

# Transformar la Administración para modernizar España

Logros y mejores prácticas



Build  
for  
Change



# Índice

<b>Prólogo Ejecutivo</b>	<b>4</b>
<b>Logros y mejores prácticas de las administraciones</b>	<b>5</b>
<b>Instituciones civiles</b>	<b>6</b>
Organización de Apoyo a la Comunidad Australiana	8
Ministerio Holandés de Economía (DICTU)	10
Propiedad Intelectual Australiana	12
Registro de Escocia	14
Shared Services Connected Ltd. (SSCL)	16
StepChange	18
Sveriges a-kassor: Federación Sueca de Fondos de Seguro de Desempleo	20
Agencia de Alcohol, Tabaco, Armas de Fuego y Explosivos de EE. UU.	22
Oficina del Censo de EE. UU.	25
Servicio de Conservación de Recursos Naturales (NRCS) del Departamento de Agricultura de EE. UU.	28
Oficina del Director Financiero del Departamento de Agricultura de EE. UU.	31
Departamento de Asuntos de los Veteranos de EE. UU.	35
Autoridad de Investigaciones sobre la Salud del Reino Unido	38
Oficina Federal de Investigaciones (FBI) de EE. UU.	41
<b>Defensa e inteligencia</b>	<b>42</b>
Laboratorio de Investigación de la Fuerza Aérea	43
Cuerpo de Marines de los EE. UU.	44
<b>Organismos oficiales de los estados</b>	<b>46</b>
Departamento de Salud Pública de California	47
Recuperación ante desastres en varios estados: Administración de Reclamaciones Económicas de Deepwater Horizon de Nueva Orleans	48
Tribunales de Nueva Jersey	51
Departamento de Planificación, Industria y Medioambiente de Nueva Gales del Sur	54
Centro de Gestión del Transporte de Nueva Gales del Sur	57
Departamento de Educación de Queensland	58
Departamento de Impuestos Estatales de California	60
Estado de Maine	62
Sistema de Jubilación para Empleados de Distritos y Condados de Texas	64
Oficina de Regulación Profesional (OPR) de Vermont	66
<b>Pega: solución para la interacción de los ciudadanos con las administraciones</b>	<b>68</b>
<b>Pega Government Platform™</b>	<b>70</b>
<b>Para obtener más información</b>	<b>72</b>
<b>Acercas de Pegasystems</b>	<b>73</b>



# Prólogo Ejecutivo



## Administración Autónoma: optimización continua con IA, automatización y low-code.

Nadie duda que los gobiernos se encuentran en uno de los períodos más dinámicos e importantes de la historia. La carrera por cumplir la promesa de ofrecer servicios digitales de calidad a la ciudadanía es real.

Es necesario garantizar que toda la sociedad tenga acceso a las oportunidades que brinda la digitalización de los servicios públicos, ofreciendo una experiencia personalizada, fácil de usar y de valor añadido, creando un modelo centrado en las personas (el ciudadano, el funcionario y el tecnólogo).

Para ello, nos tenemos que apoyar en técnicas de automatización de procesos dirigidas por Inteligencia Artificial, de forma que impulsemos el cambio de paradigma de una Administración orientada al documento, a una Administración orientada al proceso y al dato, facilitando la transición al nuevo modelo de “Administración Autónoma”.

También es nuestra obligación acercar el sector público a la ciudadanía mediante la simplificación de los procedimientos administrativos, y la adecuación de los términos y conceptos utilizados en los portales y plataformas oficiales, dando cumplimiento al “Decálogo para un Lenguaje Claro en las Administraciones Públicas” anunciado por el Gobierno.

Esta transformación requiere de coraje, valentía y, más que nunca, de acción, y en Pega, estamos orgullosos de nuestra tecnología de desarrollo low-code orientada a resultados, que es calificada por los analistas como la solución de modernización de menor riesgo y mayor valor.

Espero que estas historias te sirvan de inspiración para convertirte en parte del movimiento de modernización que tu organización necesita. Si deseas profundizar en estos casos de éxito y conocer más a fondo a las personas que los han hecho posible, escríbeme a la dirección de correo electrónico francisco.lova@pega.com o visita [pega.com/es/government](https://pega.com/es/government).

Juntos construimos un mejor país para todos y todas.

Un cordial saludo,

**Francisco Lova**

Sector Público España

Pegasystems

# Logros y mejores prácticas de las administraciones





# Instituciones civiles





# Organización de Apoyo a la Comunidad Australiana (ACSO)

## Descripción general

La Organización de Apoyo a la Comunidad Australiana (ACSO, por sus siglas en inglés) es una organización sin ánimo de lucro que opera en Victoria, Nueva Gales del Sur y Queensland (Australia). ACSO proporciona una amplia gama de programas y servicios a personas que salen de prisión y se integran en la comunidad, así como a aquellas personas que van a entrar al sistema de justicia penal o que están en riesgo de ello.

El objetivo de la organización es reducir los delitos, prevenir la reincidencia y mejorar la seguridad pública mediante la gestión de toda una serie de servicios, lo que incluye programas de salud mental y de servicios residenciales, y servicios de evaluación y tratamiento de personas adictas a las drogas y el alcohol, con el fin de ayudar a los ciudadanos a ser independientes. Muchos de los clientes de ACSO son remitidos a ACSO por agencias que operan dentro del sistema de justicia penal, como policía, tribunales y prisiones, y a través de departamentos del Gobierno y proveedores de salud u otras agencias.

La gestión de cada caso de ciudadano exige contar con una compleja cadena de procesos de negocio. ACSO optó por Pegasystems para crear una gestión de casos administrativos y de clientes más eficiente y eficaz, y para disponer de una mayor flexibilidad para adaptarse al cambio en los requisitos de los clientes o de la gestión de casos. El objetivo último: permitir que los asistentes sociales y el personal de ACSO pueda dedicar más tiempo a sus clientes y poder así mejorar los resultados con ellos.

“ La implementación de la solución Pega Platform y la aplicación estratégica de atención al cliente ha transformado la gestión de casos de clientes en ACSO. La eficacia y flexibilidad de la Plataforma nos ha permitido mejorar la gestión de casos de nuestros clientes, optimizar y mejorar nuestros procesos de negocio, crear eficiencias y proporcionar una mayor información de nuestros datos e informes, lo que, en última instancia, ha logrado mejorar los resultados de los clientes. Estamos encantados con la Plataforma y la estrecha relación que hemos creado con Pega, que nos ha permitido maximizar nuestro retorno de la inversión y diseñar un sistema de gestión de casos flexible, escalable e idóneo para el objetivo perseguido. ”

**JANINE GLEDHILL**

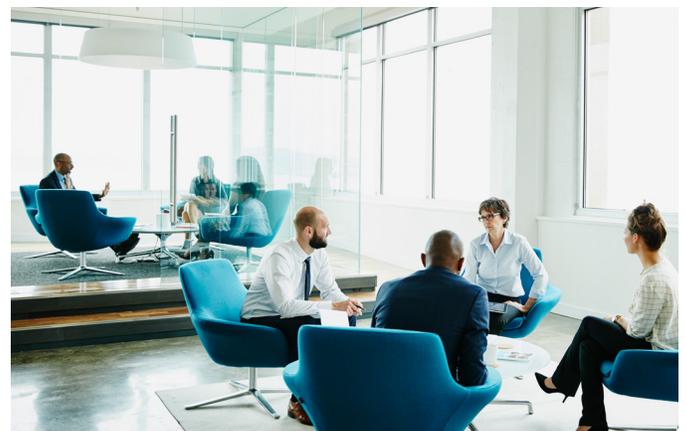
Directora del Programa de Transformación  
Organización de Apoyo a la Comunidad Australiana (ACSO)

## Mejora vital gracias a la transformación de los procesos de negocio

Antes de que ACSO comenzara a migrar sus sistemas existentes a Pega Platform™, sus procesos de gestión de casos —derivaciones, admisiones, evaluaciones y programas de tratamiento de cada cliente— eran engorrosos e ineficientes. Los trabajadores de casos y los empleados administrativos extraían los datos de fuentes dispares, tanto internas como externas; en ocasiones tenían que cortar y pegar de correos electrónicos y hojas de cálculo o reescribir la información de formularios en papel o faxes. Generar informes para la gestión de casos y los organismos patrocinadores llevaba mucho tiempo y era un proceso complicado.

Ahora, los asistentes sociales pueden generar fácilmente informes y recopilaciones de notas de casos con un alto grado de personalización. También disponen de la opción de usar un dashboard en tiempo real, donde pueden ver en cualquier momento todas las interacciones que han tenido con un determinado cliente, además de los expedientes en las distintas y cada una de las carteras de programas que se proporcionan. Garantizando que toda la información relevante esté disponible para cualquiera que proporcione atención al cliente, ACSO ha mejorado de un modo directo la experiencia del cliente y se ha asegurado de que las respuestas y las intervenciones se adapten a las necesidades y experiencias individuales de cada uno de los clientes.

Recientemente, ACSO implementó una solución de sistema de gestión de casos a medida para servicios residenciales que garantiza que se informe de todas las tareas relacionadas con la vivienda y el cliente que han de llevarse a cabo con los intervalos requeridos y claramente documentadas. La opción integrada “House 360” permite programar, informar y hacer un seguimiento continuo y ad hoc de todas las tareas y funciones claves relacionadas con la vivienda. Incluye gestión de disponibilidad, planificación y reubicación de emergencia, así como acceso a todos los documentos clave que necesita el personal para el mantenimiento del servicio residencial (edificio físico). Al final de cada turno, los miembros del personal firman que se han llevado a cabo todas las tareas necesarias y confirman el traspaso al miembro del personal que empieza el nuevo turno. Esto permite a ACSO supervisar con detalle que se han realizado las funciones necesarias, garantizando de este modo una atención óptima al cliente, la seguridad del personal y el cliente, y una conservación sin contratiempos de las instalaciones residenciales.





## Un proceso de desarrollo más flexible, colaborativo y centrado en los resultados

Gracias al uso de la capacidad Direct Capture Objectives (DCO) dentro de PEGA, el personal de operaciones y TI de ACSO puede colaborar con rapidez en el diseño, la confirmación y la implementación de cambios o la creación de nuevos programas (tipos de casos), garantizando que los resultados finales satisfacen las necesidades de los clientes. Cuando no existía Pega, para diseñar aplicaciones se necesitaba un número infinito de interacciones entre el personal de operaciones y el de TI. Ahora el equipo de TI puede traer al personal de operaciones a la sala y demostrar el ciclo de vida de sus programas. El personal de operaciones puede ver y entender de inmediato el modo en que funcionará el programa y ofrecer sus comentarios en tiempo real. Cuando cambian los requisitos del programa o se necesita una nueva funcionalidad más adelante, el equipo de TI puede realizar fácilmente los cambios necesarios en colaboración con el personal de operaciones.

### DATOS CLAVE

- Tiempo para elaborar los informes acortado de tres o cuatro días a horas
- 20 000 ciudadanos atendidos al año
- Más de 10 programas complejos respaldados, que abarcan drogadicción, salud mental y servicios para personas con discapacidades, justicia, empleo y servicios residenciales, e investigación y activismo
- Colaboración entre las áreas de negocio e informática para garantizar que el resultado final se adapta a las necesidades del ciudadano

## El futuro de la seguridad pública: analítica predictiva

En el futuro, ACSO espera usar la solución Pega Platform™ para la implementación de analítica predictiva y la toma de decisiones con el fin de mejorar los resultados para los clientes. Un programa así sería capaz de considerar las variables dentro del caso de un determinado cliente —historial de drogadicción y salud mental, historial de justicia penal, tratamientos y programas usados, etc.— y posteriormente predecir cuáles serán los resultados probables para el individuo, en función de los resultados obtenidos en otros clientes que tenían ese mismo grupo de variables. Después, el programa recomendaría qué servicios e intervenciones serían más beneficiosos para dicho sujeto.

# Ministerio Holandés de Economía

## Descripción general

DICTU es una agencia de servicios informáticos compartidos perteneciente al Ministerio Holandés de Economía; este organismo se encarga de prestar servicios informáticos para el Gobierno central holandés (por ejemplo, agencias de inspección, ministerios y organismos supervisores). DICTU cuenta con 1500 aplicaciones, de las cuales 800 se han personalizado para dar soporte a procesos primarios. En DICTU trabajan más de 1300 personas.

Hasta hace poco, determinados organismos autónomos dentro del Gobierno holandés se encargaban de gestionar sus propios recursos informáticos, con el apoyo de 40 centros de datos distintos. El resultado era un sistema muy fragmentado de plataformas y aplicaciones con pocas posibilidades de compartir o evitar la duplicación de aplicaciones entre los distintos ministerios y los departamentos que los componen. El Gobierno holandés manifestó su voluntad de transformar esa situación para ahorrar costes y tiempo. DICTU está desempeñando un papel fundamental en este proceso con la ayuda de la solución Pega Government Platform™.

“ En la nueva plataforma, si un determinado proceso, como por ejemplo la concesión de licencias, funciona bien para un cliente, otro cliente puede beneficiarse de ello. Esto permite ahorrar tiempo y dinero al contribuyente. Es extraordinario poder ofrecer este tipo de tecnología inteligente a nuestros clientes de las agencias gubernamentales. ”

WIM VAN DER LINGEN  
Arquitecto corporativo, DICTU

## El objetivo: Una solución estandarizada para las administraciones

El objetivo de DICTU era establecer un único servicio compartido de gestión de casos para diferentes tipos de organismos autónomos dentro del Ministerio de Economía, con el fin de apoyar sus procesos principales de permisos y licencias, servicios públicos e inspecciones, algo que nunca había hecho el Gobierno de los Países Bajos.

Los sistemas heredados existentes estaban codificados y tenían un alto grado de personalización, por lo que resultaba difícil actualizarlos, adaptarlos y mejorarlos de acuerdo con las nuevas leyes, normas de seguridad y procedimientos. Entre tanto, resultaba prácticamente imposible que las distintas divisiones de cada agencia duplicaran o compartieran las aplicaciones entre sí y las adaptaran según sus necesidades. Era una práctica habitual la realización de procedimientos manuales, como el uso de documentos, correo electrónico y hojas de cálculo.

DICTU comenzó a buscar una plataforma basada en la nube que cumpliera todos sus requisitos para desarrollar aplicaciones de gestión de casos:

- Solución de TI llave en mano para agencias e inspecciones dependientes del Gobierno
- Mejorar la agilidad y continuidad del negocio
- Reducir el tiempo de comercialización
- Capacidad de hacer más con menos
- Reutilización y especialización (enfoque de tarta de varias capas)
- Mejorar la satisfacción de los ciudadanos
- Cumplimiento de las estrictas prácticas de seguridad del Gobierno

Pega encajaba a la perfección con todos estos requisitos. DICTU pronto empezó a utilizar la plataforma para desarrollar servicios de gestión de casos compartidos para los organismos dependientes del Ministerio Holandés de Economía, comenzando por la agencia de inspección de salud, la agencia de telecomunicaciones, el organismo estatal de inspección de las minas y el consejo para la administración de justicia penal y protección juvenil.

## Un método de trabajo más eficiente y colaborativo

El paso a la nueva plataforma exigió un cambio de mentalidad de los organismos del Ministerio, tanto en lo relativo a la forma de desarrollar sus tecnologías de la información como a la manera de llevar a cabo su trabajo diario. El enfoque por fases de la metodología ágil Scrum era nuevo para la mayoría de los funcionarios, pero su adopción fue rápida una vez quedaron claras sus ventajas: la rapidez y la mejora de la colaboración. Asimismo, los empleados descubrieron que el enfoque orientado a los casos de la nueva plataforma, en contraposición con el enfoque orientado a las tareas que habían utilizado anteriormente, dio lugar a una mejora en la colaboración, eficiencia, precisión y calidad del servicio prestado a los clientes de la Administración.

## Una mirada al futuro: las administraciones como plataforma

Una vez que han finalizado (o están a punto de hacerlo) las implementaciones para los cuatro primeros ministerios del Gobierno, DICTU ayudará a otros organismos oficiales a realizar la migración a la nueva plataforma de gestión de casos, un proceso que llevará a cabo a través de RijksZaak, su servicio de suscripciones. Con la solución de DICTU, la transformación digital para el funcionario y los usuarios de los organismos oficiales está bien encaminada.

### DATOS CLAVE

- Una única plataforma de gestión de casos para organismos de pequeño y mediano tamaño pertenecientes al Gobierno holandés
- DICTU atiende a 240 puntos distintos de los Países Bajos, incluidas 14 000 estaciones de trabajo y 13 000 dispositivos móviles
- Mejora la calidad y la efectividad de la función de control de las inspecciones realizadas por las administraciones
- Mejora la agilidad y continuidad del negocio y reduce costes para el contribuyente
- Lidera la transformación digital para el funcionario y los usuarios de los organismos oficiales





# Propiedad Intelectual Australiana

## Descripción general

La Propiedad Intelectual Australiana (IP Australia) es el organismo gubernamental encargado de administrar el sistema australiano de derechos de la propiedad intelectual en cuatro divisiones principales: marcas registradas, patentes, diseño industrial y derechos de obtentores. La agencia emplea a unas 1100 personas que trabajan para resolver el volumen creciente de peticiones de servicio de IP; el organismo, además, asesora al Gobierno en materia de desarrollo legislativo y promueve la sensibilización sobre la propiedad intelectual.

IP Australia se halla inmersa en un gran programa de transformación de sus tecnologías de la comunicación y de la información del negocio, conocido como RIO (Rights-In-One). En colaboración con Pega, la agencia ha transformado su tecnología de Case Management, pasando de trabajar con múltiples sistemas heredados a una sola aplicación que permite agilizar la evaluación de las solicitudes de derechos de la propiedad intelectual.

En 2016, la agencia diseñó, desarrolló e implementó su primera aplicación Pega, enfocada a la división de diseño industrial. En 2018, la implementación se amplió para abarcar también procesos de negocio relacionados con las marcas registradas.

## IP Australia transforma sus operaciones y el servicio al cliente

### Reducción de los plazos de aprobación sin comprometer el control de calidad

La demanda de servicios de IP Australia ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años: un indicador del buen estado de la economía de las ideas. La agencia procesa aproximadamente 850 000 interacciones relacionadas con el servicio al cliente cada año, entre las que se incluyen unas 160 000 nuevas solicitudes de derechos de IP, que tienen un valor de casi 210 millones de dólares australianos de ingresos que entran a través de la organización.

Para gestionar el incremento en la demanda y transformar la manera de interactuar de los australianos con IP Australia, la agencia se embarcó en una transformación digital de sus procesos de administración y evaluación de diseños. Mediante la plataforma Pega, la agencia implementó (y ahora mantiene) un proceso digital

simplificado para la presentación y el procesamiento de solicitudes. La implementación incluyó la migración de unos 17,5 millones de registros de datos, una actualización de los componentes de procesamiento de front-end y la sustitución completa del sistema interno de gestión de diseños.

“ Sabíamos que la agilidad y la flexibilidad de Pega nos permitiría satisfacer las demandas de nuestros clientes de cara al futuro. ”

**ROB BOLLARD**

Director de información, IP Australia

## Parte de un amplio programa de transformación

Un aspecto esencial en la transformación de IP Australia fue la creación de un entorno de desarrollo ágil. Antes de implantar una serie de soluciones técnicas, entre ellas Pega, la agencia podía tardar unos seis meses en desplegar nuevas funcionalidades para sus usuarios y clientes o responder a los cambios legislativos. Ahora, como parte de un programa más amplio de trabajo que gravita en torno a la prestación continua de servicios, se pueden hacer cambios y resolver problemas casi en tiempo real.

En este entorno renovado y ágil, IP Australia ha sido capaz de extender su implementación a otras áreas. Como siguiente paso en esta transformación, la agencia implementó la solución de automatización robótica de procesos (RPA) de Pega con el fin de simplificar los procesos. Antes, el personal tenía que acceder a los datos y gestionarlos hasta en siete sistemas diferentes. Gracias a la automatización, las tareas rutinarias de introducción de datos se pueden completar de una manera más rápida y efectiva. El resultado es que ahora el personal es capaz de poner el foco en las partes más complejas de la evaluación y la administración de IP.

Gracias en buena medida a Pega, IP Australia ha sido capaz de migrar 500 millones de registros desde una base de datos Adabas Natural que se estaba quedando obsoleta hacia el Mainframe en RIO. Uno de los factores fundamentales a la hora de adoptar la transformación digital es la reducción de la llamada “deuda técnica” y de la complejidad. El paso de sistemas heredados a una sola plataforma dinámica ha permitido a IP Australia retirar 35 sistemas y reducir el gasto en TIC en 1,4 millones de dólares cada año en costes anuales de licencia. A lo largo de la vida útil del nuevo sistema, IP Australia habrá generado unos beneficios de 87 millones de dólares.



#### DATOS CLAVE

- Mejora de las transacciones en línea, del 12 % al 99,6 %
- Migración de unos 17,5 millones de registros de datos de diseño y 500 millones de datos relativos a marcas registradas
- 160 000 solicitudes nuevas cada año
- Agilización de los plazos de aprobación con procesos digitales simplificados
- Mayor volumen de transacciones manteniendo los niveles de control de calidad
- Migración de casos complejos a partir de sistemas existentes y procesos manuales
- Creación de un entorno ágil que permite aplicar cambios de una manera rápida y sencilla
- Uso de la automatización robótica de Pega para automatizar las tareas de introducción de datos



## Registro de Escocia

### Descripción general

Con una antigüedad de más de 400 años, el Registro de Escocia (RoS, por sus siglas en inglés) es el registro catastral más antiguo del mundo. Al proporcionar una garantía de la propiedad respaldada por el Estado, el registro catastral RoS protege a los ciudadanos del fraude y las pérdidas financieras que podría ocasionar la falta de transparencia en las transacciones y la propiedad del suelo. Este organismo se encarga de la gestión y la administración de 18 registros judiciales, catastrales y de la propiedad.

RoS se embarcó en una transformación de su actividad en la que Pega desempeñó un papel transformador clave para modernizar las interacciones con los ciudadanos, mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta y consolidar RoS como el organismo de referencia para la gestión catastral en Escocia.

El Registro de Escocia empezó a funcionar con la Pega Platform™ empleando una nueva aplicación de gestión de casos para sustituir a sus actuales sistemas en papel para el registro inicial de la propiedad del suelo en Escocia. El despliegue inicial de la solución es compatible con el proceso de registro empleado habitualmente, pero además se está trabajando para mejorar la aplicación para procedimientos de registro excepcionales y para digitalizar procesos adicionales.

## El Registro de Escocia mejora la eficiencia y la capacidad de respuesta hacia los ciudadanos

### La necesidad de modernizar y automatizar procesos en papel sin dejar de cumplir los requisitos normativos

RoS necesitaba modernizar sus actuales e ineficientes procesos en papel para los trámites de registro de la propiedad. La agencia debía cumplir la exigencia del ministerio escocés de digitalizar todos los registros históricos de la propiedad, además de permitir los procesos en línea de registro y transmisión de la propiedad. Asimismo, RoS necesitaba modernizarse para flexibilizar sus procesos, sus sistemas y su plantilla para adaptarse a las circunstancias económicas y, en concreto, a las variaciones en el mercado de la propiedad.

// El Registro de Escocia ha existido desde hace 400 años y se ha ganado una reputación envidiable entre los registros a nivel mundial. Gracias a la implementación de la solución de gestión de casos de Pega, ahora contamos con un elemento importante en nuestra transformación para prestar unos servicios digitales que cumplen plenamente las expectativas de nuestros clientes. //

**CHARLES KEEGAN,**  
Director de registros y transformación,  
Registro de Escocia

## Acelerar el registro de la propiedad y poner en línea todos los registros históricos en papel

La solución Case Management System (CMS) para el RoS acelera el registro de la propiedad del suelo en Escocia y permite la migración de todas las escrituras a registros en línea basados en mapas. La solución de Pega gestiona el proceso de "Registro inicial", es decir, el primer registro de una propiedad que aún no se ha registrado digitalmente. La solución automatiza la creación de un caso de registro, incluida la digitalización de los documentos en papel, la revisión, la asignación, el registro, la garantía de calidad y la devolución final de los documentos físicos del caso al agente remitente.

El anterior proceso en papel incluía acuerdos de nivel de servicio (SLA) que eran de 20 días para las solicitudes simplificadas y de 130 días para las solicitudes más complejas. Buena parte del tiempo de tramitación implicaba el traslado físico de los documentos del caso para que fueran procesados por varios participantes. Los resultados de la tramitación inicial de los casos con el nuevo sistema indican, por un lado, que se puede lograr una resolución sencilla de los casos en un solo día para todos los casos y, por otro, que los empleados pueden tramitar más casos que antes.

## La implantación inicial de CMS indica cuatro áreas con resultados destacados:

- 1. Enrutamiento de casos digitales:** movimiento más rápido del trabajo según las reglas de negocio que determinan el enrutamiento preferido.
- 2. Documentos de casos digitales:** asociación de copias digitales escaneadas de los documentos presentados que impide el movimiento manual de los documentos de los casos físicos (aceleración del proceso) y reduce el riesgo de mover las escrituras en papel originales por los registros de RoS.
- 3. Business Intelligence mejorada:** permite realizar un análisis cuantitativo del flujo de trabajo para identificar y priorizar eficiencias.
- 4. Control de calidad:** permite hacer un muestreo automático del trabajo para revisar el control de calidad y corregir los problemas de calidad identificados.

## Otras áreas de valor son:

- Monitorización ampliada del estado de cada caso. Actualmente, los casos que superen el SLA establecido pueden dañar la reputación del RoS e incurrir en sanciones económicas.
- Procesamiento sin intervención manual de trámites que actualmente se realizan manualmente.
- Gestión de la documentación digital de los casos, que facilita el archivado y la reutilización en el futuro.
- Protección electrónica de los expedientes históricos en papel, lo que evita el riesgo de sufrir pérdidas o daños y mejora la auditabilidad.
- Mayor capacidad para tratar los casos en todo momento, con una plantilla reducida, lo que permite a RoS mantener la viabilidad financiera en un entorno económico en constante transformación.
- La información electrónica no personal que se conserva tiene un potencial de venta a otras partes interesadas y un potencial valor añadido en otras organizaciones del sector público.

