El gobierno estará centralizado en el Centro de Excelencia RPA de la SGAD
-  Alineamiento hacia el incremento de la eficiencia operacional
-  La estructura está apoyada en tres pilares fundamentales
-  La infraestructura se basa en la propia de RPA más la RedSara

CICLO DE VIDA DE ROBOTIZACIÓN



CAPACIDADES DEL SAI

Implementación del SAI en la SGAD

Para comprender las ventajas derivadas del uso de esta herramienta, primero se deberá conocer las capacidades que puede ofrecer y los recursos que implementa.

¿Qué se proporciona?

- Automatización de procesos, procedimientos (trámites) existentes
- Identificación y valoración conjunta de oportunidades con el organismo
- Diseño y especificación técnica de la solución requerida por el organismo
- Establecimiento de un marco objetivo de eficiencia operativa a alcanzar
- Capacidades de Desarrollo de Sistemas RPA
- Normalización de buenas prácticas de construcción y reutilización de componentes
- Soporte y operación de las soluciones RPA implantadas
- Capacidades analíticas y *reporting* en tiempo real

¿Con qué recursos?

- NubeSARA y RedSARA
- Normativas y recursos de acceso y seguridad
- Infraestructura RPA basada en tecnología Blue Prism
- Capacidades OCR e IA para el procesamiento documental en el proceso automatizado.
- Escalable en capacidad y rendimiento.
- Tolerante a fallos con soluciones de continuidad donde sean requeridas.
- Proporciona flexibilidad y economía de escala para el mejor aprovechamiento de recursos (arquitecturas y licenciamiento RPA).
- Personal especializado.

CAPACIDADES DEL SAI

Implementación del SAI en la SGAD

Se han identificado algunos puntos de confusión acerca de las capacidades y beneficios del servicio de robotización que conviene aclarar:

¿Qué NO proporciona el servicio de robotización?

- Desarrollo de nuevas aplicaciones y/o sistemas → Los robots solo interactúan con aplicaciones y sistemas existentes previamente.
- Software instalable en el escritorio de un funcionario/empleo (RDA - *Robot Desktop Automation*) → Todos los robots se ejecutan en los sistemas de la SGAD.
- Ejecución bajo demanda → La SGAD orquesta la ejecución de los robots, acordando la frecuencia y horario con el organismo.
- Parametrizar la ejecución “en directo” → La parametrización es fija o mediante mecanismos desatendidos acordados previamente.
- Robots dedicados a cada organismo → La SGAD gestiona la totalidad de las licencias, asignándolas en cada momento a tareas de organismos diferentes.
- Flujos de trabajo (*workflows*) con intervención de diversos actores → El robot se aplica a tareas concretas dentro de un proceso.
- Reingeniería de procesos → Cada organismo es responsable de su negocio y define el trabajo que tiene que hacer el robot.
- Soluciones de *web scrapping* → Los proyectos que requieren *web scrapping* se analizan caso a caso para estudiar la idoneidad de la robotización, porque ya existen en el mercado herramientas especializadas más convenientes y de menor coste.
- "Automagia" → En ocasiones no es posible aspirar a una automatización total, o incluso a una automatización significativa. Por sencilla que parezca una tarea, las personas aportamos más valor del que parece con juicios y decisiones que un robot no puede replicar.

BENEFICIOS PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

¿Cuáles son los principales beneficios derivados del SAI?

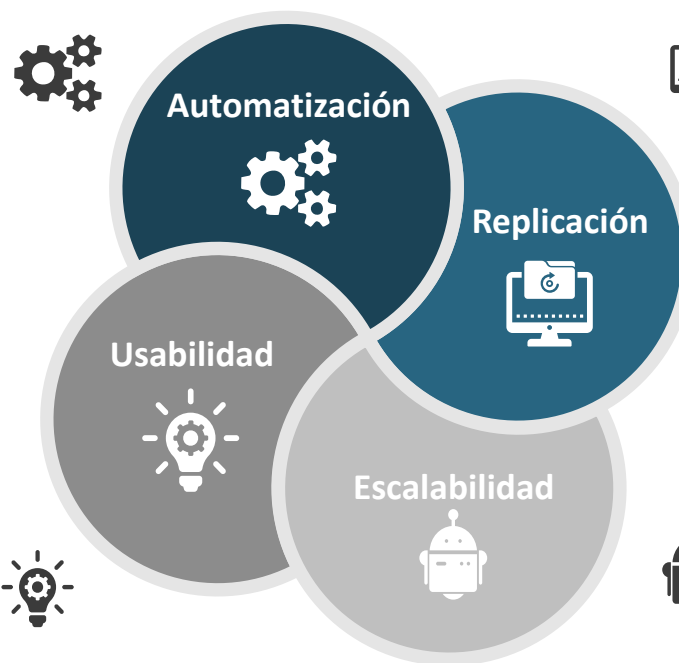
La automatización inteligente busca ahorrar costes a través de eliminar aquellos elementos que reducen la eficiencia, de aumentar la productividad automatizando tareas rutinarias y de evitar riesgos reduciendo los errores humanos y mejorando el cumplimiento. En concreto, el SAI de la SGAD proporciona:

