

# EAPC - Món local: urbanisme, tributs, organització i altres àmbits específics



L'automatització robotitzada de processos: una oportunitat per millorar l'eficiència dels recursos assignats

11-10-2024

L'article 2.2 del Reial decret 128/2018, de 16 de març, pel qual es regula el règim jurídic dels funcionaris d'Administració local amb habilitació de caràcter nacional, estableix que, qui tingui la responsabilitat administrativa de cadascuna de les funcions referides a l'apartat primer, té atribuïda la direcció dels serveis encarregats d'acomplir-les, sens perjudici de les atribucions dels òrgans de govern de la corporació local en matèria d'organització dels serveis administratius.

La direcció dels serveis de qualsevol àmbit al sector públic porta associat, entre d'altres, la capacitat per **administrar amb eficàcia els recursos humans, materials i econòmics, així com optimitzar el binomi recursos/resultats.**

Aquesta competència és un dels motors que provoca la necessitat de plantejar-nos la manera de treballar i buscar solucions tècniques per millorar el rendiment dels recursos assignats, siguin humans o materials.

Els recursos no són il·limitats, i no podem esperar que les solucions per millorar-ne gestió ens siguin facilitades per agents externs als nostres departaments o entitats, sinó que els mateixos òrgans interventors haurem d'investigar, d'informar-nos i d'assessorar-nos sobre aquests altres àmbits del coneixement i la tecnologia, que ens facilitaran la feina i l'exercici de les nostres funcions.

Una de les eines tecnològiques que podem utilitzar per millorar l'eficiència dels recursos disponibles és **l'automatització robotitzada de processos (RPA, per la sigla en anglès).**

L'RPA és una tecnologia de programari que utilitza robots per automatitzar tasques repetitives i basades en regles que normalment fan els éssers humans. Aquests robots poden interactuar amb aplicacions i sistemes de la mateixa manera que ho faria una persona.

Així podríem entendre que l'RPA és un recurs laboral digital, que pot executar tasques repetitives com copiar i enganxar, extreure dades, fer càlculs, obrir i moure arxius, preparar i enviar correus, interactuar amb plataformes web i qualsevol altra tasca o funció que es pugui fer des de la

interfície d'usuari.

A diferència d'altres formes d'automatització que requereixen la integració profunda en els sistemes de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), l'RPA es basa en la interfície d'usuari per interactuar amb les aplicacions. Això significa que els robots d'RPA poden operar sobre els sistemes existents sense necessitat de fer canvis en la infraestructura subjacent, la qual cosa la converteix en una solució relativament ràpida i fàcil d'implementar.

A causa del tipus de tecnologia que es requereix per al desenvolupament de l'RPA, cal poca assistència i suport dels departaments interns de sistemes i de TIC. Els projectes es poden gestionar pel mateix personal d'intervenció, mitjançant la contractació de les llicències de programari necessàries i els serveis d'una empresa/consultora especialitzada.

Després d'haver implementat aquesta tecnologia en diversos processos/tasques del Departament d'Intervenció de la Diputació de Girona, considerem que la valoració del projecte, des del punt de vista de millora de l'eficiència dels recursos, ha estat un èxit, ja que s'ha aconseguit bàsicament un augment de l'eficiència i la productivitat i l'eliminació de càrrega de treball associada a tasques repetitives i tedioses. Així doncs, els **beneficis més significatius han estat:**

- Reducció de costos: un dels beneficis principals de l'adopció de l'RPA és la reducció de costos laborals. Els robots d'RPA poden executar tasques que normalment requeririen diversos empleats, cosa que permet replantejar l'estructura de les plantilles assignades als departaments.
- Millora de l'eficiència: els robots d'RPA poden treballar les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana. Això permet completar les tasques més ràpidament i amb més precisió que si fossin executades per humans.
- Eliminació d'errors humans: les tasques repetitives i basades en regles són propenses a errors quan són dutes a terme per humans. D'altra banda, els robots d'RPA poden executar aquestes tasques amb una precisió pràcticament perfecta, de manera que redueixen la probabilitat d'errors i els costos associats a aquests.
- Els robots sempre apliquen les mateixes regles i criteris, cosa que garanteix resultats uniformes, i per tant les dades processades pels robots són més precises i fiables.
- Augment de la productivitat: en automatitzar tasques repetitives, l'RPA allibera els empleats perquè es concentrin en activitats de més valor. Això no sols augmenta la productivitat, sinó que també millora l'ambient laboral dels departaments.
- Escalabilitat: els robots d'RPA es poden escalar fàcilment. A mesura que es detecten nous processos a automatitzar, es poden afegir més robots per manejar l'augment de la càrrega de treball sense necessitat de contractar personal addicional.
- Reducció de temps de cicle: les tasques automatitzades es completen en fraccions del temps que abans es necessitava per aconseguir d'acomplir la tasca, fet que allibera els empleats perquè s'enfoquin en activitats de més valor.
- Més volum de processament: els robots poden processar grans volums de dades de manera ràpida i precisa, i augmenten la capacitat de processament.
- Menys temps dedicat a tasques repetitives: els empleats poden dedicar més temps a tasques estratègiques i creatives.

Tot i que la implementació de l'RPA ofereix nombrosos beneficis, és important reconèixer els **reptes que poden sorgir durant la seva integració**. Un dels principals problemes és la resistència al canvi per part dels treballadors. Molts empleats es poden sentir amenaçats per la idea que els robots substitueixin les seves tasques, i es creï un clima d'incertesa laboral. Aquesta preocupació es pot abordar mitjançant una formació adequada i la comunicació clara dels avantatges de l'RPA i destacant que aquesta tecnologia no està destinada a substituir llocs de treball, sinó a optimitzar el temps de les persones en tasques de més valor afegit.

A més, cal tenir en compte que la implementació de l'RPA requereix una inversió inicial en l'adquisició de llicències de programari i en la contractació de consultores especialitzades. No obstant això, aquests costos inicials solen ser compensats ràpidament gràcies a l'estalvi generat per la reducció de les hores de treball manual en tasques repetitives i la disminució d'errors humans.

Finalment, l'escalabilitat de l'RPA és un altre factor clau per al seu èxit a llarg termini. És fonamental identificar nous processos susceptibles de ser automatitzats per tal d'obtenir el màxim benefici d'aquesta tecnologia. A mesura que l'RPA es va integrant al departament, es van detectant noves àrees d'oportunitat, fet que en permet augmentar progressivament la capacitat operativa sense necessitat de contractar personal addicional.

**En resum**, la implantació de l'RPA en els processos del Departament d'Intervenció ha aportat capacitat per alliberar els empleats de tasques repetitives i de baix valor agregat, i això permet concentrar-se en activitats que requereixen un nivell més alt de pensament crític i creativitat.



## **Núria Josa Arbonès**

Interventora general de la Diputació de Girona