## Contexto más general y consideraciones

RoS reconoció la necesidad no solo de dar respuesta a los problemas inmediatos derivados del registro inicial de la propiedad, sino también de abordar la transformación digital en su conjunto. La plataforma Pega Platform™ permitió adoptar una estrategia de metodología ágil por fases para abordar esta transformación, con una amortización temprana con el registro inicial, pero con la posibilidad de reutilizar los componentes de la solución para los trámites con excepciones. La facilidad de integración con las soluciones informáticas existentes es muy importante para las previsiones a largo plazo de un uso más generalizado de la plataforma empresarial de Pega. Además, la transferencia de conocimientos y la formación de un equipo interno de RoS permite la autosuficiencia a la hora de aplicar cambios en la solución existente y de implementar nuevas actualizaciones.

### DATOS CLAVE

- Registro catastral más antiguo del mundo, fundado hace 400 años.
- Tramita alrededor de 400 000 registros de la propiedad al año, de los cuales unos 41 000 son registros iniciales.
- El uso inicial de CMS indica que el tiempo medio de tramitación de casos sencillos se ha reducido desde los 17,7 días con el proceso en papel anterior, hasta los 8,9 días actuales, y con el potencial de seguir reduciendo aún más los trámites



## SSCL: una estrategia de servicios diseñada para mejorar la eficiencia, el ahorro y la experiencia de los empleados

### Descripción general

Como proveedor de servicios compartidos para más de 20 departamentos del Gobierno, desde la Policía Metropolitana al Ministerio de Defensa, Shared Services Connected Ltd. (SSCL), presta su apoyo a casi 600 000 empleados del sector público en un entorno caracterizado por su constante evolución.

Durante años, SSCL, una empresa conjunta entre la Oficina del Gabinete del Gobierno de Reino Unido y Sopra Steria, utilizaba procesos manuales que empleaban muchos recursos para gestionar las nóminas, responder a consultas y supervisar las tareas administrativas. Pero adoptar un enfoque anticuado para gestionar 7 millones de transacciones, 2,5 millones de llamadas, 2 millones de facturas y 50 billones de libras en pagos anuales pronto se convirtió en una misión complicada.

SSCL sabía que necesitaba una estrategia más rápida y eficiente para garantizar la prestación de los servicios, de los que muchos ciudadanos y empresas de Reino Unido dependen para disfrutar de una calidad de vida, un bienestar personal y unos resultados empresariales positivos.

### Una plataforma eficaz

Para responder a este reto, SSCL implementó SSCL Service+. Tomando como base la tecnología de Pega Customer Service, SSCL Service+ funciona aportando un proceso optimizado para hacer un seguimiento, gestionar y resolver consultas en el lugar de trabajo a la vez que se proporciona una visibilidad de principio a fin del trabajo en múltiples canales. De este modo, la plataforma no solo ayuda a SSCL a mejorar las eficiencias operativas, sino también a fomentar una plantilla más productiva y comprometida.

Ejemplo concreto: los agentes de SSCL reciben miles de mensajes de correo electrónico al día relacionados con una gran variedad de asuntos, desde solicitudes de servicio existentes a solicitudes de puestos de trabajo. En el pasado, gestionar estos enormes volúmenes de correos electrónicos en Outlook era todo un desafío para unos equipos de SSCL que disponían de poco tiempo. La organización ya lidiaba con más de 500 buzones de correo funcionales, pero la avalancha de correos electrónicos de la organización no hacía más que crecer. Debido a la falta de visibilidad de los canales y un enfoque uniforme a la hora de enrutar las consultas por correo electrónico, el trabajo duplicado para los agentes, unos niveles de servicio insuficientes y las respuestas inconsistentes cada vez eran más habituales.

Sin embargo, todo ello cambió con el lanzamiento de SSCL Service+, que proporciona una visibilidad de principio a fin del trabajo. Service+ enruta correctamente las consultas y permite ver a los empleados todas las comunicaciones al completo. Independientemente de si se trata de un correo electrónico, una llamada telefónica o incluso un chat a través de la Web, las consultas se dirigen automáticamente a la persona adecuada, que puede ofrecer la información correcta con mayor precisión y consistencia.

## Visibilidad de principio a fin

La redirección más inteligente de las consultas hacia el agente de soporte adecuado también permite distribuir información precisa con una mayor puntualidad. Como resultado, SSCL espera reducir el volumen de consultas en un 60 % y, a la vez, permitir que los trabajadores se centren en tareas más primordiales en lugar de en actividades que no aportan valor añadido.

“ Esta innovación contribuye a lograr que SSCL sea una gran empresa en la que trabajar y permite que nuestro personal pueda de verdad centrarse en ofrecer una experiencia de primera clase al cliente. ”

**GRAHAM COCKCROFT,**  
Jefe de innovación, SSCL

Usemos el ejemplo de un funcionario que recibe un correo electrónico en el que se le informa que se le ha pagado más de lo que le corresponde debido a un error de procesamiento. Anteriormente, el equipo de SSCL encargado de estas incidencias tenía que emplear días para buscar una solución. Por el contrario, Service+ ofrece a los agentes un acceso inmediato a información detallada, que incluye desde la causa de un error a detalles de la correspondencia, con el fin de agilizar la resolución del problema.

Una visión holística de todas las comunicaciones que tienen lugar en los canales de SSCL también posibilita que los equipos de soporte prioricen las tareas y realicen una clasificación de estas. Por ejemplo, una consulta sobre nóminas es posible que necesite una respuesta más rápida que una consulta relacionada con finanzas. Permitir a los equipos reconocer y actuar en tareas prioritarias en última instancia propicia un mejor servicio al cliente.

## Las recompensas de los recibos automatizados

SSCL Service+ también está transformando el proceso de gestión de los recibos bancarios de la organización. En el pasado, para llevar a cabo este proceso había que asociar minuciosamente los recibos bancarios de una gran variedad de departamentos del Gobierno con los registros del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP). El mayor problema era el enorme volumen de recibos, seguido muy de cerca de la amplia variedad de normativas de departamentos que los miembros del equipo tenían que memorizar para procesar los recibos correctamente.

En la actualidad, Service+ registra los recibos de las agencias, los pagos se cotejan con registros de ERP y se procesan de manera automática, y se crean casos para abordar cualquier excepción que se produzca en los acuerdos de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés). El proceso de cotejo y automatización ayuda a eliminar tareas rutinarias y, al mismo tiempo, mejora la capacidad de realizar auditorías, reduciéndose de este modo los errores humanos y los costes operativos.

De hecho, desde que se implementó Service+, SSCL ha cosechado algunos resultados empresariales tangibles. Por ejemplo, en el pasado, los errores relacionados con el procesamiento de recibos obligaban a los empleados a presentar un informe de incidencia de servicio. Sin embargo, con Service+, la organización ha logrado una tasa de éxito del 60 % en el proceso de cotejo desde el primer día y se espera que con algunos ajustes supere el 80 % en los próximos meses.

## Una mirada al futuro

Más allá de mejorar las eficiencias operativas y la experiencia de los empleados, el próximo paso para SSCL es avanzar hacia servicios compartidos inteligentes y automatizados en la nube que posibiliten una accesibilidad desde cualquier lugar y en cualquier momento. Mientras tanto, SSCL seguirá apoyándose en Service+ y prestando unos servicios recurrentes para sus clientes gubernamentales en el entorno en constante evolución de hoy en día.



# Stepchange

## Descripción general

StepChange Debt Charity, con sede en el Reino Unido, proporciona el servicio de asesoría ante problemas relacionados con las deudas más completo de este país. StepChange ayuda a más de 600 000 personas con dificultades financieras cada año y, a medida que cambia el escenario de las deudas y las necesidades del cliente, la organización reacciona a los nuevos problemas a los que se enfrenta la gente. En los últimos 25 años, StepChange ha prestado sus servicios a más de 5 millones de personas que tenían problemas de deudas y ha ayudado a sus clientes a amortizar más de 4000 millones de libras.

Para el año 2022, StepChange se ha puesto como objetivo doblar el número de personas a las que asesora cada año, y ponerse en contacto y ayudar a los clientes de un modo proactivo antes de que sus deudas se desborden. El aumento de la demanda de estos servicios se debe a problemas tales como desestructuraciones familiares, salud mental y drogadicción, y al aumento del precio del alquiler de la vivienda en el Reino Unido. Para ello, la organización sabía que era esencial invertir en nueva tecnología, modernizar sus métodos de trabajo e incorporar nuevos servicios y herramientas en línea para sus clientes. StepChange seleccionó Pega para ayudar a hacer esto realidad.

“ Con nuestros sistemas heredados, no podríamos lograr nuestro objetivo de doblar el número de clientes a los que ayudaremos en los próximos tres años. Con Pega, ahora disponemos de una plataforma de servicio al cliente que simplifica enormemente y acelera el recorrido del cliente a la vez que mejora el nivel de servicio que prestamos. ”

**PHIL ANDREW**

Director ejecutivo, Stepchange Debt Charity

## De sistemas dispares a una plataforma perfectamente unificada

Con Pega Platform™, StepChange implementó una solución de servicio al cliente unificada, denominada PULSE, que es más rápida y fácil de usar, lo que le permite a la organización mejorar la experiencia de sus clientes y optimizar sus operaciones. Anteriormente, los asesores de deuda usaban muchos sistemas diferentes que no siempre funcionaban de una manera cohesionada, junto con procesos basados en papel, hojas de cálculo y correo electrónico. Esto daba lugar a la duplicación de tareas y errores humanos. A su vez, el cambio entre sistemas para buscar e introducir información añadía un tiempo significativo a las sesiones de los clientes.

La nueva solución PULSE integra a la perfección los componentes nuevos y heredados para abordar cualquier aspecto del proceso de asesoramiento sobre deuda, desde el registro y la captura de la información financiera a la aportación de soluciones para el cliente mediante el uso de lógica compleja usada en la toma de decisiones y la verificación y el procesamiento de información para soluciones heredadas posteriores. Un centro de conocimiento integrado permite

a los empleados acceder a información directamente en PULSE en lugar de tener que abrir y buscar en aplicaciones no conectadas. Las barras de progreso y los dashboards permiten a los clientes y asesores ver el progreso en tiempo real mientras trabajan para poder así saber exactamente en qué fase del proceso de asesoramiento se encuentran.

## La necesidad de una experiencia sólida y omnicanal

StepChange seleccionó Pega en parte porque era la plataforma más adecuada para dar cabida a la experiencia omnicanal que la organización consideraba clave para cumplir sus objetivos. Más del 60 % del asesoramiento sobre deuda que ofrece StepChange es en línea. Por tanto, la organización necesitaba crear una solución que fuese totalmente compatible con todos los dispositivos portátiles y móviles, así como con el chat en directo y la navegación compartida. El objetivo es que el 70 % de los clientes puedan autoservirse y buscar asesoramiento a través del chat y la navegación compartida en lugar de solo por teléfono, lo que permitirá a la organización atender a más clientes.

PULSE también mejora la experiencia con la telefonía, tanto para los clientes como para los asesores. Anteriormente, muchas llamadas de los clientes duraban más de una hora. StepChange espera que una vez que la nueva solución esté puesta totalmente en marcha, las llamadas sean un 20 % más rápidas. Con PULSE los asesores pueden acceder fácilmente a los datos de los clientes en línea, adaptar las preguntas que formulan con arreglo a esa información, y obtener recomendaciones y planes de acción del sistema a partir del perfil y las respuestas del cliente. La fusión de los equipos de asesores y los tipos de llamadas también permitirá a los empleados tener tareas más variadas en el trabajo.

## Resultados sólidos desde el principio

StepChange todavía está en las primeras fases de su puesta en marcha, pero los resultados ya han sido positivos: niveles altos de satisfacción de los empleados; reducción de los tiempos de las llamadas; aumento del número de usuarios que completan con éxito el recorrido en línea; y cambio satisfactorio entre canales, lo que dota a los usuarios de la flexibilidad necesaria para buscar con éxito asesoramiento de acuerdo con sus propios términos y plazos.

### DATOS CLAVE

- Cada año StepChange ayuda a 600 000 personas en dificultades económicas a gestionar sus problemas de deudas.
- Tiene previsto doblar el número de personas a las que ayuda cada año antes de que acabe 2022.
- Fomenta la prevención de los problemas relacionados con las deudas a través de la divulgación proactiva y la educación financiera.
- La nueva solución es omnicanal y compatible con dispositivos móviles, y admite chat en directo y navegación compartida.
- Se espera que el tiempo para atender las llamadas sea un 20 % inferior
- Retorno de la inversión inmediato con satisfacción del empleado, engagement del cliente en línea y cambio sin contratiempos entre los distintos canales (omnicanal) para los clientes.



# Sveriges a-kassor: Federación Sueca de Fondos de Seguro de Desempleo

## Descripción general

Sveriges a-kassor, la Federación Sueca de Fondos de Seguro de Desempleo, proporciona asistencia a unos 4 millones de usuarios con prestaciones de desempleo. Estos 25 fondos independientes de seguros de desempleo, que dan cobertura a ciudadanos en edad de trabajar en Suecia, suelen estar organizados según la profesión. Cuando un usuario está en situación de desempleo, los fondos utilizan los datos y la información de dicho usuario (por ejemplo, su profesión y salario) para garantizar la prestación del importe de la prestación con la máxima eficiencia posible. Sveriges a-kassor proporciona a cada uno de los 25 fondos el desarrollo del sistema informático, el apoyo jurídico y una infraestructura de TI común que permite garantizar el pago de las prestaciones.

Cuando Sveriges a-kassor quiso optimizar el nivel de servicio a sus usuarios y crear un proceso de gestión de casos más eficiente y preciso, encontró en Pegasystems el aliado perfecto. Ahora, los distintos fondos de seguro de desempleo de este organismo se han unificado bajo una única plataforma homogénea que permite la reutilización y la especialización, garantiza la homogeneidad y ofrece una experiencia digital en web tanto para los usuarios como los funcionarios. Esta plataforma robusta y centrada en el usuario funciona como la espina dorsal de las operaciones de servicio al ciudadano, pagos, portal para los usuarios y gestión de casos, unificando las 25 organizaciones en una única fuente de información fiable.

“ Con Pega, los 25 fondos de seguro de desempleo de Sveriges a-kassor pueden prestar sus servicios a los ciudadanos de una manera más rápida y cómoda cuando realmente más se necesitan. Al mismo tiempo, el sistema libera tiempo de los trabajadores sociales y permite que la propiedad de los cambios en el sistema sea a nivel interno. ”

**TOMAS ERIKSSON**  
CEO, Sveriges a-kassor

## Más agilidad en la resolución de casos y mejor servicio para las personas que lo necesitan

Sveriges a-kassor trabaja con el objetivo de garantizar que sus usuarios tengan la capacidad de hacer frente a sus obligaciones económicas y al sustento familiar en los momentos de necesidad. Para ello, para poder agilizar la resolución de los casos, este organismo necesitaba pasar de los lentos procesos basados en papel y teléfono al autoservicio digital basado en la web. Ahora, en vez de enviar formularios, los usuarios pueden enviar sus datos a través de un portal en línea e incluso, si es necesario, subir los archivos correspondientes. Con el nuevo sistema, los usuarios pueden presentar el lunes una solicitud de prestación de desempleo a través de Internet y recibir el pago el jueves, cuando antes tardaba dos

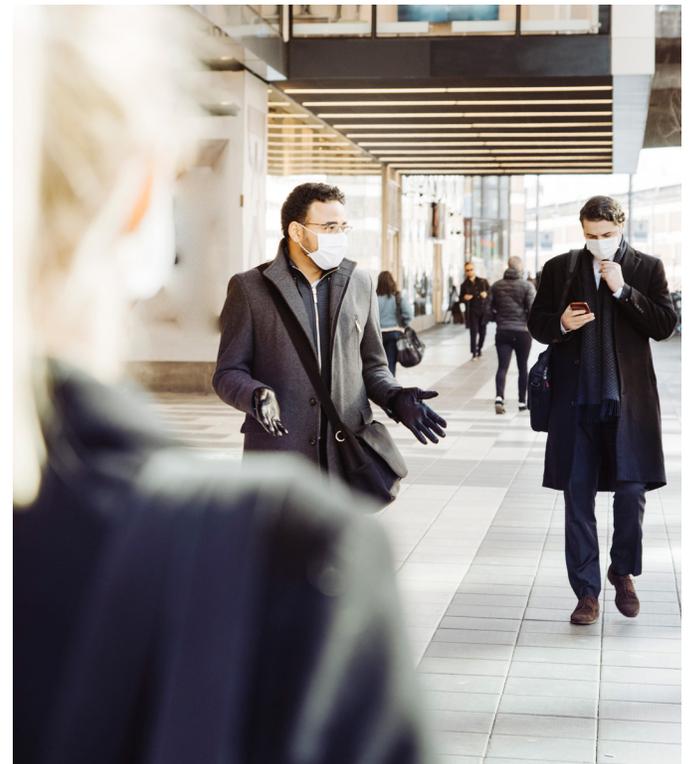
semanas. Desde que se implementó la nueva plataforma, la actividad en línea ha pasado del 65 % al 97 %.

## Procesos simplificados a la altura de las exigencias de la pandemia de COVID-19

La pandemia de COVID-19 ha provocado un incremento de las solicitudes de desempleo que se ha podido gestionar satisfactoriamente con el nuevo sistema. Con 120 000 casos procesados cada lunes por la mañana y una cifra de casi 80 000 usuarios móviles simultáneos en una franja horaria de cuatro horas, los funcionarios estaban obligados a trabajar con la máxima eficiencia. Gracias a la nueva plataforma digitalizada, los empleados no tienen que volver a introducir o reformatear la información de los usuarios, lo que ahorra tiempo y reduce el riesgo de error. Los gestores de casos no solo han podido satisfacer el aumento de la demanda, sino que ahora tienen una mayor disponibilidad para pasar más tiempo de calidad con los usuarios y asegurarse de que sus necesidades están cubiertas. Sveriges a-kassor espera aumentar aún más la productividad en el futuro con nuevas funciones analíticas e informes que ayuden a la distribución y la gestión de los casos.

## Satisfacer la demanda de acceso omnicanal

Hoy en día, los ciudadanos esperan interactuar con la administración a través del canal que elijan: teléfonos inteligentes, tabletas u ordenadores personales tradicionales. Ahora, los usuarios de Sveriges a-kassor pueden saber si cumplen los requisitos y procesar sus solicitudes a través de cualquier canal. La naturaleza omnicanal de la plataforma Pega implica que solo será necesario diseñar las aplicaciones una sola vez, y que estas se reflejarán correctamente en cualquier interfaz de usuario. No es necesario rediseñarlas para cada canal.





### Una visión de 360 grados del ciudadano

Gracias a la nueva plataforma, el caso de Sveriges a-kassor dispone de una imagen completa del recorrido del usuario de principio a fin, incluidas todas las interacciones entre usuarios y gerentes de casos. La integración de múltiples fuentes de datos significa que los gestores de casos pueden determinar fácilmente dónde ha trabajado antes un usuario desempleado, ver de forma segura cuáles han sido sus retribuciones y comprobar qué pagos o ayudas está recibiendo de otros programas gubernamentales, si es que los hay. El historial de empleo de los usuarios aparece digitalizado de manera segura y está disponible en una sola ubicación, agilizando y sistematizando el proceso de pago de las prestaciones y protegiendo al mismo tiempo la privacidad de los usuarios. Además, el proceso es más transparente para los usuarios. Estos pueden adelantado ver la fecha de emisión de su pago de desempleo simplemente con una consulta en línea, lo que les permite planificar y prepararse adecuadamente.

### Reutilización, especialización y agilidad para cambiar

Gracias a las sólidas capacidades de reutilización de la plataforma Pega, los 25 fondos de Sveriges a-kassor pueden aprovechar todos los procesos y datos comunes y, al mismo tiempo, acceder a las funciones específicas adaptadas a sus necesidades particulares. Por ejemplo, cada fondo puede adaptar fácilmente su propio portal para reflejar su propia identidad corporativa y el idioma concreto para cada actividad. Otra ventaja de la nueva plataforma: en caso de producirse modificaciones normativas o cambios en el proceso de negocio, las aplicaciones se pueden adaptar con facilidad sin necesidad de grandes esfuerzos.

Al mismo tiempo, intuitiva interfaz de usuario de la plataforma y la homogeneidad de los procesos en todos los fondos permite minimizar el tiempo dedicado a la formación de los funcionarios. De esta manera se reduce el riesgo asociado a la inexperiencia de los empleados, se incrementa la productividad y se optimiza el servicio al ciudadano.

#### DATOS CLAVE

- Mejora de la escalabilidad en la gestión de 25 organismos y 4 millones de usuarios
- Reducción del tiempo de resolución de los casos, pasando de semanas a minutos
- Incremento de las interacciones en línea del 65 % al 97 %
- Reducción del tiempo de procesamiento de los pagos por desempleo a solo cuatro días desde la solicitud inicial
- 120 000 casos procesados cada lunes y 80 000 usuarios móviles simultáneos en una franja horaria de cuatro horas



# Agencia de Alcohol, Tabaco, Armas de Fuego y Explosivos de EE. UU.

## Descripción general

La Agencia de Alcohol, Tabaco, Armas de Fuego y Explosivos (ATF) es un organismo regulador y policial dependiente del Departamento de Justicia, cuya responsabilidad es la de proteger a las comunidades frente a los delitos violentos. La agencia se encarga de llevar ante la justicia a delincuentes y organizaciones criminales que utilizan y trafican ilegalmente con armas de fuego, utilizan y almacenan ilegalmente explosivos, provocan incendios, cometen atentados y actos terroristas y desvían productos de alcohol y tabaco. La ATF también se encarga de la gestión y la regulación de permisos de armas de fuego y de las industrias de explosivos.

Para dar soporte a sus operaciones, la ATF utilizaba un conjunto de aplicaciones denominado National Field Office Case Information System (NFOCIS). Agentes especiales, investigadores de operaciones industriales, especialistas en inteligencia y otros empleados de la ATF utilizan estos sistemas para introducir, rastrear y compilar todo tipo de datos para investigaciones de delitos, inspecciones normativas y gestión de pruebas. En 2015, la ATF lanzó una división denominada "Spartan Program Management Division" cuya finalidad era culminar

un proceso de modernización del negocio y ofrecer una plataforma que integre los cuatro sistemas NFOCIS heredados en una única solución simplificada para el procesamiento de investigaciones penales e inspecciones normativas. Para alcanzar este objetivo, la ATF se decantó por la plataforma Pega.

## La necesidad de un sistema moderno y unificado para la gestión de casos

Las aplicaciones de NFOCIS se desarrollaron e implementaron por primera vez en 1998 y, salvo una excepción, funcionan con una arquitectura de cliente-servidor. Su antigüedad, infraestructura y escasa funcionalidad presentaban múltiples desafíos:

- Dado que las aplicaciones están diseñadas con código personalizado, el proceso de desarrollo de cambios y actualizaciones es laborioso y lento.
- Los usuarios tenían que recurrir a un conjunto inconexo de métodos —notas manuscritas, formularios en papel, hojas de cálculo, correo electrónico, etc.— para recopilar, rastrear y compilar los datos de los casos; además, con frecuencia tenían que escribir y reescribir la misma información varias veces.
- Como las aplicaciones funcionaban de manera autónoma y en silos, cada una con estructuras e interfaces diferentes, era extremadamente difícil compartir datos entre ellas o compilar datos de todo el conjunto, lo que dificultaba la capacidad de la ATF para detectar, disuadir y responder a la actividad delictiva.

La ATF necesitaba sustituir sus anticuados sistemas por un único sistema de última generación que aprovechara las últimas herramientas informáticas para la web, con capacidad móvil y basadas en procesos, para cumplir sus objetivos con mayor rapidez, eficacia y precisión.

Ahora, con el uso de la plataforma Pega, la ATF colabora con Accenture Federal Services para crear un sistema unificado para la gestión de casos. Los empleados de la ATF ya pueden introducir, compilar y acceder a los datos, tanto si están en la oficina como si trabajan sobre el terreno. La accesibilidad a los datos es inmediata en todo el sistema, ya que ahora no se encuentra compartimentada en distintas aplicaciones. Además, el nuevo sistema habilita la automatización de procesos en las dos áreas más críticas de la agencia: las investigaciones de carácter penal y las inspecciones normativas. Spartan ofrece capacidades móviles robustas compatibles con un sistema de información geográfica (GIS), uso sin conexión y cámara.

// Hemos podido adoptar un enfoque comercial, en contraposición a un enfoque basado en la TI. Hemos incorporado a expertos de diferentes áreas de negocio en la ATF como parte del equipo del proyecto y hemos colaborado haciendo uso de las mejores prácticas de la metodología ágil para crear un sistema que responda de la manera más efectiva posible a las necesidades y la misión de los agentes de campo y mejore la seguridad pública. //

**A. J. FRY**

Agente especial supervisor,  
Agencia de Alcohol, Tabaco, Armas de Fuego y Explosivos



### Alcanzar velocidad y eficiencia mediante una metodología ágil

La ATF está tomando la iniciativa en la adopción cultural y organizativa de la metodología ágil en la administración. Gracias a esta nueva plataforma, las áreas de negocio y gestión de la información colaboran para asegurarse de que la solución final satisface las necesidades esenciales del trabajo de campo. El resultado: la aplicación de inspección normativa se desarrolló de una manera eficiente y se desplegó un mes antes de lo previsto. A lo largo de los meses siguientes, la ATF implementó de una a dos actualizaciones a la semana: un ritmo que habría resultado imposible con el sistema heredado.

La agencia ya ha implementado íntegramente su aplicación de inspección normativa, que incluye la inspección uniforme de explosivos y armas de fuego sobre el terreno. Spartan utiliza capacidades de mapeado y enlace, rastrea el historial de aprobaciones y conecta y almacena documentación. Gracias al desarrollo de la metodología ágil Scrum de principio a fin, el conjunto de funciones se puede iterar, implementar y modificar con rapidez a medida que la agencia se va familiarizando con el nuevo sistema, y también en función de las necesidades de los agentes especiales y los investigadores de la ATF.

Spartan se aloja en los servidores de Amazon Web Services GovCloud. La escalabilidad a la carta de la nube permite a la ATF hacer frente a las necesidades imprevistas provocadas por incidentes importantes relacionados con la seguridad. Además, con esta capacidad, la ATF puede agilizar la implementación de nuevas versiones del software al final de cada ciclo de desarrollo de dos semanas.