Configuraciones para la automatización tareas manuales y repetitivas

Se trata de exponer e identificar qué procesos son repetitivos y reproducibles: se graba literalmente lo que hace el usuario

Dirigido por reglas y lógica de negocio sencillas

Permite aplicar reglas, condiciones y lógica de negocio con un buen manejo de excepciones



Se replican acciones del puesto

La robotización simula y ejecuta las acciones del puesto de trabajo



Robots virtuales que se integran con el software existente

La integración del robot opera como lo hace un usuario: se capturan pantallas y se aplica "Computer Vision" e integración convencional

MODELO DE GOBIERNO

SGAD: Gestión estratégica, aprobaciones, supervisión, interlocución, cumplimiento, ejecución de la inversión

Centro de Excelencia RPA
Gobierno: Seguridad, cumplimiento y reporting

Oficina para Gestión del Porfolio

Gestión de Ideas,
alcance y valoración

Caso de uso,
Descubrimiento de
proceso y eficiencia

Oficina para Desarrollo

Diseño técnico
Gestión del proyecto

Configuración y
parametrización

Oficina para Transición y Operación

Test funcional y de usuario, implantación y
estabilización

Soporte, operación y administración:
Disponibilidad, continuidad, capacidad y
cumplimiento

PROCESOS

TAREAS CLAVE

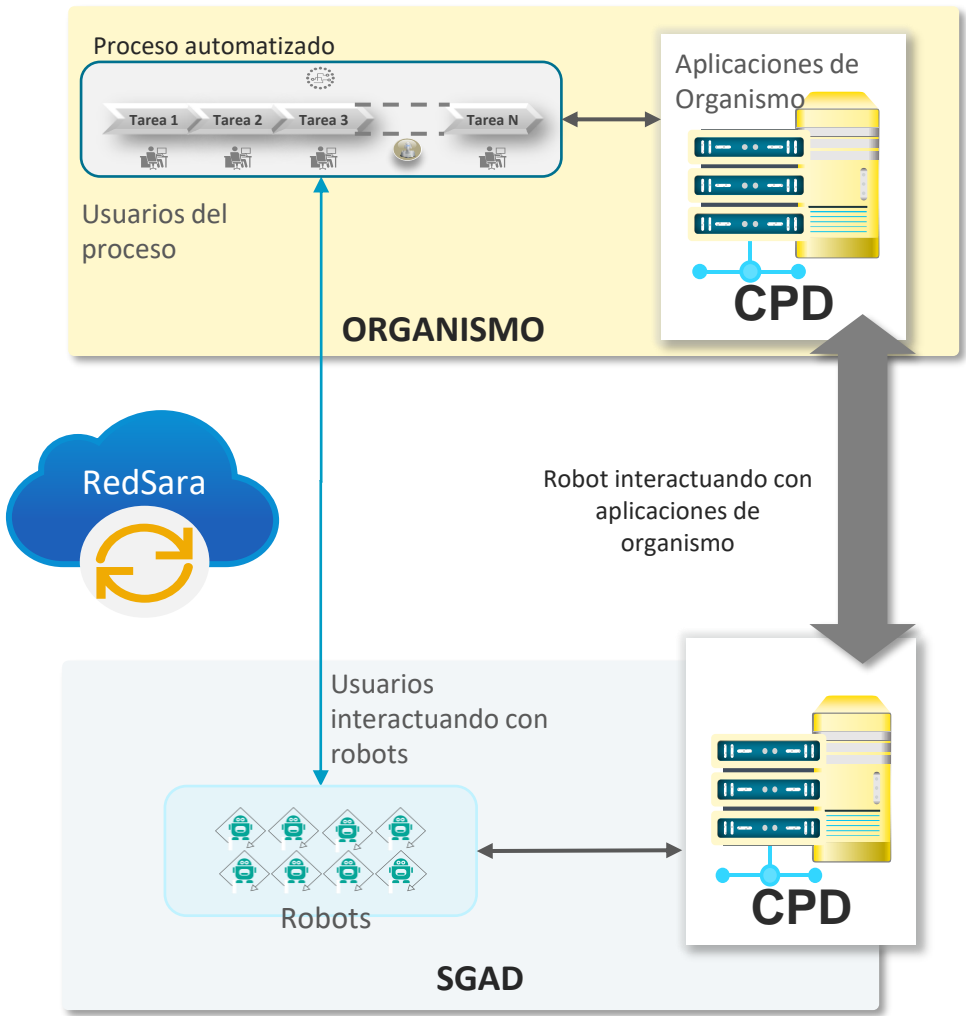
ENTREGABLES

ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

03. Implantación en organismos



