

Recuadro 3.4

**ROBOTIZACIÓN DE LOS PROCESOS PARA MEJORAR LA RESOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE RECTIFICACIÓN/
SUPRESIÓN DE DATOS**

Durante los últimos cinco años, el número de solicitudes de rectificación y supresión de datos declarados a la Central de Información de Riesgos (CIR) presentadas por los titulares ha crecido de forma muy sustancial. Se ha pasado de recibir algo menos de 10.000 solicitudes en 2021 a más de 42.000 en 2025, por lo que se ha multiplicado por cuatro en estos cuatro años.

Asumir un aumento de expedientes de esta magnitud ha supuesto un enorme reto. Ha sido necesario incorporar no solo medios humanos, sino también herramientas tecnológicas que nos han permitido casi triplicar el número de expedientes resueltos en 2025, respecto a la cifra de 2024.

Así, durante 2025 han funcionado un total de ocho procesos robotizados que han realizado funciones tales como la incorporación automática de la documentación en los expedientes, la notificación automatizada — tanto a titulares como a entidades— a través del Sistema de Notificaciones Electrónicas, el seguimiento de los envíos y la incorporación automática de las alegaciones de las entidades y de los correos electrónicos enviados y recibidos.

Durante 2025, la última iniciativa de robotización del proceso de reclamación ha estado orientada a agilizar los expedientes que concluyen con la rectificación de las operaciones reclamadas. En estos casos, resulta muy eficiente la utilización de un proceso robotizado que permite realizar consultas masivas al lago de datos de la CIR sobre el estado de las operaciones reclamadas, en cada uno de los períodos afectados, alertando al instructor del expediente sobre si esas operaciones están o no completamente rectificadas. Esto facilita enormemente la

resolución de los expedientes de estas características. Esta robotización, que entró en funcionamiento en junio de 2025, ha permitido que, a partir de ese momento, se haya revertido la tendencia a acumular expedientes pendientes de resolución y se esté reduciendo el stock de reclamaciones abiertas.

En 2026, está prevista la entrada en funcionamiento de una nueva aplicación para la gestión de las solicitudes de informes y para la rectificación y supresión de datos, que incorporará la mayor parte de las funcionalidades que hasta ahora se venían cubriendo mediante procesos robotizados.

Asimismo, a lo largo de 2026 se mejorará el proceso robotizado de comprobación de las rectificaciones mediante la puesta en marcha de un nuevo formulario de respuesta dirigido a las entidades declarantes.

Con este nuevo formulario, cuando la respuesta a la solicitud del titular consista en la rectificación de todas las operaciones, bastará con que la entidad indique esta circunstancia en el propio formulario y remita conjuntamente todas las rectificaciones declaradas de forma incorrecta. Gracias a esta mejora, se podrá simplificar el proceso, reducir los trámites y agilizar aún más la resolución de las reclamaciones.

En línea con la labor desarrollada en los últimos años, se está trabajando en la implantación de tecnologías más avanzadas que permitan mejorar la eficiencia en la resolución de los expedientes, manteniendo en todo momento la intervención y supervisión humanas. El objetivo es aprovechar las herramientas disponibles para agilizar el proceso de resolución de expedientes y mejorar la calidad del servicio prestado.