### Proporcionar velocidad, precisión y conveniencia para impartir justicia

La ATF está utilizando Pega el mantenimiento de su base de datos de fugitivos. Esta base de datos incluye una lista de las personas más buscadas y órdenes de arresto relacionadas; dicha lista se emplea para dar soporte al Centro Conjunto de Apoyo y Operaciones (JSOC) en la sede central de la ATF, que establece los mecanismos de coordinación con las agencias federales, estatales y locales de todo el país cuando se localiza una persona fugitiva. De esta manera, la ATF puede confirmar en cuestión de minutos si existe una orden activa para el arresto de esta persona. Los errores y las demoras pueden marcar la diferencia entre la detención o la huida de un delincuente. Spartan proporciona a la ATF la eficiencia y la seguridad de poder acceder a información precisa y fiable en todo momento, mejorando la efectividad en la coordinación de las autoridades en todo el país.

En estos momentos, la ATF trabaja en un nuevo sistema de apoyo a las investigaciones de carácter penal. La nueva aplicación, denominada "Criminal Enforcement", dará apoyo a investigaciones penales, ya que los agentes penales podrán introducir notas, fotos y otros datos directamente con sus dispositivos móviles mientras trabajan sobre el terreno. Después, los agentes especiales podrán recopilar fácilmente los datos y abrir y generar investigaciones sólidas que facilitarán el trabajo conjunto en los distintos departamentos de la ATF.

#### DATOS CLAVE

- Se logró aplicar satisfactoriamente el proceso de desarrollo ágil
- Se implementó la primera aplicación un mes antes de lo previsto
- Se implementaron de una a dos actualizaciones a la semana: un ritmo que habría resultado imposible con el sistema heredado
- Se consolidaron cuatro sistemas heredados en una única solución, moderna y unificada, para introducir, acceder y compilar datos
- Potenció el acceso del personal de la ATF a información fiable y precisa en tiempo real
- Utilizada actualmente por 1000 empleados de la ATF a lo largo de 75 oficinas locales

United States<sup>®</sup>  
**Census**  
**2020**





## Oficina del Censo de EE. UU.

### Descripción general

La Oficina del Censo de EE. UU. es la fuente principal de datos cualitativos sobre los ciudadanos y la economía del país. Los datos censales se emplean para informar sobre distintas decisiones relativas al ámbito social, económico y político, desde la distribución de los escaños del congreso hasta la planificación comunitaria y la distribución de más de 675 000 millones de dólares en fondos federales.

La Oficina emplea una serie de métodos de recopilación de datos para reunir esta información, incluido el censo de población y vivienda que se elabora cada 10 años. Con el fin de modernizar y simplificar sus operaciones de recopilación y tratamiento de datos, la Oficina del Censo de EE. UU. lanzó el ECaSE (Enterprise Census and Surveys Enabling), un proyecto que debía crear una solución corporativa integrada para recopilar y procesar los datos de manera compartida. El objetivo de la solución era reducir la complejidad y reducir costes en todos los censos y encuestas, poniendo el foco inicial en el censo de 2020.

Con el fin de modernizar y simplificar sus operaciones de recopilación y tratamiento de datos, la Oficina del Censo de EE. UU. lanzó el programa CEDCaP (Census Enterprise Data Collection and Processing). CEDCaP es una iniciativa con visión de futuro e implementada en toda la Oficina para crear una solución empresarial integrada y estandarizada que ofrecerá recopilación y procesamiento de datos compartidos en todos los censos y encuestas. El objetivo de la solución es reducir la complejidad y conseguir ahorros destacados en todos los censos y encuestas, poniendo el foco inicial en el censo de 2020.

Otra iniciativa modernizadora de cara al censo de 2020 fue la introducción de un nuevo sistema de gestión de atención al cliente (CRM) para el programa de socios de la Oficina. El CRM proporcionó una plataforma integrada y digital de comunicaciones para dos programas de la Oficina denominados "Community Partnership Engagement Program (CPEP)" y "Census National Partnership Program (NPP)", cuyo objetivo perseguía aumentar la sensibilización y la participación en el censo de 2020.

Pega desempeñó un papel fundamental tanto en lo que respecta a la recogida de datos como a las iniciativas del programa de socios. La Oficina utilizó la Pega Government Platform™ para gestionar operaciones del programa ECaSE como las siguientes:

- Control operacional de encuestas para gestionar y organizar cargas de trabajo de casos y hacer un seguimiento del progreso de la recopilación de datos de respuesta a través de los canales de recogida de encuestas, incluidas aquellas presentadas por la Web, mediante dispositivo móvil y en papel, y centros de atención telefónica del Censo.
- Control operacional de campo que registró toda la información de las cargas de trabajo en las operaciones sobre el terreno del Censo, como verificación de direcciones y seguimiento de falta de respuesta (NRFU, por sus siglas en inglés), y asignó casos y distribuyó órdenes de trabajo a los trabajadores de campo.
- Recopilación de datos:
  - Gestión de respuestas de encuestas para procesar y controlar los datos de las encuestas recopilados en el sitio web del Censo, envíos en formato papel, recopilación de encuestas sobre el terreno a través de dispositivos móviles, y de manera telefónica a través de los centros de atención telefónica del Censo.
  - Encuesta de campo para su recopilación a través de una aplicación de Apple iPhone usada por encuestadores de campo para llevar a cabo encuestas con residentes que no respondieron en línea, a través del teléfono o de un cuestionario en papel.
  - Instrumento de autorrespuesta para la captura de respuestas usado por los agentes de asistencia para responder a cuestionarios (CQA, por sus siglas en inglés) en los centros de atención telefónica para entrevistar a encuestados que contactaron con un centro de atención telefónica.
  - Consolidación de eventos y casos de autorrespuesta para todas las respuestas capturadas desde el sitio web del Censo y del envío de formularios en papel junto con comprobaciones de suficiencia para determinar los casos que se enumerarán.

“ Digitalizarnos con la ayuda de un sistema automatizado de Pega contribuyó a gestionar nuestro pueblo con más facilidad y eficiencia que nunca. Además, tras la implementación de la tecnología ágil, nos sentimos muy preparados para afrontar cambios impredecibles y pudimos cambiar de planes rápidamente cuando fue necesario. ”

#### ZACHARY SCHWARTZ

Director del área de gestión de servicios informáticos de la Oficina del Censo de EE. UU. (Government CIO Media & Research, 23 de septiembre de 2020)

// Nuestro sistema de respuesta no ha tenido ni un solo minuto de inactividad desde la primera vez que invitamos a la ciudadanía a que respondiera en línea. //

**STEVEN DILLINGHAM**

Director, (Declaración ante el Comité de Supervisión y Reformas del Congreso, 29 de julio de 2020)

### Probar la nueva plataforma de recopilación de datos en la transformación hacia 2020

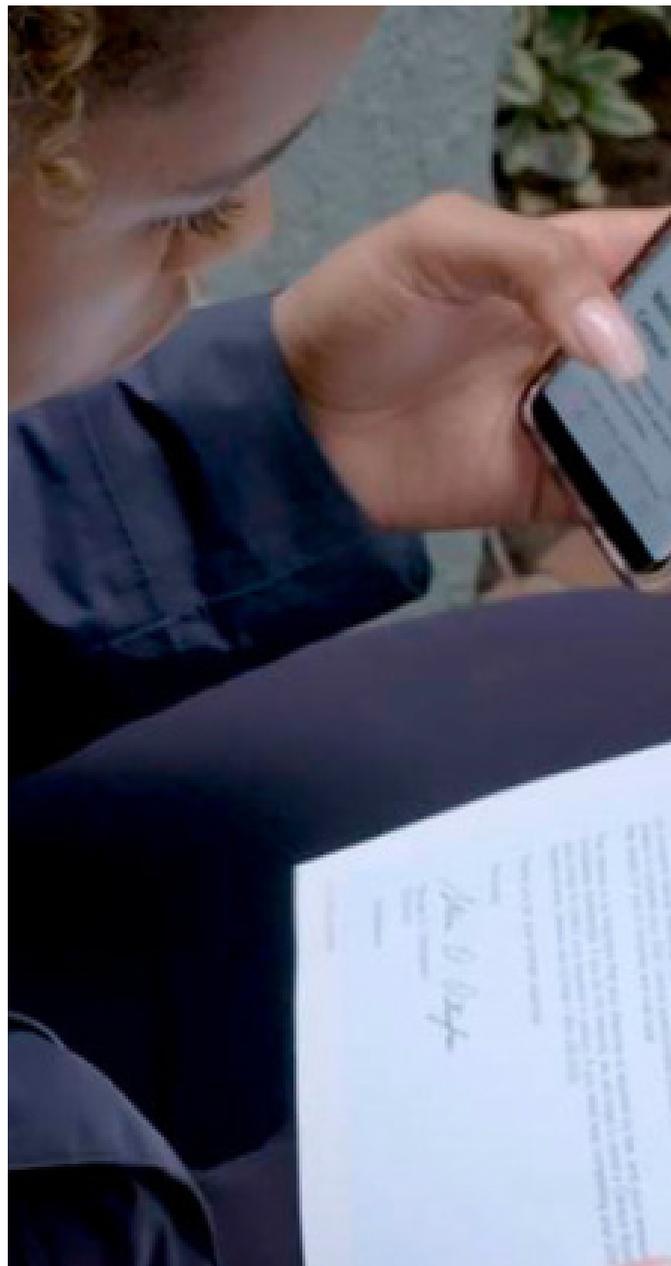
El censo decenal de 2020 supuso un cambio importante, ya que se pasó de un proceso basado principalmente en papel a un proceso automatizado y digital para recopilar datos de todos los hogares de Estados Unidos. Con cambios de esta magnitud transformadora, la Oficina del Censo planificó y aplicó una serie de pruebas operativas de campo para validar la tecnología, los planes operativos y el apoyo de los nuevos sistemas. Esto incluyó la Prueba del Censo de 2017 y la prueba de principio a fin de 2018.

Estas pruebas cobraron especial importancia a la hora de ayudar a la Oficina a probar su nueva plataforma móvil. En el censo de 2020, por primera vez, los encuestadores pudieron completar todos los aspectos de su trabajo en dispositivos móviles, incluida la recepción de asignaciones, la visualización del orden más eficiente para visitar cada hogar, el registro de sus horas y la seguridad en las operaciones de registro, codificación y transmisión de la información de cada encuestado. La aplicación móvil permitió un gran incremento de la productividad: En 2010, los encuestadores completaron 1,05 casos por hora trabajada, mientras que en la Prueba del Censo de 2018, completaron 1,56 casos por hora trabajada, lo que supone una mejora del 48,57 % de la productividad.

### Digitalizar y optimizar el programa de socios para mejorar la participación

En la fase previa a la elaboración del censo de 2020, la Oficina del Censo reconoció una magnífica oportunidad para usar herramientas digitales y otros recursos para comunicarse de una manera más eficiente y eficaz con sus socios. El programa de socios integra dos programas cuyos objetivos persiguen aumentar la sensibilización y la participación en el censo: son los denominados "Community Partnership Engagement Program (CPEP)" y "Census National Partnership Program (NPP)". El CPEP incluye Gobiernos tribales, estatales y locales, así como organizaciones comunitarias y religiosas, escuelas, medios de comunicación, empresas, servicios sociales, organizaciones étnicas y otras, mientras que el NPP construye y refuerza las relaciones con empresas, industrias y organizaciones de ámbito nacional.

En el censo de 2010, muchos de los procesos de gestión y comunicación con los socios eran manuales y laboriosos, lo que supuso un reto tanto para los empleados como para dichos socios. Al digitalizar esta estrategia, la Oficina pudo comunicarse eficazmente con sus 400 000 organizaciones asociadas, enviando alertas automáticas, recordatorios y propuestas de actuación, y facilitándoles los recursos adecuados para impulsar la concienciación y la participación en el Censo.



// ... Nuestros trabajadores del censo lograron acumulativamente una tasa de productividad de 1,92 casos o direcciones por hora, superando de lejos la estimación de 1,55. Esto sin duda se debió en gran parte al uso de tecnología diseñada e implementada en el censo de 2020, una innovación muy destacada frente a los censos anteriores basados en papel... la tasa de productividad del personal de campo en 2020 fue prácticamente el doble que la conseguida durante el censo de 2010. //

**TIM OLSON**

Director adjunto de operaciones de campo, Oficina del Censo de EE. UU. ([Census.gov](https://www.census.gov))

// Nuestros dispositivos portátiles pueden decirle cuánto tiempo tardó cada pregunta en ser respondida. Pueden decirle cuánto tiempo duró la entrevista. Pueden decirle exactamente dónde estaba en relación con la dirección en la que supuestamente debía estar haciendo la encuesta. Nos proporcionan una enorme cantidad de datos casi en tiempo real, lo que nos permite tener un análisis con una calidad muy refinada desde el punto de vista profesional de las cosas que están ocurriendo en el campo. //

**AL FONTENOT**

Director adjunto de programas de censos decenales  
([Federal News Network](#), 18 de septiembre de 2020)

## Superar las expectativas de recopilación de datos y participación de los socios

Los resultados del Censo de 2020 fueron impresionantes, y el sistema ECaSE desempeñó un papel fundamental. Gracias a los datos y la analítica en tiempo real realizados en las tasas de respuestas que suministró el sistema EcaSE, la Oficina del Censo pudo centrarse con precisión en las zonas geográficas que habían tenido unas tasas de respuestas bajas y volver a insistir para aumentar las tasas de autorrespuesta. Esta capacidad de reacción y respuesta rápida resultó especialmente importante en los casos en que los fenómenos meteorológicos, los problemas de salud pública u otras circunstancias dificultaron la obtención de respuestas a las encuestas.

La Oficina también fue capaz de salvar la brecha entre su programa de recopilación de datos y los programas de sus socios: Si se producen demoras en las respuestas de una comunidad o región determinada, la Oficina podría utilizar el nuevo CRM para identificar rápidamente a los socios de esas zonas y ponerse en contacto con ellos, proporcionándoles los recursos necesarios para potenciar la información y la sensibilización en sus comunidades.

A finales de julio de 2020, cuatro meses después de que la Oficina invitara por primera vez a los ciudadanos a responder al Censo, ya habían recibido respuestas de casi el 63 % de los hogares encuestados, con más de 92 millones de hogares contabilizados. De ellos, alrededor del 80 % prefirieron responder a través de Internet. Además, el sistema de respuesta no tuvo ni un solo minuto de inactividad. A mediados de septiembre de 2020, cuando todavía faltaban seis semanas para finalizar el plazo original del 31 de octubre, el 90 % del censo ya se había completado. 220 000 encuestadores de campo habían completado más de 42 millones de encuestas, pese a los meses de retraso a causa de la pandemia de COVID-19.

### DATOS CLAVE

- El censo de 2020 fue el primero en el que se usó un proceso fundamentalmente digital para recopilar datos
- El software de Pega procesó todas las respuestas del censo de 2020, incluidas las proporcionadas en línea, por teléfono y en formato papel además de las suministradas a través de la aplicación móvil
- El nuevo sistema de recopilación de datos fue multicanal con una plataforma móvil para los encuestadores de campo
- La nueva plataforma CRM automatizó las comunicaciones con más de 400 000 organizaciones colaboradoras
- Ningún tiempo de inactividad del sistema
- El 80 % de las autorrespuestas recibidas a través de internet
- Un 48,57 % de incremento de la productividad de los encuestadores
- El censo estuvo completado en un 90 % seis semanas antes de la fecha límite
- 400 000 inicios de sesión únicos en un fin de semana





## Servicio de Conservación de Recursos Naturales (NRCS) del Departamento de Agricultura de EE. UU.

### Descripción general

El Servicio de Conservación de Recursos Naturales (NRCS) del Departamento de Agricultura de EE. UU. ofrece a los propietarios de tierras privados de EE. UU. asistencia técnica y financiera, incluidos los programas voluntarios de la Ley Agraria para la agricultura y la conservación del medioambiente. Los ciudadanos que trabajan con el NRCS a través de los programas de la Ley Agrícola dan prioridad a la conservación y optimizan la actividad agrícola mediante el aumento de la productividad del suelo, la mejora de la calidad del agua y una actividad de riego más eficiente. El objetivo de los programas del NRCS es potenciar la sostenibilidad de las actividades agrícolas, ganaderas, las tierras forestales privadas y la fauna para las generaciones actuales y futuras.

Con el fin de mejorar el servicio al ciudadano para los terratenientes que reciben asistencia técnica y económica (incluidos los que participan en programas de la Ley Agraria), el NRCS puso en marcha el programa Conservation Delivery Streamlining Initiative (CDSI). NRCS estableció un acuerdo de colaboración con Pega para desarrollar la aplicación integrada Conservation Desktop (CD), que implementa procesos de negocio simplificados, servicios informáticos actualizados y mejoras en la gestión económica y en aspectos como la rendición de cuentas.

// Con el programa CDSI, nuestro personal de las oficinas locales puede pasar mucho más tiempo sobre el terreno apoyando a nuestros clientes y la conservación, y menos tiempo en la oficina trabajando en tareas administrativas realizadas de forma manual. //

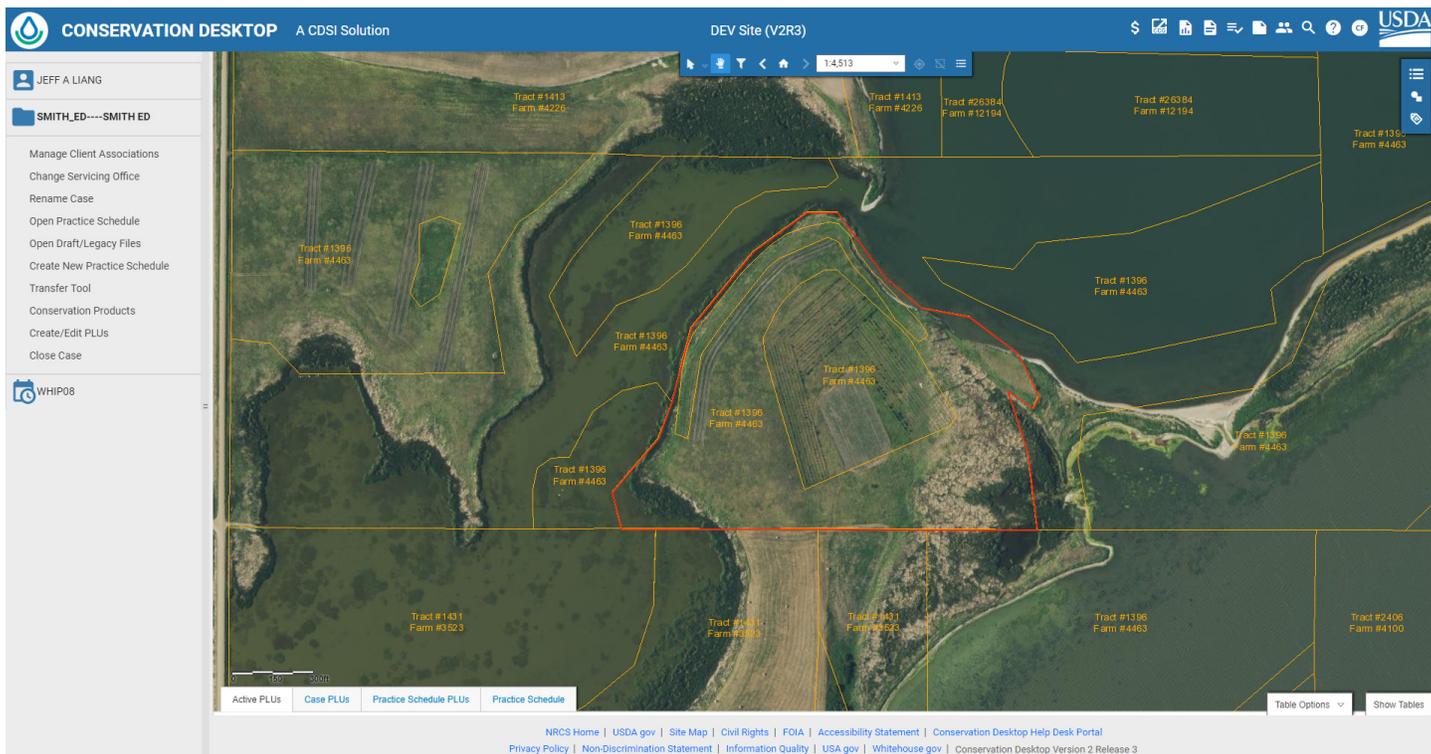
#### GEORGE W. CLEEK IV

Director de la sección de conservación, División de soluciones informáticas, Farm Production and Conservation (FPAC) Business Center (Departamento de Agricultura de EE. UU.)

### Una sola interfaz para garantizar la conservación

Antes de crear la aplicación integrada Conservation Desktop, los empleados del NRCS pasaban mucho tiempo conectándose a sistemas y bases de datos diferentes para dar respuesta a las solicitudes de asistencia técnica y económica que les trasladaban los ciudadanos. La aplicación Conservation Desktop (CD), creada a través de la plataforma Pega, unifica estos sistemas heredados y diferentes en una única interfaz homogénea y centraliza todos los procesos, flujos de trabajo y características en un solo portal. Esto permite a los empleados del NRCS ofrecer opciones y alternativas a los propietarios privados de forma más rápida y precisa, además de prestar los servicios de forma más eficiente. El objetivo principal de la aplicación CD es ofrecer un único punto de información para el personal de las oficinas locales. Además, con la ayuda del programa de integración de sistemas ASRC Federal Systems para la ejecución del programa CDSI, los organismos NRCS y FPAC Business Center han adoptado la metodología ágil para reducir riesgos y agilizar la ejecución.

La aplicación integrada de CD proporciona servicios fundamentales para el personal de las oficinas locales, como la gestión documental, la administración de tareas y el historial de auditoría en todo el proceso de tramitación de las solicitudes de asistencia técnica y financiera. Asimismo, Conservation Desktop proporciona asistencia técnica mediante la creación de un plan de conservación elaborado a partir de las recomendaciones científicas que incorpora un proceso con mapas, capas y herramientas geoespaciales.



## Reducción del trabajo manual a través de la gestión automatizada de tareas y de mapas geospaciales

Uno de los objetivos principales del nuevo sistema CD integrado era dar más tiempo al personal de las oficinas locales para que pudiesen trabajar sobre el terreno, proporcionando una planificación en materia de conservación específica para cada sitio. Con las capacidades de gestión de tareas incluidas en el sistema Conservation Desktop, los empleados autorizados del NRCS pueden automatizar el trabajo desde la tarea hasta la resolución, lo que les permite colaborar más eficazmente entre los especialistas y el personal de apoyo y dedicar más tiempo al trabajo de campo, con más herramientas de planificación de la conservación y un mejor servicio al ciudadano. La automatización del sistema proporciona al USDA visibilidad en tiempo real de su trabajo en cualquier momento, lo que ayuda a los gestores a monitorizar los avances y a facilitar datos en tiempo real que apoyan una toma de decisiones más fundamentada y oportuna.

Otra de las funciones destacadas del nuevo sistema con Pega es la configuración en capas geospaciales, un sistema con el que el NRCS puede incorporar a tecnologías geospaciales aprobadas y seguras de otras empresas a la suite de herramientas de mapeado de CD. Esto permite el desarrollo eficiente de los planes conservacionistas de la NRCS, incluyendo la disposición y gestión de las unidades de tierra y las prácticas de conservación planificadas o aplicadas. Los planificadores de la conservación pueden dedicar más tiempo a desarrollar y analizar los planes de conservación con los ciudadanos y menos tiempo a navegar por múltiples aplicaciones.

## Importante ahorro de tiempo tanto para empleados como para ciudadanos

Una vez que se haya completado, está previsto que el programa CDSI permita al NRCS redirigir un total de 1523 años de personal en trabajo administrativo ineficiente hacia un trabajo de mayor valor para que puedan dedicarlo a trabajar con sus ciudadanos sobre el terreno. Eso significa que los empleados podrán dedicarse a tareas de planificación de conservación y a prestar asistencia directa a los ciudadanos. Además de mejorar las eficiencias internas del personal del NRCS, el CDSI ha realizado un cálculo conservador que indica que los nuevos procesos y herramientas ahorrarán a los ciudadanos 750 000 horas al año.

### DATOS CLAVE

- Está previsto redirigir un total de 1523 años de personal en trabajo administrativo ineficiente hacia un trabajo de mayor valor
- Automatiza el trabajo manual y mejora la eficiencia
- Simplifica la ejecución de los programas de conservación para propietarios de tierra y empleados
- Mejora la gestión financiera y la rendición de cuentas
- Optimiza las horas de viaje para ciudadanos y empleados del NRCS
- Adopta la metodología ágil con el objetivo de reducir el riesgo e incrementar la velocidad de ejecución





# Oficina del Director Financiero del Departamento de Agricultura de EE. UU.

## Descripción general

El 15 de mayo de 1862, el presidente de Estados Unidos Abraham Lincoln firmó la ley que establecía el Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA). Dos años y medio después, en su declaración final ante el Congreso, Lincoln denominó al USDA "el departamento del pueblo". Durante más de 150 años, el USDA ha influido en la vida de varias generaciones de estadounidenses al proporcionar liderazgo en materia de alimentación, agricultura, recursos naturales, desarrollo rural, nutrición y cuestiones relacionadas sobre la base de políticas públicas, los criterios científicos más avanzados y una gestión eficaz.

Hoy en día, el USDA consta de 29 organismos y departamentos con casi 100 000 empleados que prestan servicio a la ciudadanía de EE. UU. en más de 4500 sedes repartidas por todo el país y también en el extranjero. La Oficina del director financiero (OCFO) se encarga de la supervisión económica del conjunto del USDA, gestionando unos 208 000 millones de dólares en activos y 143 000 millones en gasto anual.

A lo largo de los años, y como respuesta a una serie de órdenes ejecutivas, la carta administrativa de la OCFO evolucionó hasta convertirse en proveedor federal de servicios compartidos certificado para la gestión financiera y de recursos humanos (RR. HH.) en todo el Gobierno federal. Así, los servicios financieros, de RR. HH. y de nóminas se prestan a los organismos clientes sobre la base de la recuperación de costes y se definen según acuerdos de nivel de servicio. Como organismo que forma parte de las competencias de la OCFO, el Centro Nacional de Finanzas (NFC) asiste a otras agencias federales proporcionando soluciones de gestión financiera y de recursos humanos rentables, estandarizadas e interoperables que apoyan sus objetivos estratégicos.