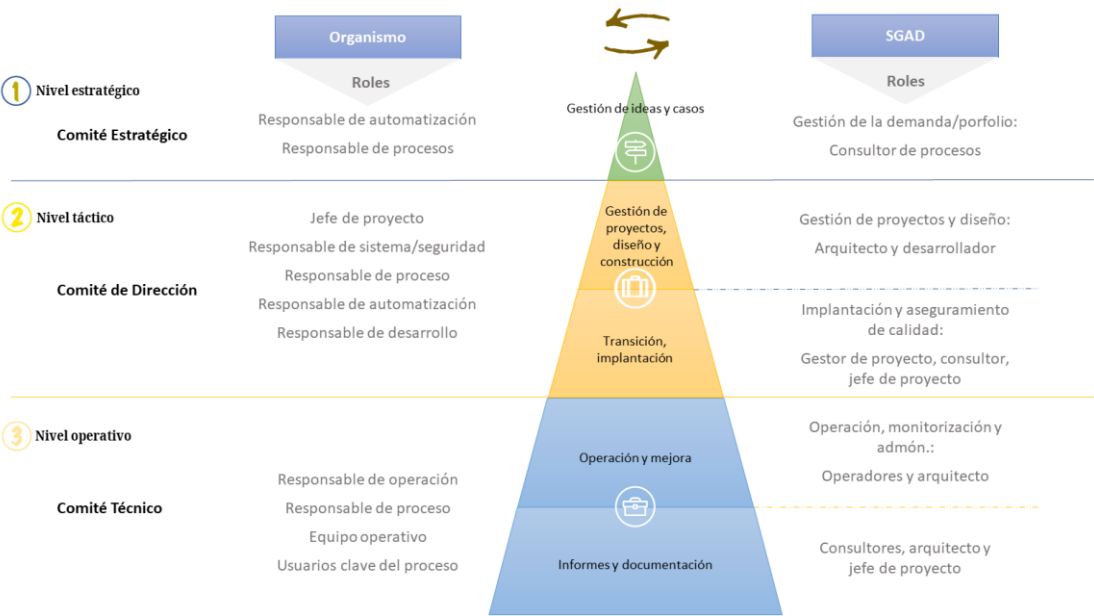
MODELOS DE RELACIÓN



El robot interactúa entre SGAD y las aplicaciones del organismo, mientras que los usuarios que trabajaban en el proceso que se automatiza pasan a interactuar con el robot.

El **modelo de relación** será a **tres capas** que abarquen todos los ámbitos del servicio: estratégico, operativo y táctico. Esta estructura permite una integración eficiente entre el organismo y SGAD. Cada **capa** tendrá asociado un **comité de seguimiento** que incluya objetivo, resultados esperados y asistentes a los mismos:

- **Nivel estratégico:** encargado de la toma de decisiones clave del proyecto, revisar las iniciativas y evaluar la implantación.
- **Nivel táctico:** donde se supervisará la ejecución del servicio mediante el control de la planificación y de entregables, velando por las expectativas del organismo.
- **Nivel operativo:** cuyo objetivo es permitir la correcta ejecución de cada una de las líneas de trabajo de las que se compone cada proyecto, así como una gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los trabajos.



Roles para lograr el éxito en el organismo

De cara a mantener una correcta comunicación con los diferentes organismos beneficiarios de los servicios del SAI, se propone la siguiente relación de roles que se recomienda identificar en cada organismo. Una misma persona puede ejercer varios roles