A la vista del reciente éxito del programa de subvenciones de 70 000 millones de dólares del Servicio de Alimentación y Nutrición, el director financiero del USDA inició conversaciones con otros organismos del USDA y de otros sectores para sacar el máximo partido a ezFedGrants, la solución para la gestión de subvenciones del USDA. EzFedGrants es una solución integral para la gestión de subvenciones capaz de administrar, de principio a fin, los casi 100 000 millones de dólares en préstamos, garantías y seguros del USDA que fluyen anualmente en apoyo de los agricultores y ganaderos estadounidenses; así, esta solución se ha creado para satisfacer

los requisitos de subvención de otras agencias federales externas. Para lograr este objetivo, el USDA eligió a Pegasystems para que sirviera como portal de autoservicio orientado a las subvenciones y como tecnología central utilizada para automatizar los numerosos y complejos procesos del ciclo de tramitación de la gestión de subvenciones en muchas organizaciones distintas.

**“ ezFedGrants es una solución de gestión de subvenciones holística y moderna que permite al USDA cumplir los ambiciosos objetivos de servicio al cliente, eficiencia operativa, visibilidad y cumplimiento normativo. A modo de ejemplo, el USDA ha podido optimizar el procesamiento de pagos haciendo uso de Pega integrado con SAP Financials y CRM, lo que ha permitido reducir el tiempo de procesamiento de entre seis y ocho meses de media a tanto solo 3 días hábiles. ”**

**CHRIS COPPENBARGER**  
Asesor administrativo sénior, USDA

## La solución holística para la gestión de subvenciones del USDA mejora la eficiencia, la visibilidad y el cumplimiento normativo

### Los procesos automatizados mejoran drásticamente la satisfacción de los ciudadanos, aumentan la productividad de los empleados y reducen los costes operativos

El USDA fue capaz de capturar, estandarizar y consolidar en Pega los procesos que no estaban documentados, generando enormes eficiencias operativas y un gran ahorro de costes desde la primera puesta en marcha con el Servicio Exterior de Agricultura (FAS). Poco después se puso en marcha el Servicio de Alimentación y Nutrición (FNS), para procesar su cartera de más de 100 000 millones de dólares a través de la solución ezFedGrants. Antes de implementar esta solución, muchos de los procesos de subvención de estos organismos se realizaban en papel y podían tardar meses en tramitarse. Esta ineficacia se vio agravada por el hecho de que el USDA contara con 17 organizaciones individuales y autónomas para la concesión de subvenciones. Los empleados del USDA atendían diariamente un gran número de llamadas para conocer el estado de las adjudicaciones y los pagos. El tiempo dedicado a responder a estas llamadas impedía a los empleados centrarse en actividades más importantes y de mayor valor añadido.

### ANTES DE PEGA:

- Los pagos requerían 14 intervenciones humanas
- La tramitación de los pagos de principio a fin tardaba de media entre seis y ocho meses
- Los empleados pasaban una cantidad desproporcionada de tiempo realizando el seguimiento del estado de las adjudicaciones y los pagos para los clientes de subvenciones

### DESPUÉS DE PEGA:

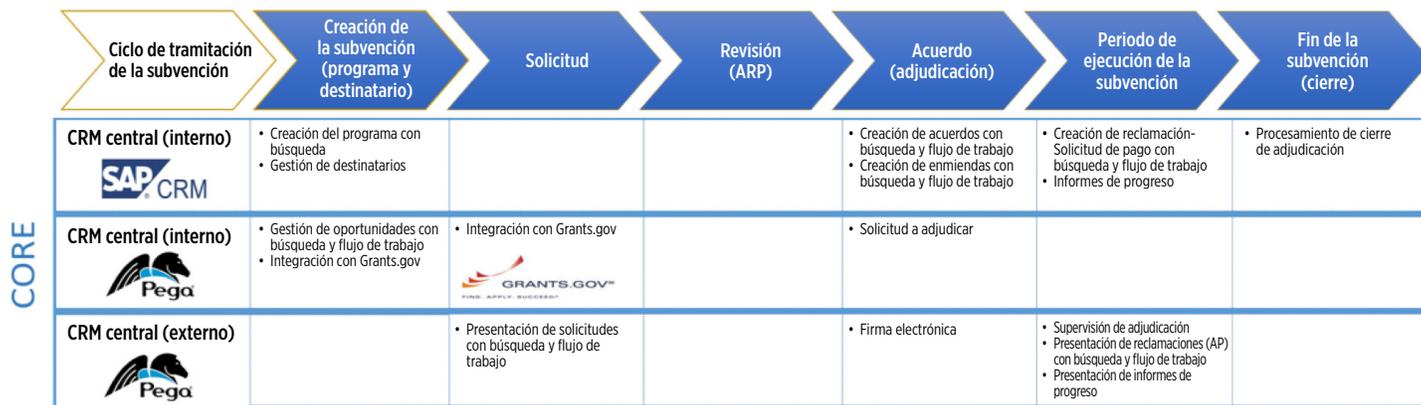
- Las intervenciones humanas se han reducido a un solo punto de contacto
- Ahora la tramitación de los pagos se realiza en tres días hábiles, de los cuales uno se dedica a procesar la transferencia electrónica de fondos
- Los clientes pueden ver el estado de los pagos y adjudicaciones en línea a través del portal de Pega

Cuando el USDA complete el despliegue de su solución para la gestión de subvenciones en un servicio compartido para los 17 organismos del USDA, dispondrá de un solo sistema homogéneo para todo el departamento. Dado que la solución aprovecha el proceso eficiente de gestión de subvenciones Six Sigma del USDA, el departamento confía que el 97 % de los programas de subvenciones estarán automatizados en ezFedGrants utilizando la metodología ágil e iterativa de Pega. El ahorro de costes derivado del número de sistemas que dejarán de ser necesarios en las distintas organizaciones es significativo. Se espera que el sistema procese más de 500 000 millones en los próximos dos años, una vez los organismos externos pongan en marcha la migración a exFedGrants.

**La solución totalmente integrada elimina la redundancia de datos y permite el cumplimiento de cientos de requisitos normativos y reglamentarios, ofreciendo una total transparencia a las partes interesadas**

El USDA seleccionó las mejores plataformas técnicas y las integró para formar una solución holística para la gestión de subvenciones. Como resultado, el USDA aprovechó el portal de autoservicio de Pega para interactuar con los usuarios externos y estandarizó muchos procesos dispares del programa de subvenciones en todo el departamento utilizando la sólida capacidad de gestión de procesos de negocios inteligentes de Pega. La solución de Pega se integra con SAP CRM para gestionar contratos transaccionales y con SAP Financiero para cumplir los requisitos de ámbito federal para la generación de informes y la gestión económica. Ahora, las subvenciones se concilian con las finanzas durante todo el ciclo de vida del programa, ya que las alertas automatizadas comunican las discrepancias a las organizaciones externas y permiten la conciliación con el libro mayor, que es la única fuente de información veraz. Además, la solución recoge los términos y condiciones del acuerdo, se asegura de que haya controles y contrapesos y de que haya un registro de auditoría para demostrar la separación de funciones.

Existen muchas otras integraciones, como Grants.gov y USAspending.gov, que facilitan los anuncios de oportunidades y permiten la máxima transparencia para el contribuyente. Además, ezFedGrants está integrado en la solución de registro de proveedores del Sistema de Gestión de Adjudicaciones (SAM) de los Estados Unidos, lo que permite al USDA realizar un seguimiento de parámetros importantes como el tipo y el estado del proveedor, así como gestionar la solución “Do Not Pay” del Departamento del Tesoro. Esta solución holística permite al USDA administrar las subvenciones a lo largo de toda la tramitación, desde la solicitud inicial hasta el cierre. La funcionalidad de la solución permite al USDA adaptarse a los cambios de enfoque, los reembolsos y las adjudicaciones a través de pagos estándar, anticipos o pagos electrónicos por sorteo. Los complejos flujos de trabajo permiten al USDA cumplir los numerosos requisitos normativos federales, de los departamentos, de las agencias y de los programas; además, ofrecen a las partes interesadas, tanto internas como externas, una visibilidad total del estado de sus transacciones. Los dashboards de fácil configuración ofrecen al equipo de gestión del USDA una visión integral de sus programas en tiempo real, lo que permite una mayor eficiencia operativa, así como la capacidad de reducir la posibilidad de fraude a través de una mayor visibilidad, seguimiento y transparencia. Además, la aceptación por parte de los usuarios y la confianza en la exactitud de los datos ha aumentado exponencialmente, ya que la solución única e integrada elimina la redundancia de datos y las ineficiencias.



La solución de Pega se integra con SAP CRM para gestionar contratos transaccionales y con SAP Financiero para cumplir los requisitos de ámbito federal para la generación de informes y la gestión económica.



### La solución Agile se ha diseñado para reutilizar componentes y ofrecer una plataforma de escala

Se prevé que la estandarización de una solución integrada que permita la reutilización de los procesos ahorre al USDA millones de dólares. Dado que las capacidades del programa ezFedGrants se han construido a partir de una base de código, derivada de un único paradigma de desarrollo de modelos, la solución seguirá satisfaciendo los requisitos de subvención únicos o variables y, al mismo tiempo, los objetivos de cumplimiento normativo. Los empleados pueden centrarse en sus objetivos en lugar de verse sobrepasados por detalles administrativos, mientras satisfacen las crecientes expectativas de sus clientes. En definitiva, el USDA tiene la garantía de que dispone de una solución sólida y sostenible para el futuro.

#### DATOS CLAVE

- Permite al USDA cumplir su misión de un modo más eficiente
- Mejora la prestación del servicio y la satisfacción de los clientes
- Mejora la productividad de los empleados, reduciendo al mismo tiempo los costes de gestión de las subvenciones
- Cumple los requisitos federales, del departamento, las agencias y los programas en materia de cumplimiento normativo
- Optimización de la rendición de cuentas y la transparencia



# Departamento de Asuntos de los Veteranos de EE. UU.

## Descripción general

El Departamento de Asuntos de los Veteranos de EE. UU. (VA) se encarga de gestionar los programas de apoyo a los veteranos de guerra, sus familias y supervivientes. Segundo en tamaño después del Departamento de Defensa, el VA cuenta con más de 400 000 empleados y abarca una red de más de 2000 centros médicos, clínicas y oficinas de prestaciones en todo el país. El VA y Pegasystems colaboran desde 2010 para la mejora continua de los servicios prestados por el VA y para garantizar que las personas que hayan servido a su país puedan recibir la mejor asistencia posible.

## Ahorro de millones de dólares para los contribuyentes y adaptación rápida a los cambios en las necesidades de facturación

Para garantizar la disponibilidad de los equipos y servicios médicos más avanzados para el cuidado de los veteranos, el Centro de Servicios Financieros (FSC) del VA implementó el Sistema de Pago y Procesamiento de Facturas (IPPS) en la Pega Platform™. IPPS es un sistema en línea y unificado para la certificación de facturas que el FSC del VA utiliza para procesar los pagos en nombre de distintos centros médicos de todo el país para la compra de material hospitalario.

Anteriormente, se unían varios sistemas aislados, lo que hacía que la comunicación entre ellos fuera lenta y costosa de mantener. La aplicación del sistema IPPS permitió al FSC racionalizar las operaciones, mejorar la precisión y reducir un 33 % los costes de tramitación de las facturas.

La capacidad del sistema IPPS de adaptarse a los cambios con agilidad ha permitido al VA sacar el máximo partido a la funcionalidad actual de la aplicación y adaptarla para satisfacer los requisitos de pago singulares de otras áreas del VA. Ahora, el IPPS se ha convertido en la plataforma comercial de pago para empresas que presta servicio a las tres administraciones: La Administración de Salud de los Veteranos, la Administración de Beneficios de los Veteranos y la Administración del Cementerio Nacional. Además, se convertirá en la solución de pago para el futuro Sistema Integrado de Gestión Financiera y de Adquisiciones de VA.

Con el IPPS, el VA ha experimentado:

- Un aumento del 66 % en el volumen de facturación anual, hasta alcanzar los 2 millones (partiendo de 1,2 millones);
- Un aumento del 33 % en el importe de los pagos procesados, hasta alcanzar los 21 000 millones de dólares (partiendo de 14 000 millones);
- Sin aumentar las cifras de personal dedicado al procesamiento de pagos, pese al incremento del 66 % en el volumen de facturación;
- Reducción de costes total estimada en un 40 %; y
- Resultados récord en métricas de rendimiento (por ejemplo, porcentajes de pagos atrasados y descuentos)

## Alcanzar la transformación digital en el VA

VA eligió la solución Pega Platform para transformar los procesos de toda la agencia, sustituyendo los sistemas manuales y en papel por otros digitales con el objetivo de aumentar la eficiencia, la transparencia y la precisión y de mejorar, a la vez, la experiencia del ciudadano.

- **El Centro de Gestión de la Deuda (DMC) de VA** transformó sus procedimientos de cobro de deudas pasando de una operación manual con un uso intensivo de mano de obra a una oferta viable de servicios compartidos. La transformación ha reducido el tiempo total del ciclo de tramitación y agilizado la transparencia de la información del caso del veterano, lo que ha repercutido positivamente en la experiencia del usuario.
- **Los Centros de Contabilidad Centralizada de Pacientes del VA** emplearon Pega Platform, junto al sistema de gestión documental del FSC, para automatizar el almacenamiento y la recuperación de más de 7 millones de documentos históricos y procesar 800 000 documentos más cada año pertenecientes a sus siete centros. La duración del ciclo para el almacenamiento de documentos se ha reducido de días a horas; además, se ha eliminado el coste que suponía el espacio de almacenamiento físico.
- **La Oficina de Adquisiciones y Logística del VA** seleccionó Pega Platform para transformar ratificación del proceso de ratificación del proceso de compromiso no autorizado a nivel de todo el VA. La nueva plataforma incluye interfaces de usuario optimizadas y flujos de trabajo flexibles que mejoran la transparencia, la duración de los ciclos de tramitación y la generación de informes.
- **El Centro de Servicios Financieros del VA** dispone actualmente de dos casos de uso de Robotic Process Automation™ (RPA) de Pega en producción, que ya están ahorrando importantes horas de trabajo que anteriormente se empleaban en tareas manuales.



ARRIBA: Quantico (Virginia) (28 de junio de 2015) Redmon Ross, oficial de 3.ª veterano de la Marina de los EE. UU., arranca con fuerza en la carrera masculina de 200 metros. Los llamados Juegos de los Guerreros del Departamento de Defensa son unas competiciones deportivas adaptadas para los miembros del servicio y los veteranos heridos, enfermos y lesionados. Aproximadamente 250 atletas, que representan a equipos del Ejército de Tierra, el Cuerpo de Marines, la Armada, el Ejército del Aire, el Mando de Operaciones Especiales y las Fuerzas Armadas británicas, compiten en modalidades de tiro con arco, ciclismo, atletismo, tiro, voleibol sentado, natación y baloncesto en silla de ruedas. (Fotografía de la Marina de los EE. UU. realizada por el alférez Joe Scannell)

A LA DERECHA: SAN DIEGO (16 de julio de 2011) El Dr. Wayne Lapetoda, capitán de la Marina retirado, le extrae un diente a un veterano sin hogar durante el evento Veterans Village of San Diego Stand Down de 2011. El acto ofreció a más de 1000 veteranos sin hogar servicios gratuitos como atención sanitaria y dental, asesoramiento sobre drogadicción, asistencia jurídica y laboral y distribución de alimentos y ropa. (Fotografía de la Marina de los EE. UU. realizada por Dominique Pineiro, especialista en comunicaciones 3.ª clase)

## Crear una mejor experiencia de ciudadano

Para aumentar la visibilidad de las solicitudes de los ciudadanos, consolidar los centros de llamadas desiguales y mejorar la experiencia del ciudadano, el FSC implementó la aplicación Pega Customer Service de nivel empresarial. Desde 2019 se ha implementado el servicio al ciudadano, también conocido como gestión de atención al cliente (CRM), en más de 12 líneas de productos, incluyendo los servicios de pago y el soporte local de nóminas. El paquete CRM incluye dos portales de autoservicio para ciudadanos, el portal de interacción CRM principal para el personal del centro de asistencia telefónica y un portal de back-office que ofrece una visibilidad completa de la solicitud de un ciudadano de principio a fin.

Una de las principales funciones del CRM es el Portal de Participación del Ciudadano (CEP), que permite a los proveedores comerciales y médicos del VA tener acceso en línea, las 24 horas del día y los 7 días de la semana, al estado de las facturas, los gastos médicos y los detalles de los pagos. Este nuevo portal ha reducido el laborioso proceso de registro manual, que ha pasado de una media de 3 minutos por solicitud a menos de 30 segundos. Además, representa un primer paso fundamental para convertir los formularios manuales por fax en formularios web, eliminando el actual proceso de envío por fax y mejorando la visibilidad de los ciudadanos sobre el estado de sus solicitudes. Gracias a esta capacidad, el FSC podrá aprovechar la automatización robótica de procesos (RPA) para recoger datos del formulario web y rellenarlo sin necesidad de usar el proceso tradicional de introducción de datos.

Además, ahora el FSC puede usar datos de los usuarios para entender sus necesidades y puntos críticos para gestionar el proceso y mejorar el sistema. El nuevo CRM integrado con Pega valida que los servicios se ajusten a las necesidades de los usuarios, garantiza que el FSC pueda identificar con rapidez cualquier problema y evalúa tendencias e impactos generales para poder tomar decisiones de mejora de los procesos a largo plazo.

## DATOS CLAVE

- Segundo departamento en tamaño del Gobierno de los Estados Unidos, con más de 400 000 empleados y una red de más de 2000 centros médicos, clínicas y oficinas de prestaciones en todo el país.
- El sistema IPPS permitió al Centro de servicios financieros de VA racionalizar las operaciones, mejorar la precisión y reducir un 33 % los costes de tramitación de las facturas.
- Ahora, el IPPS es la plataforma comercial de pago para empresas que presta servicio a las tres administraciones dentro del VA.
- El sistema IPPS permitió:
  - Un aumento del 66 % en el volumen de facturación anual, hasta alcanzar los 2 millones (partiendo de 1,2 millones) sin incrementar la partida de personal;
  - Un aumento del 33 % en el importe de los pagos procesados, hasta alcanzar los 21 000 millones de dólares (partiendo de una cifra de 14 000 millones); y
  - reducción de costes total estimada en un 40 %;
- Uso de Pega Platform para transformar los procesos de toda la agencia, sustituyendo los sistemas manuales y en papel por otros digitales.
- Los Centros de Contabilidad Centralizada de Pacientes del VA automatizaron el almacenamiento y la recuperación de más de 7 millones de documentos históricos y procesaron 800 000 documentos más cada año.
- Se prevé que la automatización robótica de procesos genere un ahorro de costes de hasta el 50 %.
- El nuevo CRM redujo el proceso de registro manual de 3 minutos de media por solicitud a menos de 30 segundos.



# Autoridad de Investigaciones sobre la Salud del Reino Unido

## Descripción general

En el Reino Unido, la Autoridad de Investigaciones sobre la Salud (HRA) es un organismo dependiente del Departamento de Salud y Servicios Sociales. La HRA trabaja en colaboración con las agencias de Irlanda del Norte, Escocia y Gales en la revisión de las solicitudes de investigación sanitaria, con el objetivo de proteger y promover los intereses de pacientes y ciudadanos y apoyar medidas de investigación de alta calidad que mejoren la salud y el bienestar. La agencia gestiona aproximadamente entre 5000 y 6000 aplicaciones al año en el ámbito de la investigación médica, sanitaria y de la asistencia social.

La HRA proporciona la infraestructura informática que los organismos investigadores, empresas farmacéuticas y otras organizaciones emplean para solicitar la aprobación para llevar a cabo sus estudios. Con múltiples vías de solicitud y procesos manuales, el proceso de solicitud y revisión puede ser complejo y lento para los solicitantes, engorroso para los empleados de la HRA y costoso de llevar a cabo. La HRA necesitaba agilizar sus procesos de negocio y crear un método simplificado para la revisión y aprobación de las solicitudes, con el fin de hacer llegar a la ciudadanía más rápidamente los beneficios potenciales de la investigación sanitaria, una necesidad que se ha hecho mucho más evidente a medida que los investigadores buscan tratamientos y vacunas para la COVID-19. La HRA estaba convencida de que estas mejoras eran fundamentales si quería mantener la reputación del Reino Unido como un lugar de excelencia para la investigación. Como socio en tecnologías de la información, la HRA eligió las soluciones de Pegasystems.

“ Hemos empezado el recorrido con Pega para implementar procesos más eficientes que ayuden a los investigadores a trasladar sus conocimientos al público de un modo más rápido. La pandemia de COVID-19 ha puesto de relieve la importancia de contar con unos sistemas optimizados para apoyar la investigación sobre la salud en el Reino Unido. Nuestro recorrido con Pega no ha hecho más que empezar y ahora estamos contemplando la opción de migrar otros procesos de HRA a la plataforma. ”

MARY CUBITT

Directora de programas de sistemas de investigación,  
Autoridad de Investigaciones sobre la Salud de Reino Unido

## Combinar métodos de trabajo para una experiencia más simplificada con las aplicaciones

La HRA puso en marcha su estrategia modernizadora con una iniciativa de colaboración con la Agencia Reguladora de Medicamentos y Productos Sanitarios (MHRA), un programa piloto denominado Combined Ways of Working (CWoW). La agencia ha aprovechado la plataforma Pega for Government™ para ofrecer una única ruta para las solicitudes y una revisión normativa y ética coordinada de los ensayos clínicos. Anteriormente, los solicitantes tenían que dirigirse por separado a múltiples organismos reguladores, entre ellos la HRA o sus equivalentes en Irlanda del Norte, Escocia y Gales, que se centran en cuestiones legales

y éticas y en la revisión ética, y una segunda agencia gubernamental, la MHRA, que se ocupa de las consideraciones médicas. Con el nuevo sistema, que facilita el proceso de negocio desarrollado conjuntamente, solo hay que realizar la solicitud una vez para recibir una única aprobación válida en todo el Reino Unido. Como resultado del soporte a los procesos de negocio y a las áreas informáticas, el proceso de solicitud y aprobación se ha acelerado de manera significativa, pasando de una media de 91 días de principio a fin a una media de 54 días. Esto significa que los investigadores pueden empezar a trabajar antes y hacer llegar a la ciudadanía, sin más demora, los beneficios de un trabajo que puede salvar vidas. Este proceso está todavía en fase de pruebas con una serie de socios solicitantes que están ayudando a perfeccionar el desarrollo de este proceso antes de su implementación generalizada.

Más recientemente, la HRA ha añadido una funcionalidad que permite a los solicitantes de investigación que no participan en el programa piloto CWoW reservar una hora para una revisión del estudio a través de Internet, en lugar de tener que llamar para pedir una cita en horario de oficina. Esto hace que el proceso sea muy práctico, sobre todo en un mundo post-COVID, donde los horarios de trabajo son menos predecibles. El personal que antes se encargaba de las reservas telefónicas ahora puede dedicar su tiempo y sus recursos para ofrecer una asistencia de mayor calidad a sus solicitantes. En última instancia, esta funcionalidad se empleará en todo tipo de aplicaciones de investigación gestionadas por la HRA, incluidas las que se dedican a las muestras de tejidos y los dispositivos médicos.

Un desarrollo adicional ha elaborado una funcionalidad adicional para que los investigadores que no participan en el programa piloto CWoW puedan presentar cambios en sus aplicaciones heredadas a través de Internet. El resultado: un método más moderno para procesar estas presentaciones y reducir el tiempo que los empleados pasan cargando documentos en sistemas heredados.



## La agilidad de iterar, adaptar y entregar rápidamente

La HRA quería ser capaz de iterar y añadir nuevas funcionalidades de forma gradual, al tiempo que mantenía aspectos de su sistema heredado para la gestión continua de la investigación ya aprobada, para evitar los riesgos de las implementaciones de tipo “Big Bang” y la migración de datos a gran escala. Pega fue capaz de responder a la complejidad de ese desafío.

Al mismo tiempo, la HRA tenía que ser capaz de agilizar la aplicación de sus compromisos y de aplicar cambios fácilmente para adaptarse a las modificaciones de la normativa, la política gubernamental y los procesos. Esta capacidad era especialmente importante para la HRA, dada la inminente transición del Reino Unido a raíz de su salida de la UE y los diversos cambios normativos y de procedimiento que acompañarán a este proceso de transición. La HRA puede adaptarse rápidamente e implementar las soluciones que correspondan, lo que no solo ahorra tiempo y dinero, sino que además reduce el riesgo.

Asimismo, Pega permite que la HRA implemente estas soluciones con niveles de gestión de accesos para distintas organizaciones y participantes en el proceso de solicitud. Este es un aspecto fundamental, ya que hay una gran diversidad de actores tanto en el sector público como en el privado en relación con los procesos de solicitud para la investigación en salud.



## Una mirada al futuro: Extensión a otras formas de investigación

HRA sigue trabajando en el desarrollo y ajuste del proceso CWoW; cuando llegue el momento, aplicará una extensión gradual que irá más allá del grupo piloto con el que empezó para incluir más solicitudes de ensayos clínicos. La transparencia en la investigación forma parte de este proceso de ajuste: la HRA va a facilitar que los solicitantes pongan a disposición de la ciudadanía la información sobre sus ensayos clínicos, en beneficio de los investigadores de otros lugares y como información de carácter público. Un dashboard para los solicitantes mejorará todavía más el proceso de solicitud, ya que les permitirá ver claramente en qué punto del proceso de revisión y aprobación se encuentran e introducir las modificaciones oportunas a su presentación. La HRA tiene previsto ampliar el uso de Pega como plataforma estratégica, sustituyendo también el sistema de gestión de casos de back-office y las capacidades relacionadas.

De cara al futuro, la HRA espera capitalizar la experiencia del programa CWoW para otras investigaciones que puedan gestionar. Esto exigirá integraciones con otros organismos oficiales y fuentes de datos. Las sólidas capacidades de reutilización y especialización de la plataforma de Pega encajan perfectamente en este objetivo; así, la HRA podrá reutilizar y personalizar el conjunto de funcionalidades según sea necesario en cada proceso.

En parte, la HRA se decantó por Pega por su capacidad no solo de dar respuesta al reto inicial planteado por la administración, sino además por la posibilidad de usarla, a lo largo del tiempo, para optimizar otras partes del negocio. La administración está capitalizando sus recursos informáticos internos para explorar activamente otras oportunidades de utilizar Pega para conseguir mejoras e incrementar eficiencias.

### DATOS CLAVE

- Simplificación del proceso de solicitud de ensayos clínicos en un único método que ha permitido acortar el proceso de solicitud y aprobación de 91 días de media a 54
- Se ha añadido la función de reserva durante las 24 horas a través de Internet de las citas para la revisión de los estudios
- Se han añadido funciones para la presentación en línea de correcciones en las aplicaciones heredadas
- Previsiones de extender la funcionalidad a todo tipo de aplicaciones, una media de 5000-6000 al año
- Preparada para la adaptación de metodologías ágiles a los posibles cambios normativos después de la salida de la UE
- Previsión de aprovechar la solución Pega para transformar otros procesos de negocio y aplicaciones de investigación





# Oficina Federal de Investigaciones (FBI) de EE. UU.

## Descripción general

La Oficina Federal de Investigaciones (conocida como FBI) forma parte del Departamento de Justicia de los Estados Unidos y es una agencia federal de investigación e inteligencia con competencias en materia de inteligencia y orden público. Con una plantilla compuesta por unos 35 000 agentes, analistas y otros profesionales, el FBI trabaja las 24 horas del día y en todo el mundo para proteger a los Estados Unidos ante amenazas terroristas, espionaje, ciberataques y amenazas de delitos graves, además de proporcionar a sus socios y colaboradores servicios, apoyo, formación y liderazgo.

Como parte de sus objetivos, el Sistema Nacional de Verificación Instantánea de Antecedentes Penales (NICS) del FBI ayuda a salvar vidas y a proteger a las personas del daño evitando que las armas caigan en manos equivocadas. Asimismo, garantiza la transferencia oportuna de armas de fuego a los compradores de armas que reúnan los requisitos necesarios. Como parte de un mandato federal, el NICS es utilizado por los licenciarios federales de armas de fuego (FFL) para determinar al instante si un posible comprador cumple los requisitos para comprar armas de fuego o explosivos. Antes de registrar la venta, los FFL realizan una verificación con el FBI para asegurarse de que la persona en cuestión cumple todos los requisitos para comprar armas de fuego o explosivos. Con el fin de mejorar la escalabilidad y de apoyar futuras modificaciones legislativas, el FBI estableció un acuerdo de colaboración con Accenture Federal Services, que utilizó la plataforma de gestión de casos Pega 7 para modernizar el programa NICS, seguir reforzando los controles de seguridad y adaptarse a los cambios en las demandas ciudadanas.

## El FBI se moderniza para abordar la legislación sobre armas de fuego y volúmenes de compra

### Alejar a la gente del peligro

Con el fin de mejorar la escalabilidad y agilizar la respuesta ante futuras modificaciones legislativas, el FBI ha modernizado el sistema NICS utilizando para ello la plataforma de gestión de casos Pega 7. La agencia sustituyó su sistema heredado para dar soporte a las verificaciones de antecedentes basadas en normas y continuar con una sólida integración con los sistemas de registro de todo el país. Con más de 25 millones de verificaciones al año, se espera que el sistema se amplíe eficazmente para gestionar un gran número de verificaciones de antecedentes o picos repentinos de volumen. Además, ahora el FBI proporciona al usuario final una experiencia omnicanal y unificada a través de su sitio web, además del centro de atención telefónica del NICS.

## Dar respuesta a los cambios en las demandas ciudadanas

Cuando se producen fluctuaciones en el escenario político y aparecen situaciones de crisis, en los Estados Unidos se dispara rápidamente la compra de armas de fuego. El FBI ha respondido a estos cambios en la demanda implementando un sistema capaz de manejar estos volúmenes garantizando, al mismo tiempo, la exactitud de todas las verificaciones de antecedentes. Por ley, la verificación de antecedentes debe realizarse en un plazo de tres días hábiles a partir de la solicitud. Este requisito contribuye a proteger los derechos de los ciudadanos estadounidenses recogidos en la Segunda Enmienda y, al mismo tiempo, a aplicar la legislación existente sobre control de armas de fuego. Con el uso del nuevo sistema el FBI está en condiciones de cumplir este requisito.

## La solución

El uso de Pega permitió al FBI crear un sitio web de cara a la ciudadanía que sirve como interfaz para todos los comerciantes de armas de fuego registrados. Cuando una persona intenta adquirir un arma de fuego, un usuario autorizado puede iniciar sesión de manera segura y enviar rápidamente una solicitud de verificación de antecedentes al FBI. Gracias al enfoque omnicanal, el usuario autorizado también tiene la opción de llamar al centro de asistencia telefónica del sistema NICS del FBI. Pega funciona como herramienta de flujo de trabajo para redirigir correctamente las solicitudes a las instancias pertinentes. Si una solicitud es denegada, entonces se redirige a otro sistema separado. Antes de la implementación de Pega, las solicitudes de verificación de antecedentes se procesaban manualmente, lo que podía traducirse en tiempos de espera prolongados. Pega ha permitido automatizar y precisar la redirección de casos entre los investigadores y el personal del centro de contacto. Como consecuencia de la reducción significativa de los volúmenes de llamadas al centro de contacto, el personal del FBI estará en condiciones de procesar un mayor número de verificaciones de antecedentes, incluso en situaciones de limitación de recursos.

### DATOS CLAVE

- 25 millones de verificaciones de antecedentes cada año
- Procesamiento de casos complejos basado en reglas
- Respuesta ágil a las modificaciones legislativas en materia de armas de fuego
- Paso de procesos manuales a procesos automatizados
- Experiencia de usuario omnicanal
- Cumplimiento de la Constitución de los Estados Unidos aplicando al mismo tiempo las leyes de control de armas



# Defensa e inteligencia



# Laboratorio de Investigación de la Fuerza Aérea

## Descripción general

El Laboratorio de Investigación de la Fuerza Aérea (AFRL) es una empresa tecnológica global líder en el descubrimiento, desarrollo e integración de tecnología bélica para las fuerzas aeroespaciales y del ciberespacio de los Estados Unidos. Con una plantilla de más de 12 000 personas repartidas en nueve direcciones técnicas y otras 40 operaciones en todo el mundo, el AFRL lleva a cabo actividades de investigación y desarrollo en una gran diversidad de ámbitos científicos y tecnológicos.

AFRL necesitaba modernizar sus sistemas informáticos heredados y optimizar la reutilización de información en toda la organización. Comenzaron a buscar una plataforma capaz de aprovechar datos precisos y relevantes para optimizar la gestión, el rendimiento y la toma de decisiones en toda la empresa. Para el AFRL era importante encontrar una plataforma que permitiera a las diferentes unidades de la empresa crear, compartir y adaptar fácilmente las aplicaciones y los procesos para ajustarse a las necesidades de cada dirección o a las condiciones locales. Después de llevar a cabo un exhaustivo estudio de mercado y un proceso competitivo de selección descendente, el AFRL se decantó por la solución Pega Government Platform™ para su evaluación a través de un “acuerdo competitivo de otra transacción para la creación de prototipos”.

## El desafío: Herramientas engorrosas basadas en código

Desde 2006, el AFRL venía confiando en un sistema comercial que había sometido a un proceso importante de personalización a lo largo de los años para que el AFRL pudiese administrar sus programas científicos y tecnológicos. Las personalizaciones resultaban problemáticas. Cada vez que el AFRL tenía que actualizar el producto comercial principal, tenía que gastar una gran cantidad de dinero para volver a implementar esas personalizaciones. Además, la adopción de la herramienta en toda la organización presentaba bastantes carencias, ya que no encajaba con los métodos de trabajo de los usuarios. Y lo más importante: se trataba de una herramienta dedicada única y exclusivamente a la recopilación de datos, cuando lo que realmente necesitaba el AFRL era una suite para la gestión inteligente de procesos de negocios.

Otra carencia importante de la solución informática existente del AFRL era que las distintas unidades de dirección no podían compartir aplicaciones. El AFRL cuenta con centros de TI en cada una de sus direcciones, así como en la sede central; esos centros trabajan con plataformas y tecnologías dispares. Esto significaba que si una dirección de la empresa tenía una aplicación que otra quería utilizar, la aplicación tenía que volver a codificarse para adaptarse a su entorno y requisitos específicos. Era un proceso costoso, laborioso e ineficiente.

## Plataforma abierta y flexible adaptada tanto a las necesidades empresariales como locales

El AFRL encontró una solución flexible y abierta que satisfacía las necesidades de los procesos de su empresa y que también podía configurarse para las distintas necesidades y condiciones locales en diferentes partes de la empresa. La plataforma cumplía cuatro criterios esenciales de selección para el AFRL: heredar las aplicaciones de la empresa y poder configurarlas para su adaptación a las condiciones locales, ofrecer una experiencia de diseño unificada a los desarrolladores, optimizar la toma de decisiones y cumplir los requisitos de ciberprotección defensiva.

“ Pasar a la nueva plataforma conseguirá datos de mejor calidad, ya que tendremos aplicaciones que se adapten a la forma en la que trabaja la gente. Con una mejor visibilidad, reduciremos las llamadas de datos y aumentaremos la velocidad a la que tomamos decisiones informadas para ofrecer asistencia al combatiente. ”

### Chadwick Pfoutz

Director adjunto de la división de sistemas empresariales (Laboratorio de Investigación de la Fuerza Aérea)

Actualmente, el AFRL está desarrollando prototipos para cuatro aplicaciones diferentes. La primera es una aplicación para la gestión de tareas que se puede utilizar en el conjunto de la organización. Las otras son para la gestión de programas de ciencia y tecnología: una aplicación de planificación para la presentación de solicitudes de presupuesto; una aplicación de gestión de unidades de trabajo que gestiona en función de costes, calendario y rendimiento, todo lo cual puede ser comunicado al Departamento de Defensa; y una aplicación de gestión de programas. El AFRL tiene una lista de más de 100 aplicaciones diferentes que se utilizan actualmente —algunas para unidades muy específicas del AFRL y otras que se utilizan en múltiples unidades— que en última instancia pasarán a la plataforma.

## Mejora de la calidad de los datos para potenciar la toma de decisiones

El objetivo global que ha motivado la decisión del AFRL de migrar a la nueva plataforma no es otro que el de mejorar la calidad de los datos. En el sistema heredado, los equipos y los líderes suelen acudir a hojas de cálculo y presentaciones para buscar los datos que necesitan, en lugar de buscar dentro del propio sistema. Con mejores datos y, en última instancia, con herramientas avanzadas de visualización de datos e informes, los líderes —ya sea a nivel de división, sucursal o empresa— tendrán una mayor visibilidad de los proyectos, lo que les permitirá tomar decisiones más fundamentadas. Paralelamente, el acceso a los datos precisos de proyectos y estudios anteriores estará plenamente garantizado de cara a futuros proyectos. Gracias a este nivel avanzado de capacidad, agilidad y reutilización, el AFRL ha podido demostrar su visión innovadora en lo que respecta a la modernización de las tecnologías de información de la defensa.

### DATOS CLAVE

- Cumple los requisitos de ciberprotección para la defensa
- Hereda las aplicaciones de la empresa y permite su configuración para cumplir las condiciones locales
- Optimiza la toma de decisiones
- Mejora las operaciones y elimina costes redundantes en la empresa
- Experiencia de diseño homogénea para los desarrolladores
- Interfaz de usuario intuitiva
- Adaptada a la plantilla de 10 000 empleados del AFRL en todo el mundo
- Plataforma abierta y flexible para un desarrollo colaborativo
- Capacidad de compartir y personalizar fácilmente las aplicaciones

# Cuerpo de Marines de los Estados Unidos: Programa y Recursos (P&R)

## Descripción general

El objetivo del Cuerpo de Marines, como fuerza expedicionaria de los Estados Unidos desde 1775, es ganar las batallas de la nación de forma rápida y agresiva en momentos de crisis. Los marines luchan por tierra, mar y aire, y proporcionan fuerzas y destacamentos a los buques de guerra y a las operaciones terrestres.

Con el fin de apoyar esta misión, y en respuesta a los imperativos estratégicos de la Estrategia Nacional de Defensa, el Plan Nacional de Operaciones Comerciales de Defensa, la Guía de Planificación del Comandante y el Plan de Operaciones Comerciales del Departamento de la Marina, entre otros, el Cuerpo de Marines está llevando a cabo importantes proyectos de modernización de los sistemas empresariales para reducir el riesgo y aumentar la eficiencia, la agilidad y la capacidad de respuesta. La iniciativa está dirigida por el Departamento de Programas y Recursos (P&R), el principal organismo de personal cuya responsabilidad es desarrollar, defender y supervisar los requisitos, políticas y programas financieros del Cuerpo de Marines.

Dentro del departamento de P&R se encuentra la Oficina de Transformación Empresarial (EBT), que se encarga de modernizar el cuerpo, reformar las operaciones comerciales y reducir los costes asociados a estas. La EBT asume la responsabilidad de la cartera de tecnologías de la información de la llamada BMA (Business Mission Area), que incluye 14 responsables de áreas funcionales, entre ellas Recursos Humanos, Logística, Finanzas, Adquisiciones y Formación y Educación. El objetivo de la BMA es optimizar la cartera de operaciones comerciales para que la financiación pueda destinarse a las misiones de combate básicas.

## El desafío: Mejorar el acceso a los datos reduciendo paralelamente costes y tareas manuales

El HQMC P&R EBT supervisa las operaciones comerciales en más de 100 sistemas de negocio y cientos de aplicaciones. En muchos casos, los datos y la información de mayor relevancia quedaban atrapados en áreas de negocio, sistemas y aplicaciones dispares, lo que limitaba el intercambio de información, eclipsaba los riesgos y generaba una duplicación de trabajo. El Cuerpo de Marines tenía que dejar de trabajar con sistemas y aplicaciones a medida y organizados en silos para hacerlo con un entorno de servicios compartidos basados en la nube capaz de acelerar el proceso de modernización. Contactaron con srcLogic, socio de implementación Pega Gold que empleaba la Pega Government Platform™ como hoja de ruta para su plan piloto de sustitución de los sistemas heredados del Cuerpo de Marines por una plataforma ágil, conectada y basada en la nube.

Cambiar la arquitectura empresarial de una agencia de defensa lleva su tiempo. Las agencias de Defensa de los Estados Unidos deben cumplir una serie de controles si quieren obtener la autorización "Authority to Operate" (ATO). En mayo de 2018, la Oficina del EBT comenzó a desarrollar la nueva arquitectura en la nube con un proveedor comercial; en abril de 2019, recibió una autorización ATO para la capa básica de la nube. Durante los siguientes seis meses se dedicaron a desarrollar plataformas sobre esa capa básica de la nube.

Una de estas plataformas, Pega Government Platform, proporciona un modelo de herencia de controles de seguridad para 390 de los 403 controles que suelen ser necesarios para una aplicación de nivel moderado.

Con la base ya en marcha, ahora los desarrolladores pueden agilizar el diseño y la aprobación de las aplicaciones en cuestión de semanas y no de años. Al compartir los controles de gestión de aplicaciones, los conjuntos de reglas y los servicios creados en su plataforma Pega, EBT puede reutilizar objetos y componentes, construyendo las funcionalidades de la aplicación una vez y luego implementándolas en otras aplicaciones. Por ejemplo, una función de firmas digitales es fácilmente aplicable en todas las aplicaciones.

Asimismo, los servicios compartidos posibilitan la reutilización en toda la organización. Con una implementación de Pega, las capacidades se pueden compartir con todas las empresas, organizaciones e incluso con otras agencias de defensa. Cuando una agencia no tiene que construir cada aplicación desde cero, el plazo de producción se reduce espectacularmente.

## Empezar poco a poco y actuar rápido

El Cuerpo de Marines aborda el proceso de transformación con una visión a largo plazo. Al trabajar con srcLogic en una aplicación concreta para empezar, el EBT ayudó al Cuerpo de Marines a crear con éxito un entorno ágil, demostrando de este modo el potencial a largo plazo de la plataforma. La primera aplicación abordó el MIC-P, el programa de control interno de la dirección, que proporciona al Cuerpo de Marines un proceso estandarizado para proteger sus activos, comprobar la precisión y la fiabilidad de sus datos de contabilidad, fomentar la eficacia operativa y potenciar la adhesión a las políticas de gestión prescritas. El MICP evalúa e informa sobre la eficacia de los controles internos en toda la organización para garantizar la eficacia de las operaciones, la protección contra el fraude, el despilfarro y la mala gestión, así como el cumplimiento de las leyes y reglamentos.

Anteriormente, el cumplimiento del MICP requería cientos de miles de horas de trabajo para recopilar y organizar datos procedentes de fuentes separadas, como hojas de cálculo de Excel y Sharepoint. Se dedicaban muchas más horas de trabajo a compilar manualmente los informes para demostrar el cumplimiento normativo y explicar los problemas que no se ajustaban a los controles de los gestores, para luego hacer un seguimiento de las medidas necesarias para resolver los problemas y lograr unos resultados de auditoría correctos. Para ayudar a automatizar el proceso de seguimiento de la resolución de problemas y proporcionar informes precisos a la alta dirección, el Cuerpo de Marines y srcLogic desarrollaron una aplicación llamada Managers Internal Controls Remediation and Reporting (MICRR).

“ La cantidad de tiempo dedicado previamente a recopilar información era tiempo que no se empleaba en la misión del Cuerpo de Marines. La modernización de nuestro sistema ha ahorrado miles y miles de horas de trabajo y costes asociados, permitiéndonos en última instancia centrarnos en la misión. **CAPITÁN** ”

### ANDREW HUTCHEON

Cuerpo de Marines de los EE. UU., director de la cartera tecnológica, HQMC, Oficina de Transformación Empresarial

Cita extraída de: Webinar AFCEA Signal, "The Time is Now: Adopt Low-Code Automation to Make Agile Happen", 22 de julio de 2020.

Con la nueva aplicación MICRR, el Cuerpo de Marines pudo entregar una capacidad operativa inicial (IOC) lista para la producción en tres meses y el despliegue completo de la producción en seis meses, aprovechando una metodología de entrega ágil y utilizando las capacidades de desarrollo de aplicaciones de tipo low-code (en nuestro caso no-code) de la Pega Government Platform. Desde la entrega inicial, la combinación de capacidades low code (en nuestro caso no-code) y la entrega ágil ha permitido al equipo de desarrollo del Cuerpo de Marines desarrollar y entregar aplicaciones con mucha más rapidez, con nuevas aplicaciones que se construyen cada tres o cuatro meses. Además, al utilizar un modelo de herencia integral para el control del marco de gestión de riesgos, la mayoría de los problemas de control de las aplicaciones ya están resueltos, por lo que los desarrolladores solo deben abordar unos cuantos controles. El Cuerpo de Marines ha adoptado íntegramente la metodología Agile. Del mismo modo que Pega proporciona a los desarrolladores límites de protección de código, Agile proporciona límites de protección de procesos. Esta metodología proporciona una estructura que permite la flexibilidad y que, al mismo tiempo, hace que el proyecto se desarrolle de una manera rápida, correcta y fluida. "Organizar este trabajo según una metodología ágil ha sido un gran acierto en nuestra implementación", afirma el capitán Andrew Hutcheon, encargado de supervisar la modernización de la cartera tecnológica del Cuerpo de Marines.

La capacidad de desarrollar e implantar aplicaciones en todas las líneas de negocio con mayor rapidez representa una mejora significativa para el Cuerpo de Marines. Otra ventaja importante del

producto de modernización es el método de recopilar y compartir los datos. Gracias a la creación de una estructura para la recopilación de datos y a un único entorno de datos, ahora los informes se pueden generar en tiempo real. Esto proporciona al personal de dirección una mayor visibilidad de los riesgos, así como la capacidad de aplicar Business Intelligence para ayudar a identificar nuevas oportunidades de mejora.

#### DATOS CLAVE

- La metodología de entrega ágil ha transformado los procesos manuales en automáticos en cuestión de meses, no años.
- La implantación del Cuerpo de Marines de la Pega Platform funciona según el sistema "ATO Continuo"; este método agiliza la entrega de aplicaciones, pasando de años a semanas.
- srcLogic, socio de implementación Pega Gold, entregó la versión de producción completa de MIC-RR en 6 meses.



A woman with dark hair tied back, wearing a blue button-down shirt and a black bag, is looking down at a tablet computer she is holding. She is standing in front of a classical building with stone columns and windows. The background is slightly blurred, focusing on the woman and her device. In the top right corner, there is a dark blue rectangular box containing white text, and above it, a decorative pattern of white dots.

# Organismos oficiales de los estados

# Departamento de Salud Pública de California

## Descripción general

El Departamento de Salud Pública de California (CDPH), uno de los organismos de salud más grandes de los Estados Unidos, presta servicios a 39 millones de personas en la sexta mayor economía del mundo.<sup>1</sup> Con 10 agencias y unos 8000 empleados, el CDPH garantiza la salud y la protección de los ciudadanos del estado de California y gestiona todos los datos y estadísticas relacionados con la salud pública. El CDPH ofrece una amplia gama de servicios, como la vigilancia de la salud de la comunidad, la educación y la divulgación sanitarias, la evaluación de los centros sanitarios y la certificación y autorización médicas. Los programas de la agencia expiden en la actualidad más de 600 000 licencias al año, desde licencias medioambientales a licencias alimentarias y de medicamentos con receta.

CDPH implementó la solución de Pega con el fin de racionalizar e integrar sus servicios de monitorización y licencias a lo largo de múltiples unidades de negocio y servicios. Tradicionalmente, la obtención de una licencia llevaba semanas o meses —introducir manualmente las solicitudes de licencia en un sistema mainframe heredado, enviar por correo las solicitudes en papel o procesar las que eran en persona— ralentizando el comercio estatal. Con Pega, el CDPH está automatizando las prácticas de concesión de licencias para que los interesados puedan solicitarlas fácilmente en línea y obtener automáticamente la elegibilidad y las aprobaciones, reduciendo el tiempo del proceso de meses a días.

## California mejora la experiencia del ciudadano con un programa de concesión de licencias diseñado para el cambio

### Un camino más ágil que seguir

Pega se está utilizando en cuatro departamentos del CDPH como parte de un programa empresarial de concesión de licencias (licencias profesionales de laboratorio clínico, servicios electrónicos de laboratorio sobre el terreno, nueva solicitud de licencia en línea y el programa más reciente, servicios nacionales de concesión de licencias de cannabis) con proyectos adicionales previstos a medida que el CDPH moderniza sus procesos de concesión de licencias en todo el departamento.

“ Con el procesamiento anual de 600 000 licencias relacionadas con el sector de la salud, necesitábamos una aplicación que pudiera admitir un gran volumen y que fuera escalable en toda California. Con Pega hemos reducido los procesos manuales y acelerado el proceso de concesión de licencias de meses a tan solo días. ”

**GARY NODINE**

Antiguo CIO, Departamento de Salud Pública de California

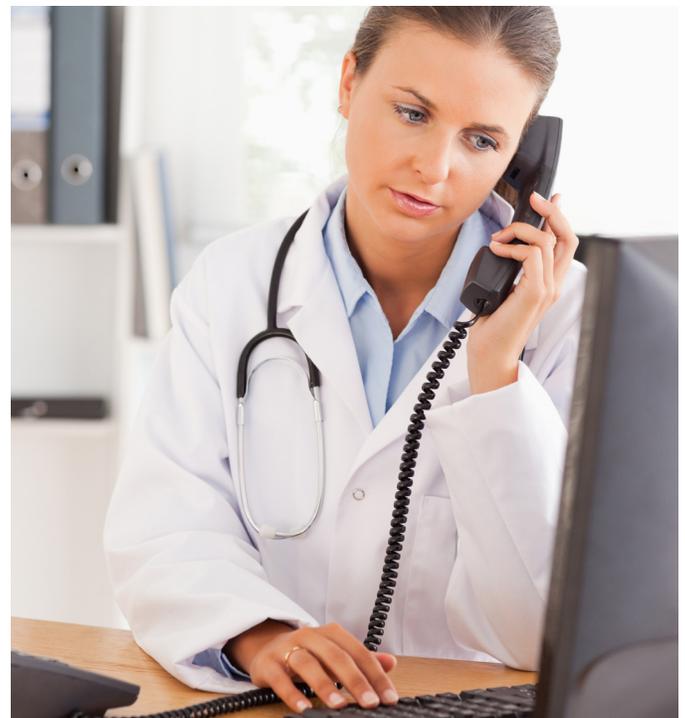
## Capacidad de respuesta a los cambios normativos en tiempo real

California fue el primer estado en legalizar la venta de cannabis para uso terapéutico; desde el 1 de enero de 2018, se convirtió en uno de los primeros en conceder licencias para la venta de cannabis recreativo. El estado necesitaba un sistema eficiente para gestionar la oleada de nuevas solicitudes y múltiples tipos de licencias. El CDPH se decantó por Pega para crear una infraestructura tecnológica capaz de reducir unos procesos laboriosos y complejos y transformarlos en un sistema centralizado e intuitivo: un sistema que determinase el cumplimiento de requisitos con rapidez y precisión y proporcionase las aprobaciones necesarias. Gracias a la solución Pega Platform™, el CDPH fue capaz de diseñar e implementar el nuevo sistema en cuestión de semanas.

Ahora, el CDPH puede expedir licencias de forma eficaz e integrarse con múltiples fuentes de datos, departamentos y otros organismos de la administración, lo que permite verificar los antecedentes con mayor facilidad y garantizar la seguridad pública. El CDPH está preparado, asimismo, para añadir rápidamente nuevos tipos de licencias, integrarse con otros sistemas y aplicaciones —incluso de proveedores externos— y responder a las modificaciones normativas en tiempo real. En última instancia, el sistema formará parte de Track and Trace, un proceso que controla la producción de cannabis desde la “semilla hasta la venta” y que es importante para la salud y la seguridad públicas.

### DATOS CLAVE

- Reducción del tiempo de tramitación de meses a días
- Automatización y eliminación de procesos manuales
- Mejora de la productividad de los empleados de la administración
- Reducción del tiempo de desarrollo e implementación
- Capacidad de respuesta a los cambios normativos en tiempo real



<sup>1</sup><https://www.forbes.com/places/ca>



## Recuperación ante desastres en varios estados: Administración de Reclamaciones Económicas de Deepwater Horizon de Nueva Orleans

### Descripción general

El vertido de petróleo de la plataforma Deepwater Horizon en 2010 representó el peor vertido en el mar de la historia, ya que dejó escapar millones de litros de crudo en el Golfo de México y ocasionó graves perjuicios económicos y medioambientales a un gran número de empresas y ciudadanos. El acuerdo resultante de la Administración de Reclamaciones Económicas de Deepwater Horizon (DHECC) proporcionó un mecanismo de compensación a los demandantes de todo el sur del Golfo y más allá, ofreciendo asistencia a los ciudadanos de Luisiana, Texas, Florida, Misisipi y Alabama, así como a personas afectadas en todo el mundo.