ROL	REQUISITO	FUNCIONES
Responsable de automatización	Recomendado	<ul style="list-style-type: none">- Será el rol que coordine toda la interlocución del organismo con el SAI durante el desarrollo de todos los automatismos identificados.- Es un rol que cobrará mayor importancia a medida que aumente el número de proyectos del SAI con el organismo
Responsable del proceso	Imprescindible	<ul style="list-style-type: none">- Es recomendable que sea un usuario de negocio- Debe conocer el resultado del proceso, las casuísticas y el impacto del proceso en el negocio del organismo- Será el encargado de coordinar las tareas referentes a su proceso
Usuario de referencia	Imprescindible	<ul style="list-style-type: none">- Trabaja día a día con el proceso- Es conocedor de su estabilidad, problemas, excepciones y posibilidades- Es capaz de hacer una demostración del AS-IS del proceso
Responsable de comunicaciones y sistemas	Imprescindible	<ul style="list-style-type: none">- Enlace con equipo de comunicación de la SGAD para abrir comunicaciones entre ambas instituciones- Analiza su viabilidad y diseña la arquitectura- Activa acceso de usuarios y aplicaciones

MODELO DE GOBIERNO



El modelo de gobierno del SAI será centralizado en SGAD como organismo proveedor de los RPA. Para ello se requerirá la colaboración y el soporte de los organismos beneficiarios del servicio en determinados puntos del ciclo de vida de los automatismos.

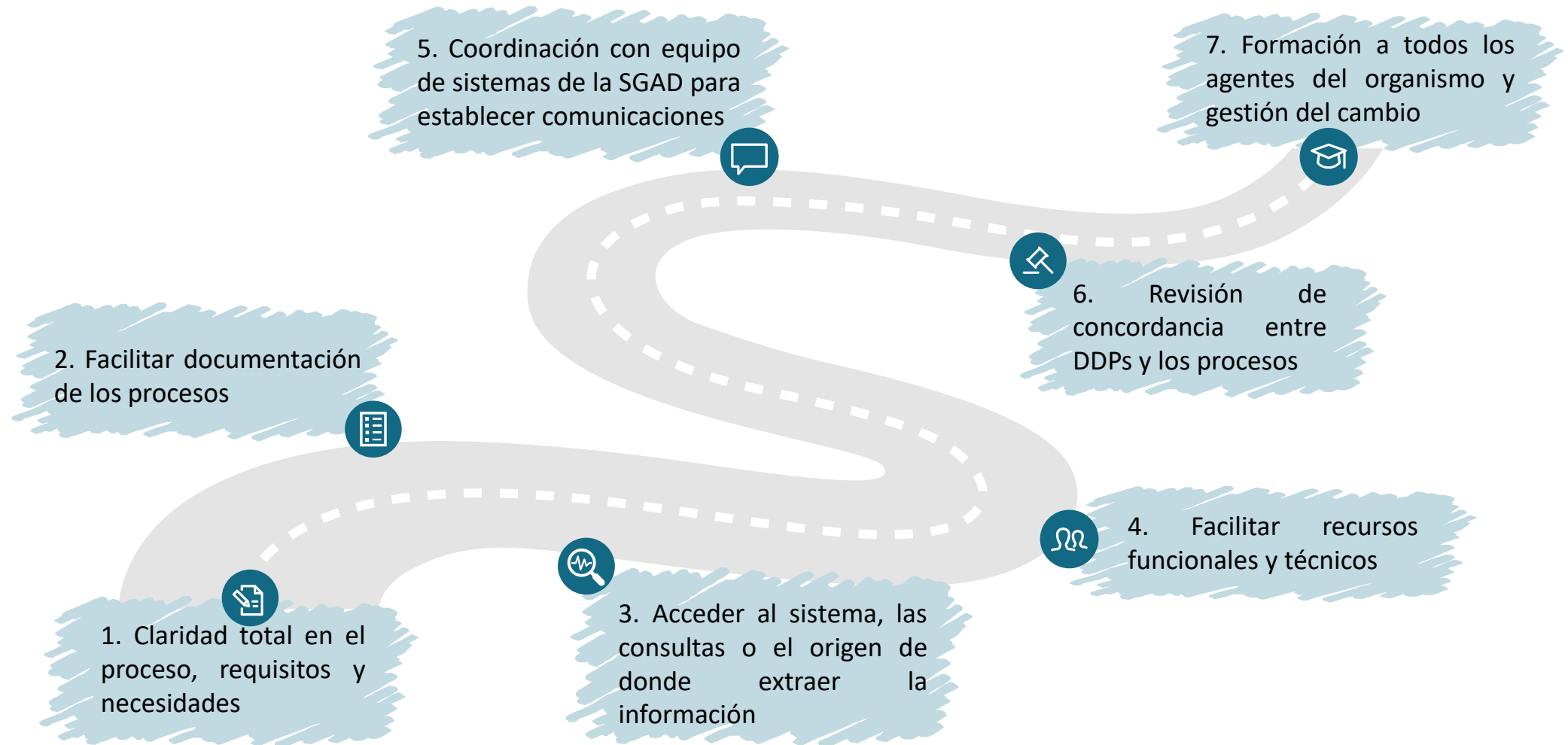
→ En función del grado de madurez del organismo beneficiario respecto al servicio, se podrá plantear un aumento de responsabilidades en la fase de servicio.