En 2012, se habían presentado cientos de miles de reclamaciones y el proceso había sido objeto de críticas generalizadas por su falta de rapidez, transparencia y precisión. A principios de 2012 se creó el DHECC como parte del mecanismo de compensación. En 2014 y 2015, el sistema de reclamaciones se reequipó usando Pega Platform para permitir los flujos de trabajo, la detección de fraudes, la analítica y la elaboración de informes. Desde entonces, el DHECC aportó adjudicaciones de reclamos por más de \$10 000 millones al sur del golfo, lo que produjo un desarrollo económico y ecológico sin precedentes.

“ La forma en que Pega gestiona la complejidad, la escalabilidad y los cambios ha sido un elemento fundamental para el éxito de nuestros sistemas. Con más de 500 modificaciones normativas importantes, fue esencial poder disponer de una plataforma que nos permitiera hacer modificaciones de forma rápida y sencilla. ”

**CHRISTOPHER READE**

CIO, Administración de Reclamaciones Económicas de Deepwater Horizon (DHECC)

## Reinventar un proceso de reclamaciones que ya estaba en marcha

El DHECC tuvo que afrontar una serie de retos extraordinarios a la hora de diseñar un sistema de reclamaciones renovado y simplificado: un documento de compensaciones de 1000 páginas, 24 tipos de reclamaciones con múltiples casuísticas en cada uno de ellos y constantes modificaciones normativas. Cuando se creó el DHECC ya había cientos de miles de reclamaciones en curso, por lo que el nuevo sistema tuvo que tramitar los registros de todos los solicitantes y las reclamaciones heredadas que formaban parte del Servicio de Reclamaciones de la Costa del Golfo (GCCF) y tuvo que intentar suprimir la información duplicada, en concreto de las adjudicaciones ya realizadas. Por último, el sistema tenía que integrarse con más de 12 sistemas externos, incluida una solución contra el fraude y el abuso, y con cuatro grandes proveedores que tenían que revisar y adjudicar físicamente cada reclamación acompañada de los documentos justificativos, así como documentar sus conclusiones.

Al tratarse de un programa de compensación supervisado por un tribunal con sede en Nueva Orleans, era necesario seguir presentando una documentación rigurosa para garantizar que el programa cumplía las normas legales. El programa también se sometió a un riguroso examen ciudadano, debido a las dificultades en torno al proceso de gestión de reclamaciones.

### Preparados para el cambio sin dificultades integrando múltiples sistemas eficientemente

Después de llevar a cabo una búsqueda exhaustiva, el DHECC decidió encargar a Pega su nuevo sistema de gestión de reclamaciones. Un equipo de desarrolladores trabajó para personalizar completamente el marco de gestión de procesos empresariales de Pega, integrando el flujo de trabajo con la analítica del fraude, un sistema completo de ciclo de vida y de gestión de incidencias, y procesos de control de cambios.

Desde que el DHECC puso en marcha el proceso de reclamaciones, se han producido más de 500 modificaciones normativas en torno al tratamiento y la gestión de las reclamaciones. Como Pega actualiza y documenta automáticamente todas y cada una de las situaciones que se ven afectadas por una modificación (sin necesidad de codificación manual), el DHECC ha podido incorporar las modificaciones que se han ido produciendo. El nuevo sistema de reclamaciones mantiene automáticamente un registro completo que detalla el conjunto de reglas que estaba en vigor en el momento de cada reclamación, de modo que se puede demostrar un registro de auditoría completo y la justificación del importe del pago.

Para el DHECC, el otro punto fuerte es la integración de sistemas abiertos y la arquitectura flexible de Pega. El proceso de reclamaciones es complejo y está formado por varias capas que constan de múltiples sistemas, aplicaciones y proveedores de tecnología. El DHECC fue capaz de construir un sistema racionalizado e integrado en una plataforma unificada.



### Gestión de reclamaciones a gran escala

El sistema de reclamaciones del DHECC ha incrementado significativamente la eficacia y ha reducido el tiempo transcurrido desde la presentación de la reclamación hasta su resolución, cumpliendo al mismo tiempo con todos los requisitos en materia jurídica y de seguridad. En un día normal, decenas de miles de usuarios acceden a la aplicación de reclamaciones, incluidos miles de abogados, reclamantes no representados, la propia compañía petrolífera, los abogados del grupo y aproximadamente 2000 revisores. El DHECC ha tramitado reclamaciones de cientos de países, de los 50 estados y de un gran número de sectores, con un volumen de más de 20 millones de documentos. Las últimas de las más de 500 000 reclamaciones a Deepwater Horizon se están tramitando ahora y está previsto que concluyan en el plazo de un año.

#### DATOS CLAVE

- La mayor demanda colectiva de todos los tiempos
- Documento de compensaciones de 1000 páginas
- Reclamaciones pagadas por valor de más de 10 000 millones de dólares
- Más de 500 modificaciones realizadas en las normas de compensación a lo largo del proceso
- A lo largo de todo el proceso, decenas de miles de usuarios han accedido cada día a la aplicación de reclamaciones
- Desde 2012 se han tramitado más de 500 000 reclamaciones





## Tribunales de Nueva Jersey

### Descripción general

Los tribunales y los agentes de policía constituyen la parte más visible del sistema legal. Pese a que muchas disputas y actuaciones jurídicas ni siquiera llegan a los tribunales, cada año se admiten a trámite alrededor de 7 millones de nuevos casos en los tribunales de Nueva Jersey. En estos casos, los jueces tienen que decidir sobre disputas relacionadas con asuntos como el derecho penal, infracciones de tráfico, divorcios y asuntos familiares, testamentos, contratos, productos defectuosos y derechos básicos de los estadounidenses. Los ciudadanos establecen la agenda de los tribunales de Nueva Jersey a través de estos casos, y es a través de estos casos que los tribunales influyen en sus ciudadanos. Mientras modernizaba sus sistemas de gestión de casos judiciales heredados, Nueva Jersey aprobó una revolucionaria legislación de reforma de la justicia penal en noviembre de 2014. Esta reforma está creando un proceso de justicia penal más justo para sus ciudadanos y también está mejorando la seguridad pública. Con el fin de cumplir los mandatos legislativos y transformar la organización, los tribunales de Nueva Jersey:

- Desarrollaron varias aplicaciones con una metodología ágil, empezando por el proyecto de Entrada Unificada de Reclamaciones (UCE).
- Crearon la aplicación Public Safety Assessment (PSA) para ayudar a los jueces a tomar decisiones en tiempo real sobre el riesgo que un acusado supone para la sociedad, basándose en modelos estadísticos probados, y para evaluar la probabilidad de que un acusado comparezca ante el tribunal.
- Aplicaron modificaciones normativas en los juicios rápidos con el fin de aumentar la eficacia y la productividad del sistema de justicia, desde el momento del arresto hasta el juicio.
- Retiraron tres aplicaciones heredadas y crearon un sistema unificado que simplificó la interposición de demandas y reclamaciones para más de 40 000 agentes de policía móviles.
- Modernizaron las aplicaciones de gestión de casos en los sistemas judiciales y reutilizaron una serie de funciones orientadas a reducir los costes de desarrollo de los proyectos en curso.
- Desarrollaron una aplicación móvil para que el personal de los servicios previos al juicio pudiese controlar y comunicarse con los acusados antes de personarse en el juicio.

## Los tribunales de Nueva Jersey lideran la reforma de la justicia penal

### Mejora de la eficiencia y automatización para los agentes policiales y los tribunales

Aproximadamente 2500 empleados de los tribunales municipales y 40 000 miembros de las fuerzas del orden acceden a las aplicaciones del sistema de justicia de Nueva Jersey para obtener información de carácter penal o de tráfico. Para agilizar el proceso judicial para agentes de policía y administradores judiciales, el NJC retiró tres aplicaciones heredadas y desarrolló un sistema de entrada de denuncias unificado (UCE) en menos de nueve meses. La velocidad en el tiempo de desarrollo fue el resultado de la visión estratégica del NJC y de la agilidad de la Pega Platform™. Gracias al sistema UCE, los 40 000 agentes de policía de Nueva Jersey pueden registrar quejas o incidencias (por ejemplo, una infracción de tráfico o un arresto) directamente en un sistema móvil y unificado de entradas. El sistema gestiona automáticamente cada caso desde la entrada inicial, genera la fecha del tribunal para el acusado y gestiona todo el ciclo de vida del caso. Pega Platform™ permite al NJC ejecutar reglas y automatizar procesos de negocio, así como gestionar el ciclo de vida de un caso para garantizar un flujo eficiente y preciso de la información a todas las partes implicadas en el proceso judicial.

Con la implementación de los servicios previos al juicio, la rentabilidad se nota desde el primer momento. El NJC ha logrado transformar digitalmente el proceso de detención previo al juicio, desde la toma de huellas dactilares hasta la decisión del juez. Ahora, la organización recopila todos y cada uno de los eventos, procesos y decisiones en el marco de la solución Pega Platform™. Desde el principio hasta el final, el personal del NJC está en condiciones de tramitar todo lo relativo al acusado en menos de 20 minutos. Antes, los tribunales tardaban tres horas en completar este proceso. Este proceso incluye una entrevista en persona, la recomendación a un juez y la tramitación de la evaluación de riesgos. En un contexto en que hay que procesar a 80 000 acusados al año, el ahorro de tiempo que supone este trámite es significativo. Hay muchas otras ventajas que se esperan de la reforma de la justicia penal, como un enfoque más justo y objetivo de las decisiones de libertad provisional y una reducción significativa de los costes de gestión de los centros penitenciarios del Estado.

“ Con 40 000 agentes de policía y 2500 empleados de tribunales municipales que usan Pega para acceder a los procesos automatizados de la justicia penal de **principio a fin**, podemos desarrollar un gran trabajo gracias a la potencia de procesamiento de la que disponemos. ”

**JACK MCCARTHY**

CIO, Tribunales de Nueva Jersey

## Mejorar la vida de los ciudadanos proporcionando apoyo a los jueces y magistrados en tiempo real para la toma de decisiones

Con el fin de mejorar la seguridad pública y la responsabilidad fiscal, el NJC desarrolló Public Safety Assessment (PSA), una aplicación diseñada para evaluar el perfil de riesgo del acusado. Utilizando reglas de negocio definidas por un tercero y unas normas aprobadas por la administración, PSA genera una puntuación que evalúa el riesgo de un acusado para la sociedad en función de una serie de factores, como pueden ser los antecedentes penales. Además, la aplicación PSA proporciona una puntuación al juez que evalúa el riesgo de que el acusado no comparezca ante el tribunal. Estas puntuaciones de riesgo permiten a los jueces tomar decisiones más solventes y en tiempo real a la hora de determinar la pauta de actuación más adecuada para un acusado antes del juicio.

## Garantizar el derecho a un juicio rápido reduciendo costes para el contribuyente con la gestión de casos

En los Estados Unidos, nueve de cada diez personas esperan en prisión el momento de someterse a juicio por no poder pagar la fianza impuesta<sup>1</sup>; la reforma de la justicia penal contribuye a garantizar que los acusados de bajo riesgo puedan seguir obteniendo ingresos para sus familias antes del juicio y que los acusados de alto riesgo permanezcan en la cárcel. Asimismo, esta estrategia permite reducir la saturación del sistema y los costes para el contribuyente que esta conlleva. Un estudio publicado por la organización pretrial.org demostró que el encarcelamiento previo al juicio cuesta a los contribuyentes 9000 millones de dólares cada año o, lo que es lo mismo, entre 60 y 200 dólares por cama y noche<sup>2</sup>. Para reducir los costes de encarcelamiento y aumentar la eficacia del proceso judicial, ahora un acusado debe ser inculcado dentro de las 48 horas siguientes a la detención, y un caso debe ir a juicio en un plazo de 90 días. Ahora, los tribunales de Nueva Jersey son capaces de cumplir los requisitos pertinentes y de agilizar el proceso judicial desde la detención hasta el juicio gracias a la aplicación de procesos de negocio automatizados y la gestión integrada del ciclo de vida de los casos.

## Vigilancia eficaz y eficiente antes del juicio

Con el fin de mejorar los resultados de las comparecencias previas al juicio tanto para los tribunales como para los acusados, el NJC puso en marcha la aplicación Pre-Trial Monitoring (PTM). Gracias a la vigilancia electrónica, los funcionarios de los servicios previos al juicio pueden controlar eficazmente a los acusados puestos en libertad por el tribunal y recordarles sus próximas fechas de comparecencia y otras órdenes judiciales. La gestión del ciclo de vida de los casos ayuda al funcionario de los servicios previos al juicio a optimizar la gestión del proceso previo al mismo y a que los acusados sigan cumpliendo las órdenes judiciales.

## Sistema judicial municipal automatizado

### Simplificar la gestión de casos gracias a la reutilización de aplicaciones

La gestión del ciclo de vida de cada caso individual se ha simplificado gracias a la centralización de todo el sistema judicial, la integración de múltiples sistemas de registro y la automatización de los procesos. Gracias a la aplicación Municipal Automated Court System (MACS), ahora el NJC cuenta con un inventario de servicios de gestión de casos y un entorno que maximiza la reutilización de aplicaciones con cada nueva versión futura. Además de eliminar los procesos y sistemas redundantes, el NJC cuenta con un sistema unificado de entradas para todas sus funciones judiciales, incluyendo la programación y el calendario, los cargos y las resoluciones, el procesamiento de pagos, la fianza y la gestión de documentos, lo que mejora la eficacia del sistema y permite tomar decisiones en tiempo real.

### Los tribunales de Nueva Jersey ahorran 5 millones de dólares de los contribuyentes gracias a la reutilización de componentes

Los tribunales de Nueva Jersey (NJC) ahorraron 5 millones de dólares al identificar 18 casos de uso comunes y reutilizar esos procesos en todo el sistema judicial con una plataforma unificada. Esto significa que se pueden reutilizar procesos comunes, como la programación y la tramitación de pagos, utilizados por los tribunales municipales, penales, de libertad condicional, civiles y de familia. El resultado fue que la agencia pudo reducir el tiempo de desarrollo en 6000 horas y ahorrar más de 5 millones de dólares en costes de desarrollo gracias a la reutilización de aplicaciones y a la agilidad de la solución Pega Platform™. La agencia también espera ver un ahorro significativo en los futuros costes de mantenimiento, ya que la plataforma unificada permite al NJC ser flexible cuando se producen situaciones de cambio. Estas son, entre otras, las claves del éxito del NJC como organización:

- Visión transformadora y digitalizadora de su actividad
- Compromiso para formar a más de 75 empleados en la solución Pega 7 Platform
- Uso de la metodología ágil para el desarrollo de aplicaciones

El NJC continúa con su proceso de cambio y está bien posicionado para completar su transformación digital siguiendo el ritmo de los cambios en cuanto a legislación y necesidades empresariales.

### DATOS CLAVE

- Alrededor de 7 millones de casos nuevos registrados cada año
- 80 000 acusados procesados cada año
- 40 000 agentes de la ley en Nueva Jersey dotados de un sistema de entrada de demandas por móvil
- Una reducción del 89 % en el tiempo de procesamiento del acusado (de tres horas a solo 20 minutos)
- Un aumento del 87 % en la eficiencia a la hora de interponer una demanda
- Ahorro de más de 5 millones de dólares gracias a las funciones de reutilización en todo el sistema judicial
- Reducción de 6000 horas en el tiempo de desarrollo
- Reducción del 96 % en costes gracias a la vigilancia electrónica del acusado
- Desarrollo en 9 meses de una nueva aplicación para interponer demandas que ha provocado la retirada de 3 costosas aplicaciones heredadas
- Adopción de la metodología ágil con el objetivo de reducir el riesgo e incrementar la velocidad de ejecución
- Formación de más de 75 empleados en la solución Pega 7 Platform agilizando al mismo tiempo la entrega de proyectos

1. <https://www.washingtonpost.com/posteverything/wp/2015/07/20/theres-never-been-a-better-time-for-bail-reform/> 2. <http://www.pretrial.org/the-problem/>



# Departamento de Planificación, Industria y Medioambiente de Nueva Gales del Sur

## Descripción general

El Departamento de Planificación, Industria y Medioambiente (DPIE) de Nueva Gales del Sur ofrece al estado más poblado de Australia una amplia gama de servicios relacionados con la planificación, la zonificación, la construcción y la conservación. A medida que el Departamento ha ido creciendo, también lo ha hecho la complejidad de sus proyectos, sistemas y procedimientos. Ahora, con la ayuda de la solución Pega Platform™, el Departamento está transformando la manera de presentar solicitudes por parte de ciudadanos, promotores inmobiliarios, administraciones locales y órganos profesionales y de interactuar con el sistema de planificación de Nueva Gales del Sur.

## La necesidad de racionalizar procesos y de optimizar la experiencia del ciudadano

Anteriormente, el proceso de planificación utilizaba un número importante de solicitudes a la carta en los distintos ayuntamientos y en el Departamento. El funcionamiento de estas aplicaciones no solo era costoso, sino que además exigía un alto nivel de esfuerzo y recursos para mantenerse plenamente operativo. Además, había una gran dependencia de engorrosos sistemas diseñados en papel que a menudo requerían incómodas interacciones cara a cara.

El Departamento sabía que tenía que aplicar cambios en profundidad para cumplir las exigencias legislativas, funcionar con más eficacia, aliviar la carga del proceso de planificación para las administraciones locales y estatales y mejorar el proceso de solicitud para los ciudadanos. Para resolver estos problemas, la agencia inició una transformación digital de su proceso de planificación. El objetivo: eliminar los procesos en papel, mejorar los tiempos de tramitación de las solicitudes, aumentar la transparencia y garantizar una mayor responsabilidad de todas las partes interesadas.

## Una experiencia mejor, más ágil y más transparente para los ciudadanos

El Departamento utilizó la solución Pega Government Platform™ en Pega Cloud® para crear el NSW Planning Portal, un portal en el que las administraciones estatales y locales pueden involucrar a la comunidad y al sector y cumplir con sus obligaciones legislativas desde la comodidad de su casa u oficina a cualquier hora del día o de la noche. El proceso de solicitud se ha digitalizado e integrado en una única plataforma digital, una alternativa perfecta a lo que antes era una serie de procesos manuales dispares que solo podían realizarse presencialmente y en horario de oficina.

Además, el nuevo sistema integra información espacial de todos los rincones de Nueva Gales del Sur prácticamente en tiempo real. En el momento en que un solicitante pone la ubicación de su propuesta de proyecto, obtiene una indicación de lo que se requerirá en su proceso de solicitud y así puede entenderlo con mayor claridad. Esta transparencia de la información urbanística también contribuye a mejorar la calidad de las solicitudes presentadas.

## Enfoque ágil y colaborativo para conseguir mayor eficiencia y flexibilidad.

Dado el tamaño de la organización y la magnitud de sus proyectos, el Departamento necesitaba adoptar un enfoque ágil y por etapas para la implementación de nuevas aplicaciones. Otro aspecto para tener en cuenta es la rapidez con la que el Departamento y los ayuntamientos podrían introducir cambios en respuesta a las modificaciones legislativas, las necesidades de los usuarios y las opiniones de los consumidores. La escalabilidad, la flexibilidad y la capacidad de reutilización de las aplicaciones también ocupaban un lugar destacado en la lista de prioridades del Departamento. Pega era la plataforma capaz de satisfacer todos esos requisitos.

Con Pega, las administraciones locales han podido participar en el proceso de diseño y construcción y, por tanto, tener garantías de que sus necesidades de proceso y flujo de trabajo están cubiertas por estas aplicaciones. En el caso de las administraciones locales que han adoptado los servicios digitales ePlanning, la formación se puede completar en cuestión de horas, y no en días o semanas; además, el proceso de incorporación es prácticamente inmediato.

“ Con Pega, el Departamento de Planificación, Industria y Medioambiente fue capaz de colaborar eficazmente con pequeños grupos de partes interesadas, como ayuntamientos, organismos estatales e industrias, para el diseño de una solución digital totalmente integrada. La mejora de la experiencia del ciudadano fue una prioridad absoluta y elemento fundamental de nuestra metodología de diseño. ”

### GINO CAVALLARO

Director ejecutivo de ePlanning, Nueva Gales del Sur  
Departamento de Planificación, Industria y Medioambiente



## Arranque potente y preparado para seguir expandiéndose

Desde su lanzamiento en diciembre de 2018, se han presentado más de 2000 solicitudes de promociones y proyectos a través del servicio ePlanning Online DA. Desde entonces se han procesado más de 600, lo que demuestra una reducción significativa del tiempo de tramitación de más del 50 %.

El Departamento desarrolló, además, un servicio en línea para facilitar la consulta de las agencias estatales sobre las solicitudes de proyectos, el servicio Online Concurrence and Referral de concurrencia y recomendación en línea, que se puso en marcha en enero de 2019. Con el nuevo sistema, el tiempo medio de tramitación ha pasado de más de 40 días a menos de 20 días. La agilidad con la que se pueden implantar nuevas aplicaciones ha permitido al Departamento seguir progresando a buen ritmo. Cuando se pusieron en marcha estos dos servicios, muy pocos de los 128 consejos locales de Nueva Gales del Sur se adhirieron. En estos momentos, más del 50 % de los ayuntamientos de Nueva Gales del Sur utilizan estos servicios, y la previsión es que todos ellos los estén usando a finales de este año.

### DATOS CLAVE

- En toda Nueva Gales del Sur, el conjunto de ciudadanos, promotores inmobiliarios, ayuntamientos y colegios profesionales presentan anualmente más de 100 000 solicitudes
- Creación del portal ePlanning para centralizar, racionalizar y simplificar el proceso de solicitudes
- El tiempo medio de tramitación de las solicitudes presentadas ha pasado de más de 40 días a menos de 20 días
- Reducción de más del 50 % del tiempo de resolución de las solicitudes
- Una mejor experiencia para los ciudadanos de Nueva Gales del Sur con el uso del sistema de planificación





# Centro de Gestión del Transporte de Nueva Gales del Sur

## Descripción general

El Centro de Gestión del Transporte de Nueva Gales del Sur (NSW TMC) de Australia es una administración de ese estado cuya función consiste en mejorar la experiencia del ciudadano en la red de transporte de Nueva Gales del Sur. El NSW TMC controla todas las operaciones de tráfico de vehículos, ferrocarril, ferri y autobús a lo largo de una red de 18 000 kilómetros de carreteras y más de 5000 puentes y túneles. Para minimizar los retrasos y proporcionar información puntual y precisa a los viajeros, el NSW TMC mejora los servicios de coordinación del transporte, así como el seguimiento y la gestión de la red de carreteras de Nueva Gales del Sur. La agencia estableció un acuerdo de colaboración con Pegasystems para desarrollar un sistema proactivo de gestión de incidentes, incorporando su actual red de sensores de carretera, sistemas inteligentes de transporte, paneles de mensajes electrónicos y carteles publicitarios para miles de usuarios.

“ En solo cuatro meses, hemos corroborado ventajas significativas de Pega y de nuestra solución de gestión de fallos, como una mejor utilización de los recursos de ingeniería y una priorización de la gestión de fallos, lo que ha acelerado los tiempos de respuesta. ”

**CHRIS RUWOLDT**  
Director de los sistemas operativos de transporte,  
Centro de gestión del transporte de Nueva Gales del Sur  
(Australia)

## Mejorar la experiencia de viajar y reducir costes en solo cuatro meses

Con el fin de garantizar una experiencia positiva para los usuarios de transporte en Nueva Gales del Sur, la agencia desarrolló el Fault Management Service (FMS), una solución integrada para la gestión de incidentes y basada en la toma de decisiones. FMS realiza el seguimiento, gestiona y responde de forma más eficaz a un sinfín

de eventos relacionados con el transporte. La consecuencia de la aplicación de la metodología ágil y de las capacidades de Pega es que la agencia fue capaz de ofrecer resultados en solo cuatro meses.

## Agilizar la gestión de la actividad de transporte y las incidencias

La solución FMS permite a la agencia enrutar y resolver dinámicamente los errores notificados desde más de 20 000 dispositivos remotos, incluyendo señales de mensajes variables y de límite de velocidad, señales de tráfico y dispositivos de control. La solución permite al personal de NSW TMC agilizar la resolución de las incidencias, utilizando las reglas de negocio de Pega para automatizar la priorización y la remisión a instancias superiores, así como facilitar los flujos de procesos dinámicos a los técnicos de campo.

## Mejora del servicio al ciudadano y reducción de costes

El Centro de Gestión del Transporte de Nueva Gales del Sur ha mejorado los niveles de servicio al ciudadano gracias a una comunicación más precisa y a unos desplazamientos más fluidos; además, ha logrado reducir costes gracias a un funcionamiento más eficaz. Mediante una mejor utilización y priorización de las actividades de corrección, la organización es capaz de evaluar y responder a los eventos con mayor rapidez.

## Prepararse para los cambios futuros

Ahora, la agencia cuenta con un sistema ágil para la gestión de casos e incidencias con una capacidad de respuesta sofisticada e inteligente. La agencia se decantó por Pega porque da respuesta a los requisitos actuales y proporciona una base ágil para futuros cambios dentro de la agencia y las organizaciones asociadas. Con el tiempo, el Centro de Gestión del Transporte de Nueva Gales del Sur espera reducir de una manera sostenida los tiempos de respuesta a medida que los procesos se perfeccionan en función de los datos. En concreto, la agencia tiene previsto incorporar la gestión colaborativa de incidentes, lo que permitirá una mayor colaboración entre el personal de apoyo y de operaciones.

### ATOS CLAVE

- Resultados de la puesta en marcha en solo cuatro meses
- Desplazamientos más fluidos para los viajeros de Nueva Gales del Sur
- Agilización de la respuesta ante errores de los dispositivos
- Gestión de errores transparente y sin fisuras en toda la red

# Departamento de Educación de Queensland

## Descripción general

El Departamento de Educación de Queensland (Australia) presta servicios a más de 800 000 alumnos y casi 300 000 niños inscritos en los servicios para la primera infancia en todo el estado. Queensland es el segundo estado de mayor tamaño y el tercero más poblado de Australia, y el más diverso cultural y geográficamente.

Cada año, el Departamento de Educación atiende a las quejas de padres, estudiantes y otros usuarios, sobre temas que van desde las normativas y los procedimientos hasta las decisiones y acciones del departamento, pasando por las tasas del plan de recursos para estudiantes. En el ejercicio fiscal de 2017-2018, el departamento recibió casi 7000 reclamaciones de los usuarios.

Recientemente, el departamento contrató a Pegasystems para que desarrollase un nuevo sistema de gestión de las reclamaciones de los usuarios que le permitiera atender sus necesidades de forma más eficiente y fluida, y satisfacer al mismo con las obligaciones del departamento en materia de información y cumplimiento normativo.

Hasta entonces, el Departamento de Educación utilizaba hojas de cálculo para el seguimiento y la gestión de las reclamaciones de cada unidad de negocio; eso exigía un importante esfuerzo manual para la recopilación de datos y la elaboración de informes. También era escasa la información sobre las reclamaciones, lo que dificultaba la capacidad de revisar y analizar eficazmente las quejas de los usuarios para identificar tendencias, problemas y oportunidades de mejora.

## Una solución empresarial fluida para la gestión de las reclamaciones

El nuevo Sistema de Gestión de Reclamaciones de los Clientes (CCMS) del Departamento proporciona una solución global e institucional para recopilar, almacenar y analizar las reclamaciones de los clientes. Las notificaciones automatizadas y las remisiones a instancias superiores dentro del CCMS ayudan a resolver las reclamaciones dentro de los plazos exigidos; por otro lado, los flujos de trabajo y los procesos de negocios racionalizados están generando eficiencia para el personal de reclamaciones de primera línea.

Pega Government Platform™ (PGP) proporciona al Departamento de Educación una interfaz simplificada e intuitiva que agiliza el desarrollo y la implementación de aplicaciones, aprovechando el entorno de gestión de casos integrado en la plataforma. Además, PGP se puede integrar fácilmente con otros sistemas y extender su aplicación a otros casos en el futuro.

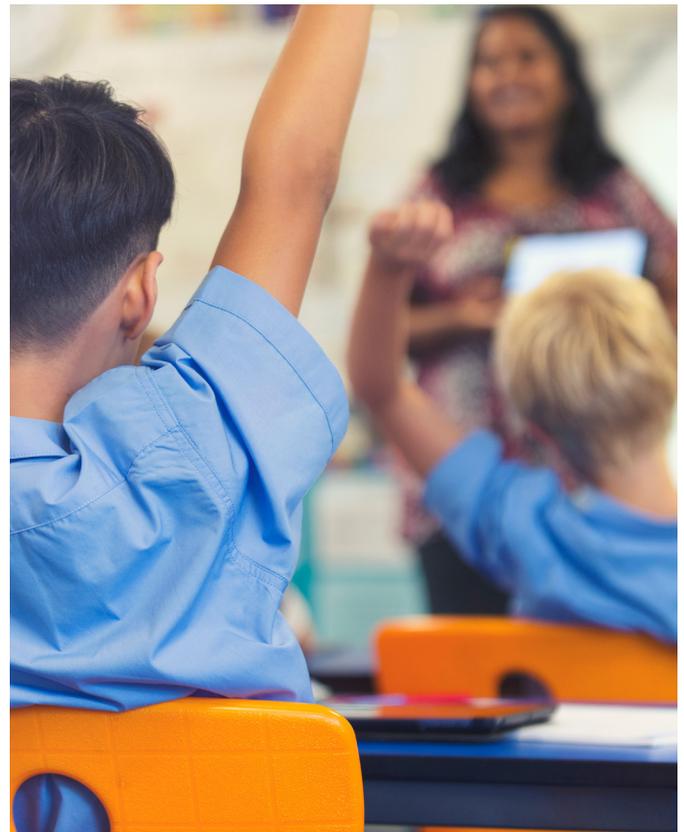
El CCMS proporciona un repositorio fiable y centralizado para los datos de las reclamaciones y reduce el esfuerzo manual necesario para reunir los datos de las reclamaciones para la elaboración de informes y análisis. Además, el CCMS puede permitir al usuario recopilar datos adicionales, como subcategorías de reclamaciones tanto a nivel de reclamaciones como de problemas, e identificar tendencias para una gestión proactiva.

## Una implementación rápida y un proyecto de futuro

Gracias al uso de la metodología ágil de Pega, el Departamento pudo entregar el proyecto en solo cuatro meses. El CCMS proporciona un sistema moderno e intuitivo para la gestión de las reclamaciones que se puede ampliar de cara a proyectos futuros.

### DATOS CLAVE

- Implementado en cuatro meses
- Creación de un repositorio fiable y centralizado para todas las reclamaciones de los usuarios
- Gestión más eficaz y eficiente de las reclamaciones, procesos y capacidades
- Mejora en la generación de informes y análisis que optimiza la toma de decisiones
- En línea con la actual normativa australiana para la gestión de las reclamaciones





Administ

# Departamento de Impuestos Estatales de California

## Descripción general

El Departamento de Impuestos Estatales (FTB) de California (CA) es la segunda agencia tributaria más grande de los EE. UU., que a su vez es la quinta economía más grande del mundo: un organismo que procesa más de 16 millones de declaraciones de impuestos sobre la renta de las personas físicas y un millón de declaraciones de impuestos de sociedades cada año. La agencia proporciona servicios e información para ayudar a los contribuyentes a presentar declaraciones de impuestos correctas en tiempo y forma, y a pagar el importe correcto a la administración.

Dado que el impuesto sobre la renta de las personas físicas aporta la mayor parte de los ingresos del estado para la prestación de servicios a los ciudadanos, el FTB necesitaba cerrar la brecha fiscal entre lo que los ciudadanos debían y lo que pagaban voluntariamente en sus declaraciones. La clave para lograr este objetivo era la capacidad de validar rápidamente las declaraciones de impuestos de todo el estado con respecto al complejo y variable código fiscal. Para lograrlo, el FTB seleccionó a Pegasystems como tecnología básica para validar, con la máxima precisión, las declaraciones de impuestos del estado. La aplicación Pega forma parte de la iniciativa Enterprise Data to Revenue (EDR), un proyecto que pretende resolver las operaciones empresariales y potenciar la modernización del sistema.

“ La modernización de nuestros procesos fiscales mejoró nuestra eficiencia, aumentó las opciones de servicios al ciudadano y atrajo ingresos adicionales tan solo en la fase uno del proyecto. La solución de gestión de casos de Pega jugó un papel importante en el éxito de nuestro proceso de modernización. ”

**JOHN SULENTA**  
Exdirector de información,  
Departamento de Impuestos Estatales de California

## El Estado de California mejora la atención al ciudadano y genera 3700 millones de dólares para servicios a la ciudadanía

Con el fin de mejorar la experiencia del ciudadano y reducir costes, el Departamento de Impuestos Estatales (FTB) de California puso en marcha el proyecto Enterprise Data to Revenue (EDR). Pega Government Platform™ fue la tecnología seleccionada para formar parte del EDR, primero para automatizar el procesamiento de la correspondencia en papel y luego como plataforma para procesar las declaraciones del impuesto sobre la renta de las personas físicas, con una capacidad de gestión máxima de 960 000 declaraciones al día. Entre 2011 y 2016, como resultado de la mejora en los procesos y en la automatización, el EDR generó más de 3700 millones de dólares en ingresos adicionales para el Estado, a los que se han sumado 1000 millones adicionales al año.

Además, el EDR ofrece opciones seguras de autoservicio para los contribuyentes, valida las declaraciones y automatiza y estandariza los procesos manuales. Los contribuyentes pueden incluso elegir las opciones de entrega de correspondencia (correo electrónico, teléfono, mensajes de texto o chat seguro), lo que les permite recibir respuestas

más rápidas a las preguntas y agilizar la devolución de los impuestos. El EDR también ofrece mayor transparencia y control: los contribuyentes pueden ver las declaraciones presentadas, los pagos y las retenciones, la correspondencia y los detalles contables, todo en un solo lugar.

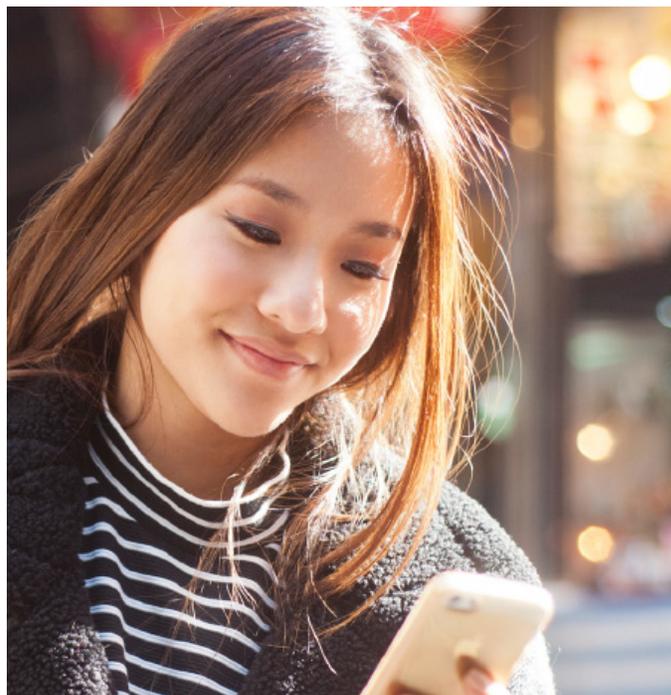
La aplicación también permite al FTB automatizar de forma inteligente el proceso de declaración de impuestos para cualquier escenario posible, lo que lleva a resoluciones más rápidas tanto en las devoluciones de impuestos para los ciudadanos como en los pagos al estado. Por ejemplo, el sistema permite a la agencia reconocer y gestionar con mayor facilidad las situaciones anómalas en las declaraciones (por ejemplo, la identificación de un posible fraude o si un contribuyente debe impuestos atrasados).

“ Con este esfuerzo de modernización, hemos adoptado Pega como nuestra solución actual de gestión de casos para aplicaciones fiscales y no fiscales. ”

**BRYAN RAU**  
Director de la oficina de desarrollo empresarial,  
Departamento de Impuestos Estatales de California

## Mejora de la productividad de los empleados públicos, reducción de costes internos

Con el fin de que los funcionarios no perdieran tiempo gestionando errores evitables en las declaraciones de impuestos, el FTB implementó un sistema de validación de la precisión utilizando Pega. Aproximadamente el 20 % de las declaraciones de impuestos inexactas se deben a que los contribuyentes no pagan los impuestos, a que los formularios son incorrectos y a otras excepciones. El FTB se planteó reducir el número de excepciones, validar automáticamente las normas e informar a los contribuyentes sobre cómo tramitar los impuestos de forma más precisa y eficiente. Con las nuevas capacidades, las declaraciones de impuestos se analizan y validan automáticamente, reduciendo los costes de procesamiento y mejorando la productividad de los empleados. Antes de implantar la tecnología de Pega, la validación era un proceso manual.



## Pasar de procesos en papel a procesos digitales

El EDR ha conseguido erradicar prácticamente los ineficientes procesos en papel y automatizar al mismo tiempo el procesamiento de casi 1 millón de declaraciones en formato digital y en papel. Una vez escaneados los documentos, una de las aplicaciones de la Pega Platform™ identifica el tipo de correspondencia y la dirige automáticamente a la persona o el departamento correspondiente, lo que permite aumentar la eficiencia en la asignación de casos y en el procesamiento del trabajo. Antes, el FTB utilizaba una sala que almacenaba grandes volúmenes de documentos en papel, que se clasificaban manualmente en distintas categorías.

## Más modernización a la vista

En la segunda fase de su estrategia de modernización del sistema tributario, el FTB tiene previsto partir de las experiencias de éxito del EDR. El objetivo es consolidar las mejoras en los procesos empresariales, aumentar los servicios para los contribuyentes e incrementar los ingresos para la cartera de servicios del Estado de California. En esta segunda fase, todos los sistemas empresariales se fusionarán en un único sistema de gestión de casos y se dejarán de usar los sistemas heredados. En esta categoría se incluyen los sistemas de aplicación de auditorías, recaudación y expedientes y declaraciones. Además, el FTB seguirá centralizando los datos, automatizando los procesos manuales, mejorando las comunicaciones y proporcionando acceso a importantes conocimientos e ideas en beneficio de los contribuyentes de California y del conjunto del estado.

### DATOS CLAVE

- 2000 millones de dólares generados como ingresos para el Estado
- 16 millones de declaraciones de impuestos procesadas en un mes
- 24 000 declaraciones procesadas en una hora
- Hasta 960 000 declaraciones de impuestos procesadas en un día de máxima concurrencia
- 4 millones de declaraciones de impuestos procesadas en una semana
- Autoservicio ininterrumpido para la correspondencia del impuesto sobre la renta de las personas físicas
- Reducción del coste medio de cierre de un ejercicio fiscal





## Estado de Maine

### Descripción general

El Estado de Maine presta servicios a 1,3 millones de ciudadanos desde sus 14 órganos administrativos, en los que trabajan más de 13 000 personas. Estas agencias ofrecen una gran variedad de servicios a los ciudadanos, como el transporte, las prestaciones por desempleo, los servicios sanitarios y de asistencia a las personas, la obtención de licencias y muchos más. Con el fin de seguir mejorando la prestación de servicios a sus ciudadanos, Maine decidió colaborar con Pegasystems. Con la transformación informática resultante, que incluye un plan para consolidar sistemas informáticos dispares en todo el estado, Maine ya ha obtenido un valor añadido al mejorar la eficiencia y la satisfacción de los ciudadanos.

### El Estado de Maine planifica el futuro: aumentar la productividad y transformar los servicios a los ciudadanos

Con el fin de transformar la prestación de servicios y mejorar la productividad de los empleados, el Estado de Maine ha puesto en marcha una robusta solución en la nube que funciona sobre una plataforma informática unificada y desplegada en múltiples líneas de negocio. Como resultado, el estado está experimentando un incremento del 90 % en la productividad de los proyectos y un aumento del 10 % en la eficiencia desde la puesta en marcha del programa. Las soluciones implementadas por Pega Cloud forman parte de un plan de negocio que ayudará al Estado a reducir numerosos silos operativos y a desplegar procesos más eficientes, transparentes y ágiles entre sus 14 agencias gubernamentales.

### Mejora de la productividad y la precisión

Maine está eliminando procesos de su cartera de servicios en papel que, a menudo, lo único que aportan es que los empleados tengan que trasladarlos de una mesa a otra. Con la digitalización de los procesos y sistemas informáticos más importantes, el estado está mejorando sus cifras de productividad, recortando gastos y reduciendo las posibilidades de errores manuales.

### Eliminar la duplicación, simplificar la experiencia del ciudadano

El objetivo de Maine es reducir costes y duplicidades haciendo un inventario de todos los procesos del Estado y destilándolos en una base de procesos común que pueda reutilizarse en sus 14 organismos. Al reutilizar los componentes y desarrollar las aplicaciones una sola vez, Maine será capaz de crear una apariencia y utilización más homogéneas en todas las agencias, proporcionando una experiencia al ciudadano más fluida. Además, el estado podrá eliminar esfuerzos innecesarios y reducir el coste que supone la creación de aplicaciones y procesos duplicados.

### Agencias ágiles y automatizadas

El Estado también tiene previsto utilizar el nuevo sistema ágil y automatizado para agilizar el desarrollo de aplicaciones adaptadas a las necesidades específicas de cada organismo. Para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Administración, Maine pretende hacer converger sus sistemas en una interfaz de usuario homogénea que requiera un nombre de usuario, una contraseña y un conjunto de datos para cualquier servicio de la Administración. Eso significa que los ciudadanos disfrutarán, progresivamente, de una experiencia coherente y uniforme en todos los servicios de la administración.

### Reducción del tiempo de tramitación de meses a horas

Maine ha comprobado que algunos procesos que antes requerían 40 días de trabajo ahora pueden completarse en cuatro horas: una ventaja que aumenta la productividad de los funcionarios y mejora considerablemente la satisfacción de los ciudadanos. El objetivo ahora es contar con la misma eficiencia y productividad en todos los procesos con cada estrategia de transformación.

#### DATOS CLAVE

- Mejora de la eficiencia del trabajo, pasando de 40 días a 4 horas
- Aumento de hasta un 90 % en la productividad de los desarrollos iniciales
- Previsión de una reducción del plazo de comercialización de años a horas
- Reducción del tiempo de configuración del sistema, de meses a horas



# Sistema de Jubilación para Empleados de Distritos y Condados de Texas

## Descripción general

El Sistema de Jubilación para Empleados de Distritos y Condados de Texas (TCDRS) ayuda a más de 330 000 empleados de Texas a planificar su futuro ofreciendo prestaciones de jubilación, invalidez y supervivencia. El TCDS se ha convertido en un fondo de 37 000 millones de dólares y colabora con más de 800 condados y distritos gubernamentales. El TCDS ayuda a estos condados y distritos a competir con el sector privado para contratar y retener a empleados con talento ofreciéndoles prestaciones de jubilación competitivas a precios asequibles. La agencia atiende a una gran variedad de personas, desde profesionales jóvenes que acaban de incorporarse al mundo laboral hasta pensionistas, y ofrece una diversidad de servicios y asesoramiento para ayudar a los ciudadanos de Texas con sus planes de jubilación. El TCDS se esfuerza siempre por mejorar y ampliar su experiencia al ciudadano. Para contribuir a estos esfuerzos, el TCDS cuenta con Pegasystems en su núcleo tecnológico.

“ La rapidez, eficacia y la nueva función de cierre de llamadas de Pega CRM ha ahorrado a los integrantes de los servicios de atención a los miembros del TCDS una gran cantidad de tiempo en procesos rutinarios que nos ralentizaban mucho en el pasado. Con la nueva herramienta de estimación, podemos ejecutar rápidamente varios escenarios de estimación, ofrecer comparativas en paralelo e incluso publicarlas en la cuenta en línea del miembro para que pueda acceder a ellas de forma inmediata. Esto es muy útil cuando estás asesorándole y quieres que vea el presupuesto mientras se lo explicas. ”

CATHERINE SORAHAN  
Director de Servicios a los Miembros del TCDS

## Eliminación de los sistemas heredados, mejora de la arquitectura de sistemas y mejora de la experiencia al ciudadano

Para contribuir a su objetivo de reducir los formularios en papel y ofrecer a los miembros más opciones de autoservicio, el TCDS ha usado la aplicación de Pega y las integraciones de la API del sitio web para que sus integrantes puedan desarrollar más tareas en línea, como solicitar prestaciones y utilizar el personalizador de planes de la agencia. La transformación comenzó en 2012, cuando la agencia implementó por primera vez Pega Platform™ para sustituir y consolidar su sistema de pensiones tradicional. El TCDS ha expandido recientemente el uso de Pega como plataforma unificada mediante la implementación de Pega Customer Service y la optimización de sistemas heredados adicionales.

Ahora pueden enviarse en línea muchas solicitudes de miembros a través del sitio web del TCDS que son procesadas automáticamente mediante los procesos internos de Pega. Los empleados, mientras tanto, pueden hacer sus propios estudios de beneficios en segundos para ayudarles a valorar importantes decisiones sobre el plan que repercuten en las

necesidades de mano de obra y en el presupuesto. El TCDS pudo eliminar múltiples y costosos sistemas utilizando Pega, permitiendo a la agencia reutilizar componentes y procesos en toda la organización. Gracias al desarrollo ágil, el TCDS ha podido digitalizar e implementar procesos comunes y transparentes.

## Mejora de la eficiencia del personal y de la experiencia de los ciudadanos con nuevas características y flujos de trabajo optimizados

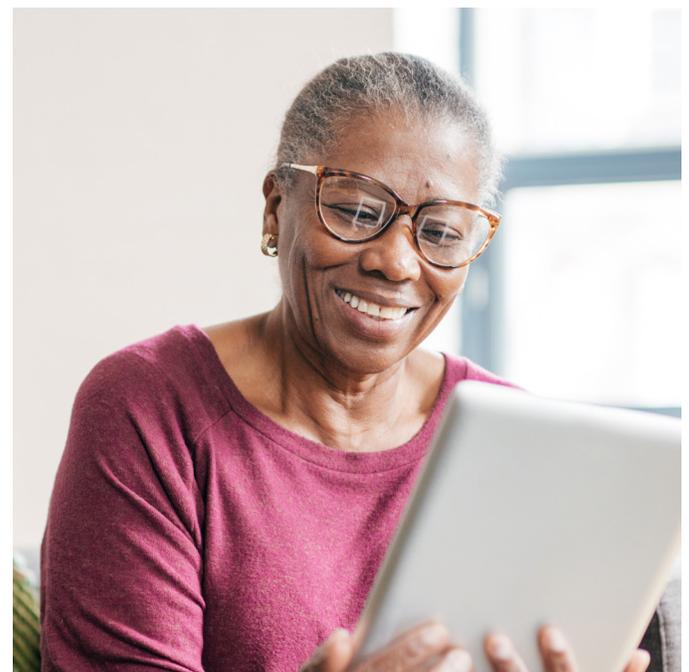
El TCDS está ahora incorporando nuevas funciones mejoradas para mantenerse en línea con las expectativas de los ciudadanos, optimizar procesos y reducir el tiempo necesario para implantar nuevos proyectos.

El primer paso fue actualizar su solución Pega ya existente a la versión más reciente de Pega Infinity. Esto permitió al TCDS aprovecharse de las ventajas de diferentes actualizaciones para mejorar el rendimiento, la gestión de los trabajos, reforzar la seguridad y los servicios para los ciudadanos.

A continuación, el TCDS tomó medidas para ofrecer un servicio más eficiente y una experiencia más fluida mediante la implementación de la plataforma Pega Customer Service (CRM). El nuevo sistema y la mejora de la arquitectura de sistemas ha proporcionado un aumento significativo del rendimiento, un 40 % más de velocidad de acceso a los datos y una ejecución de actualizaciones sencillas de cuentas un 78 % más rápida. El nuevo sistema CRM también ofrece al centro de llamadas un conjunto adicional de herramientas para ofrecer asistencia, como estimaciones de prestaciones un 67 % más rápidas que facilitan la planificación de la jubilación de los ciudadanos.

En lugar de usar múltiples aplicaciones y hojas de cálculo o extraer información de correos electrónicos y mensajes instantáneos, el personal ahora dispone de todos los datos y herramientas necesarios en un solo lugar. La aplicación rastrea todas las actividades e interacciones de los ciudadanos y ofrece una visión integral sobre ellos.

Los ciudadanos ya no tienen que repetir lo mismo en cada interacción. El sistema telefónico del TCDS está integrado, con lo que los empleados reciben una notificación desde el CRM cuando entra una llamada.



## Rápida implementación y cooperación productiva entre los equipos informáticos y de negocio

El TCDRS y su socio de implementación, Evonsys, implantaron el nuevo sistema CRM en un tiempo récord: tan solo ocho meses desde la concepción hasta la implementación, un proceso que otras organizaciones habrían tardado años en implantar. Gracias al proceso ágil de desarrollo, el equipo de tecnología pudo enseñar demostraciones a los equipos de la empresa durante el proceso y recopilar comentarios en tiempo real, para luego hacer las modificaciones según las necesidades expuestas y garantizar que la aplicación se adaptara a las necesidades cotidianas del personal.

## Uso de las funciones de priorización del trabajo para optimizar el tiempo de entrega a los ciudadanos

El TCDRS está fomentando aún más la productividad de los usuarios, la rapidez de las tramitaciones y la satisfacción del ciudadano con la función Get Next Work (obtener el trabajo siguiente) integrada en Pega. Esta función permite que el CRM seleccione la siguiente asignación para cada miembro del personal en función de la urgencia, la productividad, la rapidez de tramitación y las expectativas del ciudadano. Sabiendo cuál es la mejor y más adecuada asignación en la que trabajar a continuación, el personal puede priorizar su tiempo mejor y ofrecer la mejor experiencia al ciudadano.

### DATOS CLAVE

- Más de 330 000 miembros
- Más de 800 empresarios de condados y distritos
- Ampliación drástica del acceso y de las funciones en línea para los miembros y supresión de cinco costosos sistemas heredados
- Implementación del nuevo CRM en 8 meses
- Reducción de los tiempos de espera de los ciudadanos, optimización de procesos y toma de decisiones más informadas sobre las prestaciones para miembros y empresarios.
- Mejoras significativas del rendimiento:
  - Acceso un 40 % más rápido a los datos de los miembros
  - Ejecución un 67 % más rápida de las estimaciones de prestaciones
  - Actualizaciones simples de cuentas un 78 % más rápidas





# Oficina de Regulación Profesional (OPR) de Vermont

## Descripción general

La finalidad de la Oficina de Regulación Profesional de Vermont (OPR) es la protección ciudadana mediante la concesión de licencias profesionales y su aplicación efectiva. Para ello, la OPR administra 60 000 licencias cada año, incluyendo más de 200 tipos de licencias para 50 profesiones diferentes en el Estado de Vermont, que van desde arquitectos a médicos o tatuadores.

Durante casi diez años, la OPR ha utilizado una aplicación comercial para gestionar sus actividades de concesión de licencias y aplicación de normativas. Durante este tiempo, se aceleró el ritmo de los cambios normativos y el aumento de nuevas responsabilidades en materia de licencias. Esto, junto con el coste y la dificultad de adaptar la aplicación heredada y codificada, imposibilitó en la práctica que la OPR pudiera seguir el ritmo.

La OPR se dio cuenta de que necesitaba una plataforma nueva, moderna y basada en la nube que pudiera adaptarse fácilmente a un entorno empresarial en constante transformación. Tras unos exhaustivos trabajos de investigación y evaluación, la OPR determinó que Pega era el único producto capaz de satisfacer sus necesidades.

// Pega nos ha ayudado a lograr nuestro objetivo de crear un sistema estatal de concesión de licencias que ofrezca un servicio sin precedentes a los ciudadanos de Vermont fomentando al mismo tiempo una mayor productividad y una mejora de los procesos. //

**JIM CONDOS,**  
Secretario de Estado de Vermont

## Automatización, racionalización y transformación de todos y cada uno de los procesos.

Ahora, con sus procesos 100 % en línea, la OPR ha diseñado e implantado con éxito su Plataforma de Licencias de Nueva Generación (NGLP), que ha automatizado y agilizado todo el espectro de flujos de trabajo de la OPR, desde la administración y renovación de licencias hasta el cumplimiento y la aplicación de la normativa.