	SGAD SAI	ORGANISMO
Fase 1 - Generación de Ideas y alcance		
Oportunidades de Automatización	✓	✓
Valoración de ideas	✓	✓
Aprobación de Ideas	✓	
Definición Requisitos Técnicos	✓	✓
Fase 2 – Construir Caso de Uso		
Definición del DDP	✓	
Cálculo Eficiencia de uso	✓	
Aprobación Caso de Uso	✓	✓
Alcance caso de Uso	✓	

MODELO DE GOBIERNO

	SGAD SAI	ORGANISMO
Fase 3 - Construcción y desarrollo		
Documento Diseño de Soluciones	✓	
Planificación del proyecto	✓	
Control y Supervisión del Proyecto	✓	
Recursos Desarrollo Colaborativo	✓	
Aprobación SGAD y organismo	✓	✓
Planificación de la implantación	✓	✓
Fase 4 - Transición		
Realización Pruebas Aceptación	✓	✓
Recursos funcionales y técnicos		✓
Plan de proyecto y actividades	✓	
Ajustes de dimensionamiento	✓	
Acciones de formación	✓	
Acta de implantación y certificación	✓	
Fase 5 - Servicio		
Acciones mantenimiento	✓	
Altas, bajas y modificación de RPA	✓	
Monitorización cobertura	✓	✓
Actividades de soporte	✓	
<i>Reporting y control</i>	✓	

CONSIDERACIONES PREVIAS



PASOS PREVIOS

Propuesta para desarrollar las condiciones previas técnicas que son necesarias para la implantación de una arquitectura RPA en SGAD que provisiona las soluciones de robotización al organismo:

Apartados a considerar:

- Aplicaciones de negocio objeto de automatización, seguridad y comunicaciones en RedSara.
- Arquitectura del SAI: Entornos previos y productivo.
- Gestión de usuarios: Necesitamos comprender el modelo de gestión de usuarios y específicamente usuarios de aplicativo por el proceso a automatizar.
- Trazabilidad y auditoria: Gestión de información y control de auditoria de los procesos automatizados y de usuarios y acceso a los mismos (estándares de control de información auditable).
- Gestión de *reporting* y control de la operación: Fijar las necesidades de *reporting* operacional y ejecutivo.
- Gestión de cambios: Coordinación y control de cambios de las aplicaciones de negocio automatizadas que producen impacto en los automatismos RPA.
- Gestión de calendarización y volumetría de línea base de demanda: Datos referentes a comprender con que demanda se cursa el proceso tanto en as is como en tobo.

04. Ejemplos de proyectos



Proyectos actuales en operación



Programa Kit Digital (DTK)

Reto planteado

Obtención y evaluación automatizada de información sobre los solicitantes de las subvenciones para Pymes y autónomos, impulsadas por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Incluye, entre otros, uso de tecnologías OCR, integración con la PID y Red.es y verificación en portales públicos de la AGE (AEAT).

Solución propuesta

El SAI se ha puesto en marcha para automatizar los procesos, incluyendo el acompañamiento en la definición de los procesos como solución automatizada, la planificación, la documentación técnico-funcional, el propio desarrollo de la automatización y hasta la elaboración de un Cuadro de Mandos para el seguimiento y monitorización del proyecto.

Estado actual

- Servicio operativo desde la 1ª Convocatoria de marzo 2022.
- Actualmente (abril 2023) más de 410K expedientes tramitados de 3 Convocatorias aún abiertas.
- Actualmente en operación estable.

Próximos pasos

- Preparación de nuevas automatizaciones para 4ª convocatoria en junio 2023.

Proyectos actuales en operación



FOGASA

Reto planteado

Minimizar las intervenciones manuales respecto a la revisión de documentos relativos a las notificaciones judiciales recibidas.

FOGASA recibió 2,3M de documentos en 2021, que se revisan de forma totalmente manual y a los que se les asigna una de 340 categorías. El crecimiento de las notificaciones electrónicas en los últimos años es exponencial, lo que resultara inabarcable con sus recursos humanos.

Estado actual

- Servicio plenamente operativo desde el 1 de septiembre 2022.
- Procesados más de 1,6M de documentos, de los que se han clasificado el 31% (~500K).
- A día de hoy (abril 2023) se clasifica diariamente el ~35% de los 15K expedientes recibidos, ahorrando entre 35 y 40 FTEs cada día.
- Reglas activas para clasificación de 27 categorías diferentes, con 4 más pendientes de incorporar.