La solución anterior tenía una capacidad limitada para automatizar los cientos de procesos de trabajo que utilizaba el personal de la OPR, y que obligaba a realizar manualmente una gran carga de trabajo. Era un proceso lento, ineficaz y engorroso, tanto para los funcionarios como para los ciudadanos. La nueva solución supuso una transformación radical de los métodos de trabajo de la OPR.

- Los procesos que antes utilizaban el correo postal o las reuniones presenciales ahora se realizan de manera virtual.
- Las funciones avanzadas de autoservicio y gestión de casos agilizan los procesos de autorización y aprobación.
- La optimización de una base de datos central ha permitido a los empleados conocer el contexto histórico y la situación de los profesionales con licencia para, de esta manera, garantizar que dichos profesionales prestan servicios de calidad a los ciudadanos.
- Los empleados pueden conectarse y trabajar en los casos desde cualquier lugar, lo que les proporciona una mayor flexibilidad en el lugar de trabajo.
- Se está trabajando en una versión móvil de la aplicación, que ofrecerá a solicitantes y empleados una mayor flexibilidad.

## La libertad de aplicar cambios con agilidad y foco

Una de las principales ventajas para la OPR es el sistema propuesto por Pega para que la agencia aplique cambios, actualizaciones y mejoras en la aplicación según sea necesario, ya sea por motivos normativos u operativos. Si un flujo de trabajo no funciona para el personal que lo utiliza, puede pasar a la lista de mejoras para su análisis y corrección. A modo de ejemplo reciente, la OPR decidió rediseñar el módulo de cumplimiento de la plataforma NGLP. Los responsables de los procesos trabajaron con el equipo informático para modificar la aplicación y dar a los empleados la opción de vincular, clonar o relacionar por separado las reclamaciones ciudadanas sobre los profesionales con licencia. Gracias a la versatilidad de esta opción, los empleados pueden investigar las denuncias con mayor eficacia.



## Utilizar los nuevos datos para optimizar la dotación de personal y ganarse la confianza del público

Con la nueva solución, la OPR dispone de métricas y datos que antes no tenía (por ejemplo, entre otros, el tiempo de tramitación de los distintos tipos de solicitudes o reclamaciones, el número de reclamaciones recibidas para una determinada profesión o persona y las reclamaciones más habituales). Este método mejora la eficiencia operativa, permitiendo a los supervisores ajustar y reequilibrar la carga de trabajo del personal según sea necesario partiendo de métricas en tiempo real. La disponibilidad de datos también contribuye a la experiencia del cliente y al activismo público: Ahora, la OPR facilita a los solicitantes unos plazos de entrega estimados y demuestra la eficacia de la agencia a los contribuyentes.

Las estadísticas son abrumadoras: Cuando se añadió recientemente una nueva categoría de profesión (la de notario), los nueve empleados de la OPR pudieron incorporar y tramitar a casi 13 000 solicitantes en solo seis semanas. En otra ocasión, la agencia tuvo que agilizar la concesión de licencias a 3000 profesionales de enfermería por razones de emergencia. El tiempo medio de tramitación de una solicitud de enfermería fue de solo 45 minutos.

Con Pega, las administraciones locales han podido participar en el proceso de diseño y construcción y, por tanto, tener garantías de que sus necesidades de proceso y flujo de trabajo están cubiertas por estas aplicaciones. En el caso de las administraciones locales que han adoptado los servicios digitales ePlanning, la formación se puede completar en cuestión de horas, y no en días o semanas; además, el proceso de incorporación es prácticamente inmediato.

### DATOS CLAVE

- La Oficina de Regulación Profesional (OPR) de Vermont procesa 60 000 licencias cada año, incluyendo más de 200 tipos de licencia para 50 profesiones distintas
- Sustituyó una solución comercial heredada cuya adaptación y ampliación era demasiado compleja y costosa
- Ahora, los procesos son completamente en línea
- La nueva solución automatiza y simplifica todos los procesos de la OPR: administración, renovaciones, cumplimiento normativo y aplicación
- La transparencia de los datos ofrece ventajas tanto operativas como en materia de activismo público
- Incorporación de 13 000 solicitantes de licencias de notaría, que se procesaron en solo seis semanas
- Adjudicación de licencias a 3000 profesionales de enfermería con un tiempo medio de entrega de 45 minutos por licencia

# Pega: solución para la interacción de los ciudadanos con las administraciones

La solución de interacción del ciudadano más completa, ágil e inteligente

Ficha técnica de Pega

## Inteligente. Transparente. Centrada en el ciudadano.

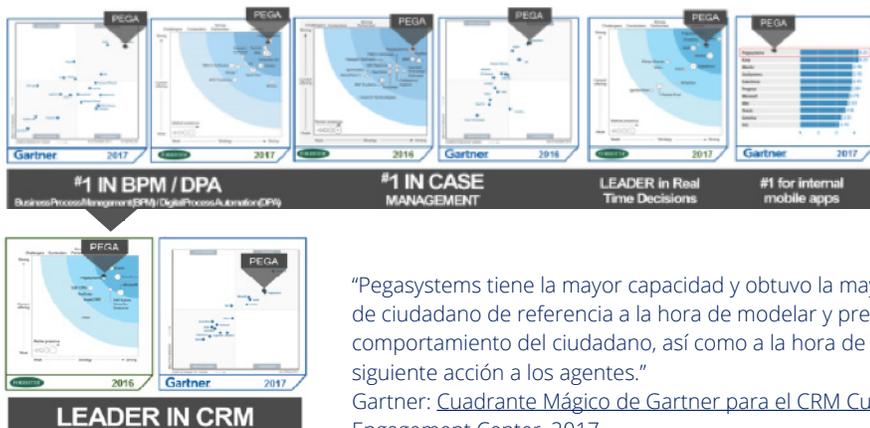
Pega ayuda a los organismos gubernamentales más grandes y complejos de todo el mundo a alcanzar objetivos políticos y mejorar la vida de los ciudadanos. Nuestras aplicaciones estratégicas líderes en el sector y nuestra plataforma unificada conectan a la perfección a las administraciones con sus ciudadanos, en tiempo real y a través de múltiples canales.

Y lo que es más importante, Pega permite a las organizaciones adaptar el software de forma eficaz y rentable para dar respuesta a las constantes transformaciones en los requisitos y normativas. Gracias a una plataforma unificada y configurable, la solución Government Customer Engagement de Pega ofrece una agilidad sin precedentes y además:

- Inteligencia y relevancia en cada interacción con la ciudadanía, con un potente conocimiento y una divulgación proactiva para mantenerla informada.
- Implementación en las instalaciones o en la nube, con sólidas capacidades de participación a través de dispositivos móviles y redes sociales.  
Pega es una solución totalmente portátil que está lista en cualquier momento y lugar, tanto para los ciudadanos como para los funcionarios de la administración que trabajan sobre el terreno.
- Visibilidad, responsabilidad y control, a través de la analítica e informes completos que proporcionan a los responsables de las Administraciones Públicas información relevante, procesable y en tiempo real.
- Optimización de las operaciones gracias a la automatización de los procesos, algo que mejora drásticamente el rendimiento y la rentabilidad.
- Integración con los sistemas existentes, lo que facilita la transformación al ritmo que más le conviene a tu organización gubernamental.

**Somos el número uno en gestión de procesos, desarrollo de aplicaciones móviles, gestión de procesos de negocios, gestión de decisiones en tiempo real y automatización de procesos digitales.**

**Ningún otro proveedor puede hacer esta afirmación.** Nuestro producto unificado se considera líder en estas categorías, así como en: gestión de campañas multicanal, automatización de fuerzas de ventas, servicio y atención al cliente CRM y suites CRM empresariales. Lo que distingue a Pega de los demás es el hecho de proporcionar toda nuestra funcionalidad en una sola plataforma unificada.



“Pegasystems tiene la mayor capacidad y obtuvo la mayor puntuación de ciudadano de referencia a la hora de modelar y predecir el comportamiento del ciudadano, así como a la hora de comunicar la siguiente acción a los agentes.”

Gartner: [Cuadrante Mágico de Gartner para el CRM Customer Engagement Center, 2017](#)

### Desafío

Las expectativas tanto de los ciudadanos como de los empleados de las administraciones es que el servicio se preste de una manera ágil y simplificada y que, sea cual sea el canal, se preste correctamente a la primera. Sin embargo, a la mayoría de las administraciones les resulta difícil hacer evolucionar los sistemas o formar al personal con la suficiente rapidez para maximizar el valor. Estas organizaciones ven obstaculizados sus esfuerzos de modernización por el coste de mantener los sistemas heredados en múltiples silos, por las restricciones presupuestarias, la aversión al riesgo y el ruido político.

### Solución

Gobiernos de todo el mundo se aprovechan de las ventajas de la solución Customer Engagement de Pega para modernizar sus aplicaciones tradicionales, optimizar procesos y satisfacer las siempre cambiantes expectativas de la ciudadanía. Los ciudadanos aplauden la capacidad de Pega de aportar una rápida rentabilidad, un despliegue extremadamente rápido, una reutilización eficaz y la posibilidad de compartir los procesos a nivel de empresa. Gracias a la toma de decisiones en tiempo real impulsada por la inteligencia artificial, los organismos están mejorando la experiencia de las administraciones con la mejor atención personalizada, sea cual sea el canal de preferencia utilizado.



## Capacidades para recorridos sin tropiezos de los ciudadanos

La solución Government Customer Engagement de Pega ofrece una completa funcionalidad diseñada para optimizar la experiencia del ciudadano, mejorar la productividad del usuario e incrementar su satisfacción. Nuestra solución es flexible y está pensada para adaptarse a las necesidades específicas de tu organización. Estas son algunas de sus capacidades más destacadas:

- **Interacciones omnicanal:** Pega proporciona una experiencia de usuario coherente sea cual sea el canal (sobremesa, móvil, chat, respuesta de voz interactiva (IVR), teléfono y redes sociales). Los canales se gestionan mediante un diseño basado en modelos, un método que te permite diseñar tu aplicación una vez y hacer que se refleje en cualquier canal o interfaz de usuario.
- **Pega Intelligent Virtual Assistant™:** El asistente virtual con inteligencia artificial de Pega aprovecha la tecnología Natural Language Processing (NLP) y la analítica de texto para ofrecer interacciones personalizadas e inteligentes en procesos de autoservicio. Este asistente recoge cada conversación, acción e información de contexto; los datos se pueden introducir en los algoritmos de aprendizaje automático de Pega, para proporcionar modelos de aprendizaje supervisados y no supervisados. Estos mejoran el sistema de procesamiento del lenguaje natural y permiten predecir las mejores acciones futuras a la hora de prestar servicio a futuros usuarios con necesidades parecidas. Además, el análisis de opiniones y la analítica en tiempo real permiten una optimización continua.
- **La interacción social de Pega en el servicio al cliente:** Supervisar los canales sociales para analizar la opinión de la ciudadanía y responder de forma proactiva.
- **Pega Chat™:** El chat permite a los representantes de la gestión de atención al cliente interactuar con los usuarios desde tu sitio web, entablando una conversación por escrito para responder a una o varias preguntas. Para usar el chat de Pega no se necesitan complementos ni descargas de ningún tipo.
- **Pega Web Mashup:** Integra las capacidades de Pega en tu actual experiencia de autoservicio. Pega Web Mashup te permite ofrecerle una experiencia coherente al ciudadano y realizar actualizaciones en el proceso en una sola ubicación, sin tener que hacer cambios en el proceso en varios espacios.
- **Pega Co-Browse™:** Solución que permite que dos o más usuarios puedan compartir de manera segura la misma página web con solo un clic.
- **Pega Knowledge™:** Gestiona el ciclo de vida completo de los contenidos, desde su creación hasta su publicación, y recomienda información relevante y oportuna basada en las interacciones web de los usuarios y en las actividades de los empleados.
- **Pega Robotic Automation™:** Optimiza la forma de trabajar de los empleados simplificando, automatizando e integrando fácilmente las tecnologías y los procesos en el escritorio para hacer más trabajo, más rápido.
- **Vista compuesta:** Consolida la información relevante del cliente procedente de tus sistemas heredados, los datos de interacción y las solicitudes de servicio al cliente en una visión compuesta de la relación con el cliente. Las vistas compuestas de ciudadanos proporcionan datos relevantes de la cuenta, el historial de interacción a través de los distintos canales, las solicitudes de servicio al ciudadano abiertas y las solicitudes; después, lo muestran de forma dinámica según el contexto del ciudadano y la situación actual. Procesamiento guiado y basado en la intención: El procesamiento basado en la intención orienta a los usuarios a través de cada interacción con el cliente, reduciendo el tiempo de formación y garantizando la coherencia del servicio. Los procesos de servicio pueden especializarse en función del ciudadano y las circunstancias, lo que permite prestar un servicio personalizado sin comprometer la eficiencia.
- **Pega Call™:** Conecte la solución de gestión ciudadana con los sistemas de telefonía para lograr una experiencia perfecta.

# Pega Government Platform

Innovadora modernización de los sistemas heredados: Bajo riesgo. Sin código.

Ficha técnica de Pega Government



## Modernización viable con flexibilidad, innovación y control

### ¿Qué es Pega Government Platform™ (PGP)?

PGP es una solución no-code que permite a los usuarios empresariales y de TI crear aplicaciones en colaboración con un diseño basado en modelos, garantizando la adaptación de la solución final a las necesidades del usuario final.

PGP utiliza una arquitectura en capas que capta la complejidad de tu organización; eso te permite reutilizar activos comunes y generar, por tanto, un enorme ahorro de costes sin dejar de especializarte. Solamente Pega proporciona esta arquitectura tecnológica patentada y reutilizable llamada Situational Layer Cake.

PGP empodera a las administraciones para:

- Mejorar la calidad y la eficiencia.
- Reducir el riesgo.
- Derribar los silos organizativos.
- Mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos.
- Seguir el ritmo en un mundo en rápida transformación.

Tradicionalmente, los organismos y los integradores de sistemas han tenido dos opciones para modernizar el funcionamiento de las administraciones:

1. Desarrollo personalizado: Aplicaciones costosas, cuyo desarrollo y mantenimiento requiere mucho tiempo. Una vez que se entregan estas aplicaciones personalizadas o gubernamentales (GOTS), la funcionalidad queda obsoleta o deja de cumplir los requerimientos del negocio.
2. Sistemas comerciales (COTS): Aplicaciones que pueden ser poco flexibles e inadecuadas, y que obligan a las administraciones a gastar más en personalizaciones que requieren un tiempo de entrega adicional y que luego elevan el coste de las operaciones y el mantenimiento futuros.

Ahora, sin embargo, existe una opción de modernización más rentable e innovadora. Pega ofrece una solución claramente superior para transformar las operaciones, clasificada sistemáticamente por analistas de la talla de Gartner<sup>1</sup> y The Forrester Wave<sup>TM2</sup> como líder del sector.

Con nuestra probada Pega Government Platform, puedes modelar y desplegar aplicaciones altamente automatizadas en mucho menos tiempo y con un coste muy inferior al de las soluciones personalizadas. Además, tienes el control absoluto de la aplicación en todo momento. Ya no tienes que estar pendiente de la disponibilidad de los proveedores o del departamento de informática cuando es necesario modificar la programación. De este modo, cuando se produzca algún cambio normativo o de los requisitos, estarás en condiciones de responder con agilidad y de mantenerte al día.

### Desafío

Los organismos públicos luchan por modernizar los sistemas heredados y, al mismo tiempo, agilizar la prestación de servicios centrados en el ciudadano. Como administradores de los recursos de los contribuyentes, estas organizaciones se enfrentan a la necesidad de ser innovadoras y modernizarse, al tiempo que responden a los cambios políticos que se van produciendo.

### Solución

Pega Government Platform™ (PGP) es una solución unificada, ágil y segura que proporciona a las administraciones una herramienta de transformación sin necesidad de aplicar costosas estrategias de sustitución de los sistemas existentes. Con PGP, podrás introducir de forma realista tu estrategia de modernización con un impacto mínimo en tus operaciones.

## Modernización práctica, rentable y de bajo riesgo

PGP respalda las iniciativas actuales de modernización de los sistemas heredados permitiendo opciones de incorporación y renovación de bajo riesgo; de este modo podrás eliminar gradualmente el código o los sistemas antiguos en un plazo realista, mitigar el riesgo y mejorar los resultados empresariales de inmediato.

## Innovación continua

Alinea los proyectos de desarrollo con el objetivo de tu agencia de principio a fin, utilizando un desarrollo de aplicaciones basado en modelos que facilita la colaboración entre las áreas de empresa e informática. Pega le proporciona a tu organización la flexibilidad necesaria para gestionar tus propias políticas y objetivos empresariales sin quedar atrapada en herramientas o lenguajes de programación inflexibles.

## Cosechar los beneficios de un enfoque ágil

Mantén las operaciones en funcionamiento sin interrupciones, mientras te modernizas continuamente, gracias a la tecnología inteligente y adaptable de Pega: una tecnología que facilita la entrega de aplicaciones en despliegues rápidos e iterativos.

## Facilidad de desarrollo, preparada para la administración y rápida rentabilidad

- PGP les ofrece a tus desarrolladores herramientas de valor incalculable y fáciles de usar para innovar, incluyendo un modelo de datos pensado para administraciones, tipos de casos, portales, dashboards, aceleradores de building blocks y procesos que pueden integrarse fácilmente a través de Pega Express.
- PGP, en combinación con Pega Express, forma una potente herramienta que proporciona un sistema de ensamblaje de herramientas capaz de construir rápidamente aplicaciones para las administraciones. Proporciona a los desarrolladores una forma fácil de construir modelos, simular procesos y arrastrar y soltar capacidades en función de las necesidades de tu negocio.
- Estas capacidades y entornos de soluciones, creados para ciudadanos y usuarios del sector público, pueden ayudar a tu organización a acelerar la entrega de soluciones, mejorando el coste total de propiedad.

## Accesibilidad y cumplimiento normativo

- Pega colabora con socios como el Carroll Center for the Blind para garantizar que las aplicaciones PGP sean capaces de cumplir las normas internacionales de accesibilidad.
- Pega se compromete a facilitar productos que permitan a los ciudadanos diseñar, crear y ejecutar aplicaciones seguras. También proporciona una amplia gama de capacidades de seguridad para evitar usos y accesos maliciosos a una aplicación.
- Pega colabora continuamente con consultores de seguridad externos e independientes para evaluar las vulnerabilidades de seguridad de Pega® Platform; además, trabaja concienzudamente para ayudar a las administraciones a cumplir la normativa mundial sobre privacidad y datos.

## Conexión de principio a fin en cualquier dispositivo

- PGP le ofrece a tu organización la posibilidad de conectar a la perfección tus tecnologías de cara al ciudadano con tus sistemas heredados de back-end, desarrollando el modelo una sola vez y realizando la implementación en los canales de tu elección con un diseño estratégico.
- Los asistentes preconstruidos utilizan servicios web que no requieren configuración, lo que permite una rápida integración con los sistemas existentes.

## Solución en la nube

- Con PGP puedes seleccionar la arquitectura que más te conviene: en las instalaciones, totalmente en la nube en cualquier infraestructura o bien una arquitectura híbrida.

En el entorno actual, las administraciones están obligadas a usar tecnología a prueba del tiempo y a adoptar innovaciones. En épocas de cambios profundos no hay que asumir grandes riesgos. Cumple tus objetivos de una manera más eficaz, modernizando y sentando las bases del cambio con Pega Government Platform.

### Según un estudio de terceros, en comparación con Java, Pega es:

- 40 veces más rápido en el desarrollo de soluciones móviles.
- 8 veces más rápido en analítica y diseño.
- 8 veces más rápido en la introducción de cambios.<sup>3</sup>

1. Gartner Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms 2017; Gartner Magic Quadrant for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016; Gartner Magic Quadrant for Intelligent Business Process Management Suites 2016; Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center 2017; Gartner Critical Capabilities for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016.

2. The Forrester Wave™: Digital Process Automation Software, Q3 2017; Real-Time Interaction Management, Q2 2017; The Forrester Wave™: CRM Suites For Enterprise Organizations, Q4 2016; The Forrester Wave™: Cross-Channel Campaign Management, Q2 2016; The Forrester Wave™: Customer Service Solutions For Enterprise Organizations, Q4 2015.

3. <https://www.pega.com/es/faster>



## Líder del mercado

### Gartner

- Mobile App Development Platforms (MADP)<sup>1</sup>
- Enterprise Low-Code Application Platforms<sup>2</sup>
- Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms<sup>3</sup>
- BPM-Platform-Based Case Management Frameworks<sup>4</sup>
- Intelligent Business Process Management Suites<sup>5</sup>
- CRM Customer Engagement Center<sup>6</sup>
- Critical Capabilities for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks<sup>7</sup>
- Critical Capabilities for Intelligent Business Process Management Suites<sup>8</sup>
- Critical Capabilities for the CRM Customer Engagement Center<sup>9</sup>
- Multichannel Marketing Hubs<sup>10</sup>
- Robotic Process Automation<sup>11</sup>
- Critical Capabilities for Enterprise Low-Code Application Platforms<sup>12</sup>
- Sales Force Automation<sup>13</sup>

### FORRESTER®

- Digital Process Automation Software<sup>14</sup>
- Real-Time Interaction Management<sup>15</sup>
- CRM Suites For Enterprise Organizations<sup>16</sup>
- Cross-Channel Campaign Management<sup>17</sup>
- Customer Services Solutions for Enterprise Organizations<sup>18</sup>
- Cloud-Based Dynamic Case Management<sup>19</sup>
- Digital Decisioning Platforms<sup>20</sup>

### La experiencia de Pega:

- Rentabilidad del 321 % con un periodo de amortización de 12 meses
- Ahorro del 75 % en costes de desarrollo
- Mejora del 75 % de la productividad del usuario final
- Reducción del 50 % del tiempo de comercialización

Este gráfico fue publicado por Gartner, Inc. como parte de un documento de investigación más amplio y debe evaluarse en el contexto de todo el documento. El documento de Gartner está disponible previa petición a Pegasystems Inc.

Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio que aparezca en sus publicaciones de investigación, y no aconseja a los usuarios de tecnología que seleccionen únicamente a los proveedores con las calificaciones más altas o con cualquier otra valoración. Las publicaciones de investigación de Gartner incluyen las opiniones de la organización de investigación de Gartner y no deben interpretarse como exposiciones de hechos. Gartner renuncia a todas las garantías, expresas o implícitas, con respecto a esta investigación, incluida cualquier garantía de comercialización o idoneidad para un fin determinado.

## Pega: certificaciones y cumplimiento normativo

ISO 27001



FDA CFR Título 21 Parte 11



HM Government  
G-Cloud

Para obtener más información, visita el Centro de confianza de Pega en [pega.com/es/trust](https://pega.com/es/trust)

## Comienza tu trayecto de transformación digital con Pega

Visita [pega.com/es/government](https://pega.com/es/government) para obtener más información y ver casos de éxito de clientes.

1. Cuadrante Mágico de Gartner para Mobile App Development Platforms (MADP), 2018
2. Cuadrante Mágico de Gartner para Enterprise Low-Code Application Platforms, 2019
3. Gartner Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms, 2018
4. Cuadrante Mágico de Gartner para BPM-Platform-Based Case Management Frameworks, 2016
5. Cuadrante Mágico de Gartner para Intelligent Business Process Management Suites, 2019
6. Cuadrante Mágico de Gartner para el CRM Customer Engagement Center, 2018
7. Capacidades Críticas de Gartner para BPM-Platform-Based Case Management Frameworks, 2016
8. Cuadrante Mágico de Gartner de Capacidades Críticas para Intelligent Business Process Management Suites, 2018
9. Capacidades Críticas de Gartner para el CRM Customer Engagement Center, 2018
10. Cuadrante Mágico de Gartner para Multichannel Marketing Hubs, 2018
11. Cuadrante Mágico de Gartner para Multichannel Marketing Hubs, Robotic Process Automation
12. Capacidades Críticas de Gartner para Enterprise Low-Code Application Platforms
13. Cuadrante Mágico de Gartner para Sales Force Automation
14. The Forrester Wave™: Digital Process Automation Software, Q3 2017
15. The Forrester Wave™: Real-Time Interaction Management, Q1 2019
16. The Forrester Wave™: CRM Suites For Enterprise Organizations, Q4 2016
17. The Forrester Wave™: Cross-Channel Campaign Management, Q2 2015
18. The Forrester Wave™: Customer Service Solutions For Enterprise Organizations, Q4 2015.
19. The Forrester Wave™: Cloud-Based Dynamic Case Management, 2018
20. The Forrester Wave™: Digital Decisioning Platforms, Q4 2018

# Pega Infinity

Software revolucionario que unifica la participación ciudadana y la automatización de procesos digitales



## CEREBROS

Inteligencia aumentada que funciona en múltiples canales y procesos

## AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

Automatización de principio a fin para el microjourney de cada cliente

## GESTIÓN DE CASOS

Contextualiza sus procesos, lógica, datos e inteligencia

## API de DX

Proporciona experiencias omnicanal homogéneas

## LIVE DATA

Aísla a usuarios y clientes de la complejidad del back-end

## SITUATIONAL LAYER CAKE

Las capas gestionan las variaciones, reducen la complejidad y permiten la reutilización



## Acerca de Pegasystems

Pega desarrolla software innovador que elimina la complejidad del negocio. Desde maximizar el valor del tiempo de vida del cliente hasta optimizar el servicio, pasando por un aumento de la eficacia, ayudamos a marcas líderes de todo el mundo a solucionar problemas con rapidez y transformarse para el futuro. Pega ayuda a sus clientes a tomar mejores decisiones y desarrollar su trabajo con IA en tiempo real y automatización inteligente. Desde 1983, hemos construido nuestra arquitectura escalable y nuestra plataforma low-code para adelantarnos a los cambios. Nuestras soluciones les permiten a nuestros clientes ahorrar tiempo, para que sus empleados y sus propios clientes puedan dedicarse a las tareas más importantes.

Para más información acerca de Pegasystems (NASDAQ: PEGA), visita [www.pega.com/es/government](http://www.pega.com/es/government)

© 2023 Pegasystems, Inc. Todos los derechos reservados. Todas las marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

# Modernización que cumple el objetivo

EDICIÓN XI



Build  
for  
Change