Solución propuesta

Enfoque en varias etapas en paralelo:

1. Clasificación de las 9 categorías de mayor impacto.
2. Aumentar el número de categorías clasificadas.
3. Extracción de datos de documentos clave.

Próximos pasos

- Iniciando sendos pilotos para la extracción de datos de los documentos clasificados, basados en Blueprism Decipher y en IBM Watson.

Proyectos actuales en operación



Instituto Cervantes

Reto planteado

Realizar automáticamente la matriculación de los alumnos en los cursos ofertados.

El IC dispone de un catálogo de 22 cursos en lengua española y lenguas cooficiales. Los alumnos pueden adquirirlos en régimen 24x7x365. Es necesario trasladar los datos de la plataforma de venta al LMS para la matriculación efectiva.

Estado actual

- El proceso automatizado se encuentra completado y estabilizándose en la fase de Transición.
- El resultado es la eliminación del 100% del trabajo manual que requiere esta matriculación de los alumnos.

Solución propuesta

Ejecutar dos veces al día procesos robotizados para extraer los datos de venta de cursos e introducirlos en el LMS para completar la matriculación.

Esta solución permite al Instituto Cervantes cumplir con sus compromisos en cuanto al plazo de matriculación máximo de 72h a partir del momento de compra.

Próximos pasos

- Pasar a fase de Operación las robotizaciones actuales.
- Buscar nuevas oportunidades de robotización y colaboración con el organismo.

05. ANEXO: Documentos y fases del servicio



CICLO DE VIDA DE ROBOTIZACIÓN

Paso 1: Generación de Ideas y alcance

1

Oportunidades de Automatización

El responsable de automatización genera una **demanda a la SGAD** sobre oportunidades de robotización.

2

Valoración de ideas

SGAD registra la demanda y coordina la **valoración de ideas** de manera conjunta (esta valoración es general y de alto nivel).

3

Aprobación idea

La idea es aprobada por SGAD.

4

Definición Requisitos Técnicos

SGAD define los **requisitos técnicos** para habilitar la automatización en el escenario establecido.

Cuestionario de Cualificación de Procesos

Nombre del proceso: _____

Enlace a la norma: _____

Tipo de Procedimiento: _____

Procedimiento público

☐ A instancia de Partes

☐ De plazo abierto

Fecha de inicio: _____

☐ De plazo acotado

Fecha de inicio: _____

Fecha de fin: _____

☐ De oficio

☐ Procedimiento interno

Fecha Inicio Convocatoria: _____

Fecha Fin Convocatoria: _____

Volumen estimado de Expedientes: _____

Responsable del proceso: _____

Responsable TIC del proceso: _____

Área: _____

Departamento: _____

Equipo: _____

Interlocutor: _____

Dificultad del procedimiento: ☐ Muy Simple ☐ Simple ☐ Medio ☐ Complejo

Prioridad de la oportunidad: ☐ Muy Alta ☐ Alta ☐ Media ☐ Baja ☐ Muy Baja

Impacto de la Automatización: ☐ Casos de uso candidatos para la oportunidad ☐ Complejidad del despliegue de la solución RPA

☐ Muy Simple ☐ Simple ☐ Medio ☐ Complejo

Impacto en el Servicio de Tramitación	Usuario 1	Usuario 2	Total	Media
El trámite está directamente demandado por el Ciudadano			0	0,00
El trámite afecta al Ciudadano en aspectos esenciales			0	0,00
El trámite tiene actualmente quejas o reclamaciones			0	0,00
Puntuación	0	0		0,00
Definición del trámite	Usuario 1	Usuario 2	Total	Media
El proceso de tramitación está documentado			0	0,00
Las actuaciones para cursar el proceso están normalizadas en todos los usuarios del mismo			0	0,00
Existen usuarios que conocen el procedimiento y todo el trámite externo a externo			0	0,00
Los usuarios cursan actividades de resolución de trámites en su mayor parte (las reclamaciones a quejas)			0	0,00
El usuario/proprietario del proceso conoce las métricas de rendimiento del proceso y las tiene documentadas			0	0,00
Puntuación	0	0		0,00
Complejidad	Usuario 1	Usuario 2	Total	Media
El proceso de tramitación es muy complejo tanto en las reglas de decisión, como en lectura de imágenes y otras			0	0,00
La resolución de trámites no requiere actividades de otros departamentos o unidades de servicio			0	0,00
Formar a nuevo personal es sencillo			0	0,00
El proceso es lineal y sencillo, con escasas aprobaciones o escalado jerárquico o dependiente de otras variables			0	0,00
Las aprobaciones o decisiones son simples no requieren otros sistemas o información distinta o externa de valoración			0	0,00
Puntuación	0	0		0,00
Capacidad y rendimiento del Servicio	Usuario 1	Usuario 2	Total	Media
El proceso es constante en su demanda o está sometida a patrones conocidos (diarios, semanales, ...)			0	0,00
Cada tipo de trámite se cursa en un tiempo muy similar sin picos ni valles significativos			0	0,00
Para ajustar la capacidad de tramitación necesitaría incorporar un número relevante de personal respecto al incorporar más personal tiene un impacto directo y proporcional en rendimiento			0	0,00
Existen condiciones de limitación en umbrales de tiempo límite, ya sean legales o de otro tipo			0	0,00
Puntuación	0	0		0,00
Tecnologías de la Información	Usuario 1	Usuario 2	Total	Media
Los datos son unificados, en el proceso end to end y la estructura de datos es concreta en una misma fuente y formato, sin un gran riesgo operativo en su ejecución			0	0,00
Los técnicos del proceso no usan hojas de cálculo para resolver tareas específicas del procedimiento			0	0,00
El proceso no necesita datos adjuntos para cursar actividades tipo emails y otras fuentes			0	0,00
Los sistemas apenas cambian y son estables, sin un gran impacto económico futuro por cambio de los mismos			0	0,00
Puntuación	0	0		0,00
MEDIA GLOBAL				0,00

CICLO DE VIDA DE ROBOTIZACIÓN

Paso 2: Construir Caso de Uso

1

Definición del DDP

El Caso de uso lo elabora SGAD con la intervención conjunta del organismo:

- El **Organismo** presta conocimiento del proceso de negocio y documentación del mismo.
- **SGAD** ofrece la grabación del proceso, descubrimiento del proceso, documentación en forma de **Documento de Definición de Proceso o DDP**.

2

Cálculo eficiencia Caso de Uso

Cálculo de eficiencia: mejora de la capacidad y rendimiento de tramitación.

3

Aprobación Caso de Uso

SGAD da el OK al caso de uso mediante el DDP.

4

Alcance del Caso de Uso

Se acuerda el alcance de la colaboración de todas las fases: desarrollo, mantenimiento, operación, etc.



CICLO DE VIDA DE ROBOTIZACIÓN

Paso 3: Construcción y desarrollo



SGAD podrá proporcionar **formación a los técnicos** del organismo tanto a nivel de arquitectura general como especialmente en el desarrollo de soluciones RPA y las Buenas Prácticas del SAI.



Documento Diseño de Soluciones

SGAD elabora el **Documento de Diseño de la Solución DDS** donde se concretan los aspectos técnicos de la automatización.

Planificación del proyecto

SGAD acuerda una **planificación del proyecto** e identifica los recursos de construcción, propios y del organismo.

Control y Supervisión del Proyecto

Se concretan los **organismos de control y supervisión del proyecto**, tanto a nivel de gestión como técnico.



Recursos Desarrollo Colaborativo

SGAD proporciona **recursos de desarrollo** y entornos de trabajo asociados a la construcción y aseguramiento de calidad.

Aprobación SGAD y organismo

La aprobación de toda construcción es controlada y aprobada por **SGAD** y **ambas partes** asumen las prácticas de documentación, registro y reutilización de componentes.

Planificación de la implantación

SGAD lidera la planificación de la implantación y el **organismo** facilita los medios técnicos para su coordinación y realización.

CICLO DE VIDA DE ROBOTIZACIÓN

Paso 4: Transición

1

Realización Pruebas Aceptación

SGAD planifica con el organismo las **pruebas de aceptación** que han sido ya descritas en el caso de uso (en el DDP).

2

Recursos funcionales y técnicos

El organismo deberá disponer **recursos funcionales** (de proceso) **y técnicos** para la realización de las pruebas de aceptación.

3

Plan de proyecto y actividades

Se produce, en caso necesario, un **plan de proyecto y actividades asociadas** para la transferencia de conocimiento al personal del organismo.

4

Ajustes de dimensionamiento

Se podrán producir ajustes de dimensionamiento (menores) y de configuración.

5

Acciones de formación

Se producen las **acciones de formación de usuarios y técnicos** de sistemas del organismo.

6

Acta de implantación y certificación

SGAD emite un **Acta de Implantación y Certificación.**

Test Case

gm-1:GmailLogin

Version 1

Summary
This Testcase is to test the login functionality of gmail Page.

Preconditions
1. User should be connected to the internet.
2. User should have valid gmail username and password.

Step actions	Expected Results
1 Open Gmail Website	The Website should be opened.
2 Enter username in the username textbox.	textbox should accept the entered data.
3 Enter password in the password textbox.	textbox should accept the entered data.
4 Click on 'signin' button.	Login should success and navigate to the mail box page.

Create step Resequence Steps

Status : Draft Importance : Medium Execution type : Manual Estimated exec. (min) :

Keywords: None

Requirements: None

CICLO DE VIDA DE ROBOTIZACIÓN

Paso 5: Servicio



SGAD podrá delegar ciertas acciones de operación y mantenimiento en función del grado de madurez del organismo beneficiario respecto al servicio que hayan sido acordadas con anterioridad.

El organismo podrá disponer medios de monitorización y operación conjunta, según acuerdos preliminares.

1

Acciones mantenimiento

Se producen **acciones de mantenimiento** correctivo, evolutivo y adaptativo.

2

Altas, bajas y modificación

Se producen altas, bajas y modificación de robots.

3

Monitorización de cobertura

Se produce una **monitorización en la cobertura** acordada.

4

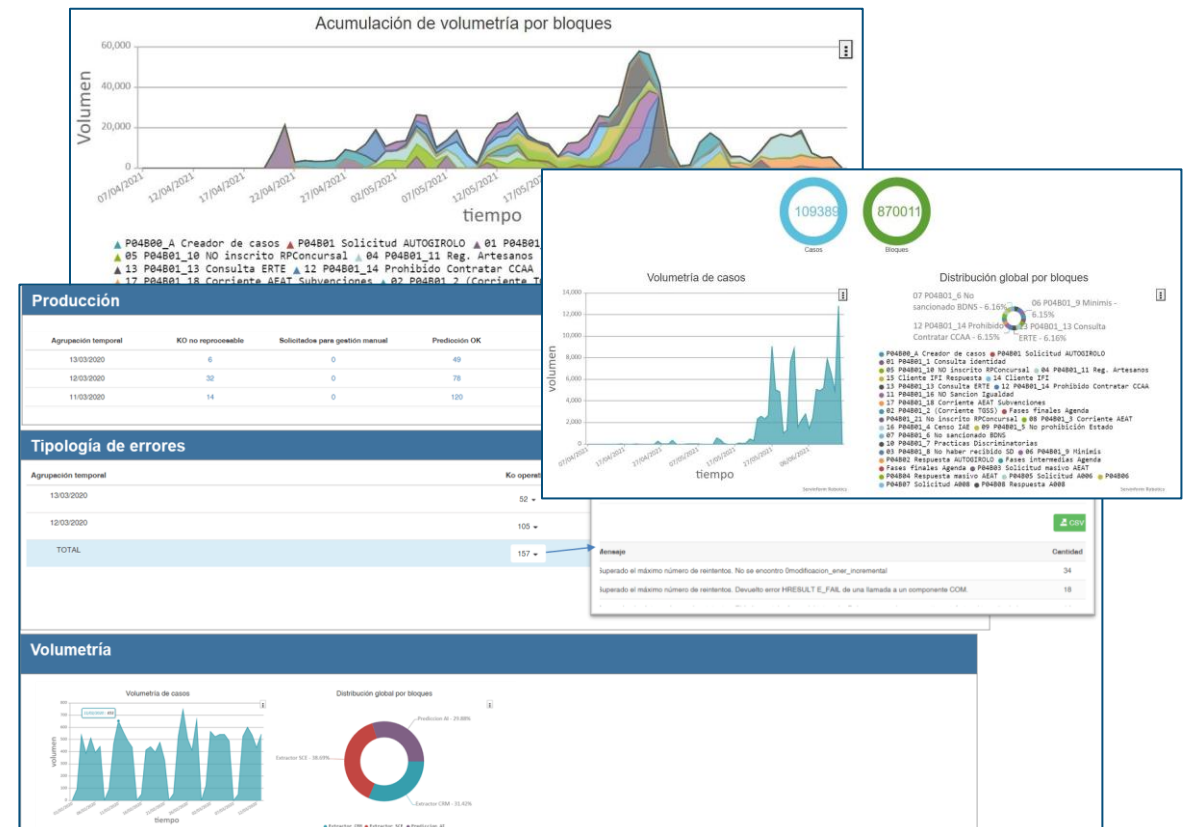
Actividades de soporte

SGAD proporciona **actividades de soporte** (N1, N2 y N3).

5

Reporting y control

SGAD proporciona **reporting y control** mediante *dashboard* tanto a nivel técnico como ejecutivo.



Gracias por su atención



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

SECRETARÍA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU