

CREAMOS EL
FUTURO

Digitalización en la Seguridad Social

Organización Iberoamericana
de la Seguridad Social

24/05/23



eficacia



calidad



innovación



equipo



PLAN DE
DIGITALIZACIÓN



GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. El camino de la transformación digital en la Seguridad Social



LA SEGURIDAD SOCIAL



GARANTÍA DE
PROTECCIÓN SOCIAL



FINANCIADA CON
COTIZACIONES SOCIALES



GESTIONA MÁS DEL 20%
DEL PIB NACIONAL

GISS: Misión

Colaborar con Entidades de la Seguridad Social en la **prestación de servicios y soluciones digitales** de la Seguridad Social para la **ciudadanía y empresas**.



Servicio Común de la Seguridad Social



Gestión y Administración de las TIC de la Seguridad Social



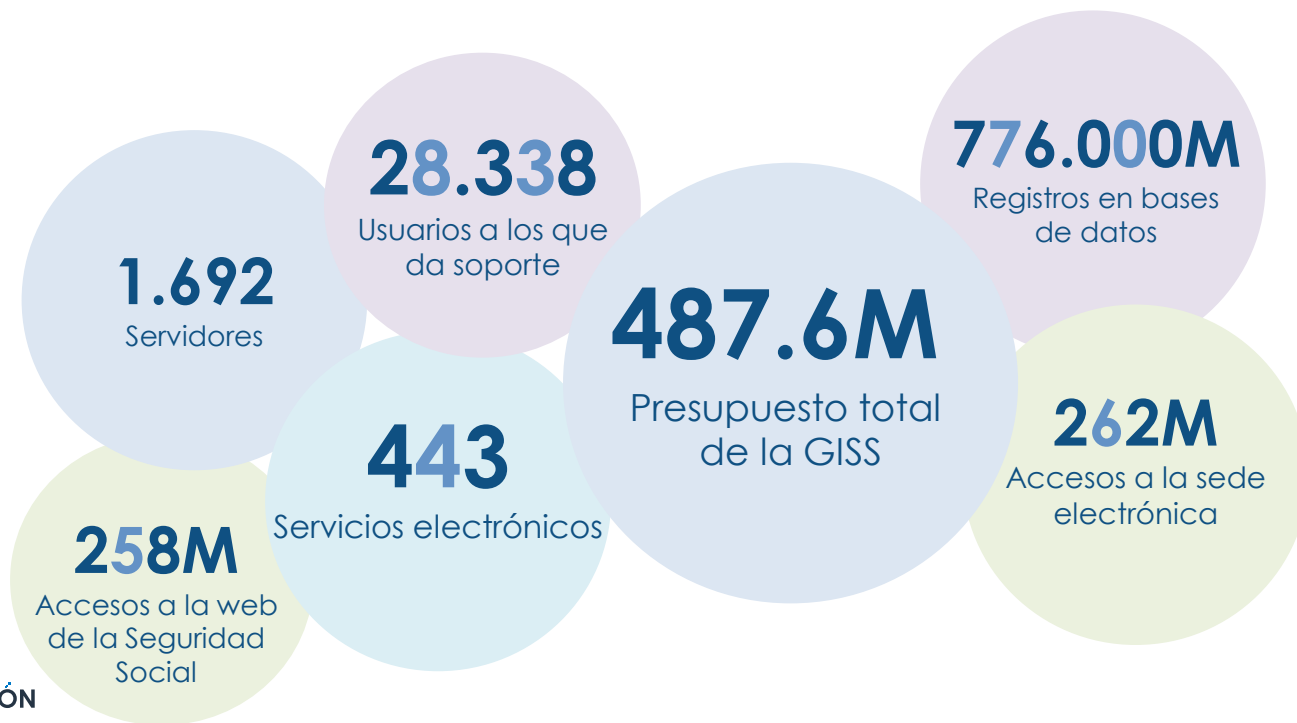
Liderazgo de la transformación digital de la Seguridad Social



Contribuir a los **objetivos de las EEGG** a través de la tecnología

GISS: Visión

Ser una Entidad que aporta **eficiencia**, **eficacia** e **innovación** en la prestación de **servicios y soluciones digitales** para la Seguridad Social.





En 2023, al menos el 85% de las **administraciones públicas sin** una **estrategia de experiencia** de usuario, de ciudadano y de empleado público **fracasarán** en su intento de **transformar** los **servicios** públicos.

Gartner

El camino de la transformación digital de la SS

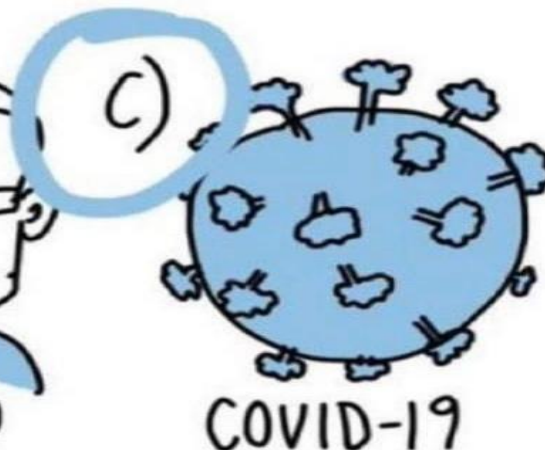
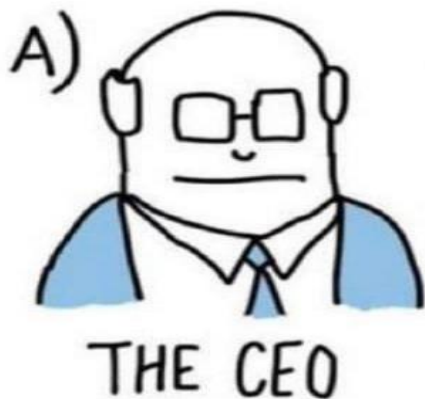


El camino de la transformación digital de la SS



2020: IMPULSO DEL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

WHO LED THE DIGITAL TRANSFORMATION OF YOUR COMPANY ?



2020: CONTEXTO

La **pandemia** y el **estado de alarma** presentaron nuevos retos a la Seguridad Social,

- Aprovechar las capacidades de la Cloud
- Aplicar una metodología Ágil e Iterativa
- Poner al ciudadano y gestor en el centro



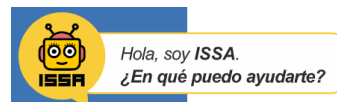
2020: INICIATIVAS



Trabajo remoto y colaborativo



Servicios Digitales en Cloud

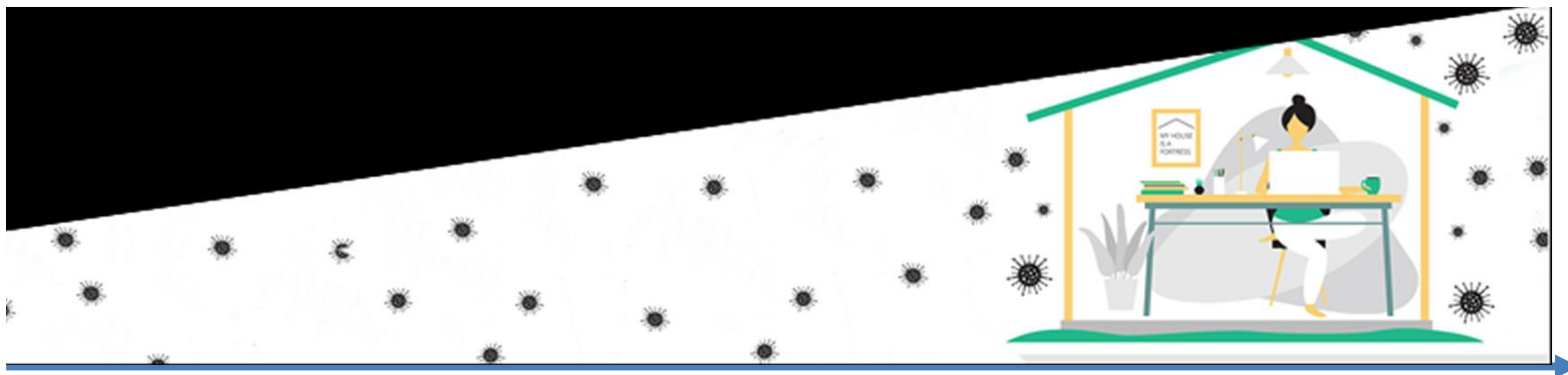


ISSA: Asistente Virtual



INGRESO MÍNIMO VITAL

Información y gestión del IMV



Marzo

Abril

Mayo

Junio

#1 - ISSA

¿Qué es ISSA?

ISSA es el asistente virtual de la Seguridad Social.

Seguridad Social
Sede Electrónica

Sugerencias y quejas Preguntas frecuentes Castellano

Ciudadanos Empresas Administraciones y Mutuas

INGRESO MÍNIMO VITAL: Compruebe si puede beneficiarse de esta prestación y su cuantía, a través del Simulador del Ingreso Mínimo Vital.

Ya está abierto el plazo para la solicitud del Ingreso Mínimo Vital en la Sede Electrónica de la Seguridad Social. Teléfono de información IMV: 900 20 22 22

Puede realizar sus trámites a través de la Sede electrónica y del Registro electrónico. Si no dispone de un sistema de identificación electrónica, excepcionalmente puede presentar sus escritos y solicitudes a través de los siguientes servicios:

- Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones (Instituto Nacional de la Seguridad Social)
- Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones (Instituto Social de la Marina)
- Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones (Tesorería General de la Seguridad Social)

Información útil sobre cuestiones COVID19 que afectan a la Seguridad Social

Ciudadanos
Toda la información, servicios y trámites que necesite.
Entrar

Tu Seguridad Social

Hola, soy ISSA.
¿En qué puedo ayudarte?

Seguridad Social
Sede Electrónica

Sugerencias y quejas Preguntas frecuentes Castellano

Ciudadanos Empresas Administraciones y Mutuas

INGRESO MÍNIMO VITAL: Compruebe si puede beneficiarse de esta prestación y su cuantía, a través del Simulador del Ingreso Mínimo Vital.

Ya está abierto el plazo para la solicitud del Ingreso Mínimo Vital en la Sede Electrónica de la Seguridad Social. Teléfono de información IMV: 900 20 22 22

Puede realizar sus trámites a través de la Sede electrónica y del Registro electrónico. Si no dispone de un sistema de identificación electrónica, excepcionalmente puede presentar sus escritos y solicitudes a través de los siguientes servicios:

- Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones (Instituto Nacional de la Seguridad Social)
- Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones (Instituto Social de la Marina)
- Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones (Tesorería General de la Seguridad Social)

Información útil sobre cuestiones COVID19 que afectan a la Seguridad Social

TE AYUDAMOS
Accede para realizar todas tus consultas y trámites con la Seguridad Social.
Entrar

Tu Seguridad Social

Asistente de la Seguridad Social

11:24 - Asistente (Hola!

Soy tu asistente virtual de la Seguridad Social y puedo ayudarte a encontrar el servicio o trámite que necesitas, así como resolver tus dudas.

Informarte que, con el fin de mejorar mi entrenamiento y ofrecer un servicio de calidad, las conversaciones se guardan. Por otro lado, no trato con ningún tipo de dato personal (nombre, DNI, teléfono, dirección...), con lo cual no se requiere que los indiques. Puedes leer la política de protección de datos de la Seguridad Social aquí.

¿Con qué te puedo ayudar? Puedes seleccionar una de estas opciones o escribir directamente tu consulta:

Ingreso Mínimo Vital

COVID-19

Escribe un mensaje...

#1- ISSA

Orientación hacia el ciudadano, adaptándonos a su forma de comunicarse

Le entiende y habla en su mismo lenguaje



*Hola, soy ISSA.
¿En qué puedo ayudarte?*

Técnicas
de
procesamiento
de lenguaje
natural



#1- ISSA

Ingreso Mínimo Vital

Tarjeta Sanitaria Europea

Simulador de jubilación

Informe de vida laboral

Cita Previa

Alta y baja autónomos

Alta y baja empleado de hogar

Nacimiento y cuidado de menor

Obtención del Número de la Seguridad Social

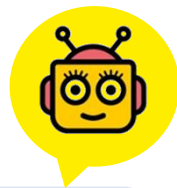


70
servicios

+13 M
conversaciones

96%
aciertos de las
interacciones

#1 - ISSA



Interacción mediante lenguaje natural

Identifica de la frase que indique el ciudadano, **el servicio que necesita**

Proporciona **información general del servicio, de forma sencilla y comprensible**

Indica **características generales, requisitos, documentación**



Si no está implementado en el Chatbot, se le dirige a un **flujo general** le redirige a la Sede

Proporciona **información pública, que no requiere de autenticación** por parte del ciudadano ni acceso a sus datos personales

Ofrece **respuestas "cerradas" mediante botones** que facilitan el flujo de la conversación y la navegación una vez se ha identificado el servicio que quiere.

#2 - IMV

Conjunto de productos digitales que dan cobertura al IMV:



Simulador

Recepción Solicitudes

Análisis Información

Gestión apoyada en
Robotización

#2 - IMV SIMULADOR



The screenshot shows the start page of the IMV simulator. At the top left is the Spanish government logo with the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA' and 'MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES'. To its right is the 'Seguridad Social' logo. At the top right is the 'INGRESO MÍNIMO VITAL' logo featuring two hands holding a heart. Below the header is a blue horizontal bar. The main content area has the word 'Inicio' on the left. The title 'Simulador del Ingreso Mínimo Vital' is centered. Below it is the heading 'Bienvenido al simulador del Ingreso Mínimo Vital'. The text explains that the simulator checks eligibility and provides an estimated amount. It also notes that the simulator does not process the application, so users must access the service through the official channels. A large orange button labeled 'Empezar' is at the bottom.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

Seguridad Social

INGRESO MÍNIMO VITAL

Inicio

Simulador del Ingreso Mínimo Vital

Bienvenido al simulador del Ingreso Mínimo Vital

A través de este simulador y algunas preguntas podrás comprobar si cumples los requisitos para recibir esta prestación y sabrás el importe aproximado que te correspondería.

Ten en cuenta que este simulador no tramita la prestación, para solicitarla tendrás que acceder a los servicios del trámite.

Empezar

#2 - IMV SIMULADOR



The screenshot shows the 'Inicio' (Start) page of the 'Simulador del Ingreso Mínimo Vital'. At the top left, there is a yellow banner with the Spanish flag, the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA' and 'MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES', and the 'Seguridad Social' logo. At the top right, there is the 'INGRESO MÍNIMO VITAL' logo featuring two hands holding a heart. Below the banner, the word 'Inicio' is displayed. The main heading is 'Simulador del Ingreso Mínimo Vital'. A prominent button labeled 'Realizar una nueva simulación' is centered. Below this, a scrollable chat interface contains a question: '¿hace más de un año?' with a 'Sí' button. The next question is '¿Hay algún miembro de tu unidad de convivencia en situación de desempleo?' followed by a detailed definition of 'unidad de convivencia' and two buttons labeled 'Sí' and 'No'.

#2 - IMV: RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

Ingreso Mínimo Vital

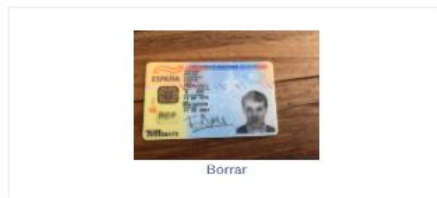
1. Datos personales del solicitante

Por favor introduce tus datos personales.

Todos los campos con asterisco* son obligatorios y necesarios para enviar su solicitud.

Nombre *	Primer apellido *	Segundo apellido
<input type="text" value="FRANCISCO"/>	<input type="text" value="AÑAS"/>	<input type="text" value="Introduce tu segundo apellido"/>
Tipo de identificación *	Nº de identificación *	Fecha caducidad DNI/NIE *
<input type="text" value="DNI"/>	<input type="text" value="20032647s"/>	<input type="text" value="11/05/2021"/>

Adjunta las 2 caras de tu DNI o NIE *



Volver

Aceptar

#2 - IMV: SOLUCIONES APORTADAS

SOLUCIÓN TÉCNICA – AUTENTICACIÓN



SIMULADOR DEL
INGRESO MÍNIMO VITAL

Contenido informativo y público



FORMULARIO WEB DEL
INGRESO MÍNIMO VITAL
(SIN CERTIFICADO)

Método de identificación ligero

Solicitud de foto del anverso y reverso de su DNI/NIE, potenciada por un **proceso de reconocimiento de imágenes** que permite validar el tipo de documento.

#2 - IMV: RESULTADOS



SIMULADOR DEL INGRESO MÍNIMO VITAL

+ **2 millones simulaciones** al tercer día

100% nivel de servicio

< **1 segundo** de latencia

+ **20 mil interacciones/segundo**
Récord mundial de Google DialogFlow

+ **8,3 millones de simulaciones** a día de hoy



FORMULARIO WEB DEL INGRESO MÍNIMO VITAL (SIN CERTIFICADO)

+ **115 mil solicitudes** el primer día

100% nivel de servicio

< **1 segundo** de latencia

+ **360 mil solicitudes** en los 15 primeros días

+ **1,2 millones de solicitudes** a día de hoy

#2 - IMV: LECCIONES APRENDIDAS

TECNOLOGÍA



Flexibilidad y escalabilidad con nivel de servicio del 100%

Metodología ágil y de integración continua

Las **soluciones de seguridad** desplegadas en el IMV han sido **evaluadas de forma satisfactoria**

El **método de autenticación** debe reforzarse

DISEÑO SERVICIOS



Un formulario dinámico y modular más usable

El borrador

La solicitud de documentación personalizada permitiría agilizar el proceso de gestión y tramitación

Los avisos proactivos y servicio de consulta seguir el proceso de tramitación

#3 - PLATAFORMA DE SOLICITUDES SIN CERTIFICADO



Conócenos | Contacto y oficinas | FAQs

Te damos la bienvenida a la

Solicitud y trámites de prestaciones de la Seguridad Social

A través de este portal podrás solicitar de forma totalmente telemática y sencilla los principales trámites relacionados con prestaciones de la Seguridad Social.

Si tú o tu representante tenéis certificado electrónico o Cl@ve permanente

Puedes acceder a tus datos en la Seguridad Social y solicitar o tramitar pensiones y otras prestaciones de forma más rápida.

O si tienes tu número de móvil registrado en la Seguridad Social

También podrás acceder a Tu Seguridad Social para realizar simulaciones de tu jubilación, obtener certificados e información sobre tu pensión, así como acceder a otras informaciones personalizadas.

Accede a
Tu Seguridad Social



AVORRA TAMBIÉN
A TRÁMITE DE
CONTRATO SMI

Solicitud y trámite de prestaciones de la SS

73 trámites

Identificación: selfie + foto DNI/NIE

Arquitectura cloud

#4 - PORTAL IMPORTASS

Nuevo portal de la Tesorería General de la Seguridad Social

Un portal que asegura una lectura y navegación sencilla desde **cualquier dispositivo**.

Que utiliza un **lenguaje claro**.

Que guía al ciudadano para **tramitar de forma sencilla**.

Que se **adapta** a la situación de **cada persona**.

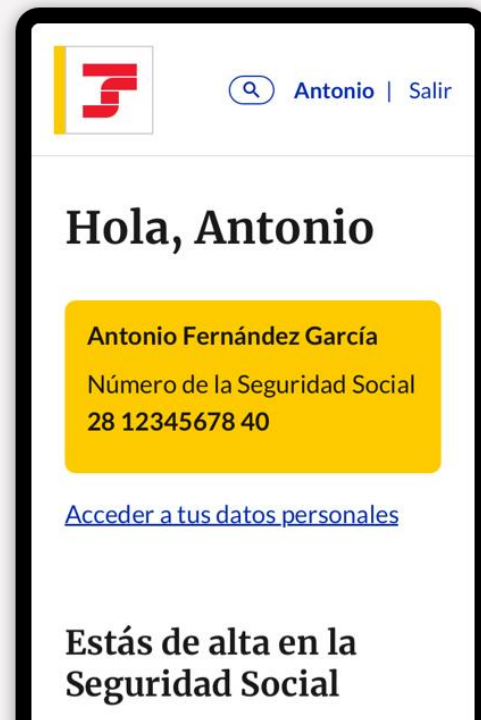


#4 - PORTAL IMPORTASS

Hola, ciudadanía



Hola, Antonio



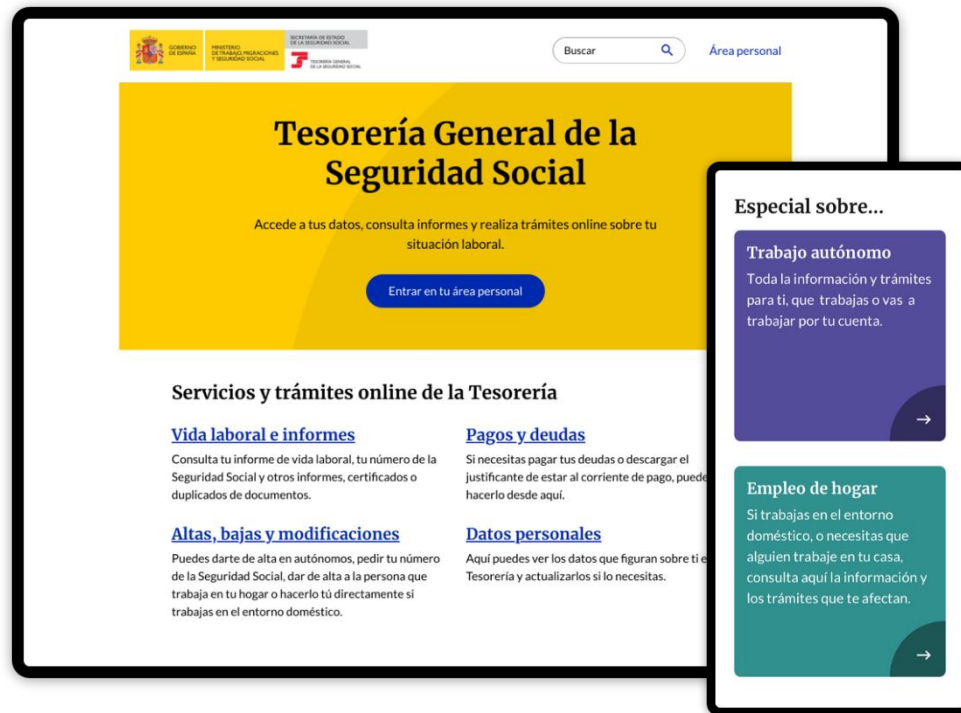
#4 - PORTAL IMPORTASS

Estructura del portal

Área pública

Se articula como una oficina electrónica de la TGSS en la que informarse sobre los servicios o de completar algún trámite.

Los servicios ofrecidos se han categorizado en: Vida laboral e informes, Altas, bajas y modificaciones, Pagos y deudas y Datos personales, así mismo se identifican dos páginas específicas para los colectivos de autónomos y de hogar



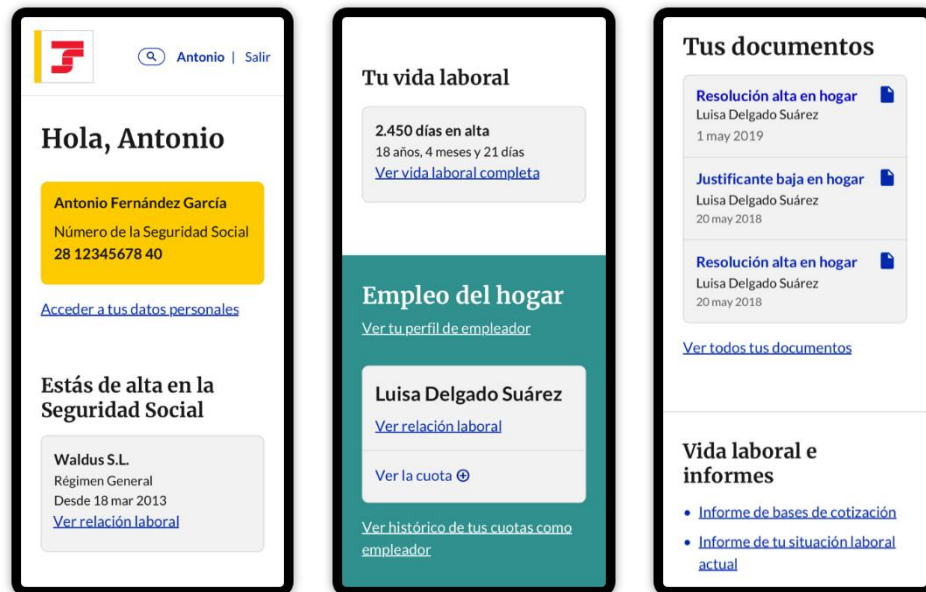
#4 - PORTAL IMPORTASS

Estructura del portal

Área personal

Zona personalizada. Tras haberse identificado, desde el área personal un ciudadano podrá consultar su NUSS, ver y modificar sus datos personales, consultar su vida laboral, conocer sus relaciones laborales y tener a mano todos sus documentos entre otras cosas.

Cada sección se adaptará al perfil y situación del ciudadano en el momento de la consulta.



#4 - PORTAL IMPORTASS

Accesible.

Claro.

Sencillo.

Personalizado.

The image shows a screenshot of the website for the Tesorería General de la Seguridad Social. The main header features the logos of the Spanish Government, the Ministry of Labor, and the Social Security Administration, along with a search bar and a link to the 'Área personal'. The central banner is yellow and contains the title 'Tesorería General de la Seguridad Social' and a call to action 'Accede a tus datos, consulta informes y realiza trámites online sobre tu situación laboral.' with a blue button labeled 'Entrar en tu área personal'.

Below the banner, there is a section titled 'Servicios y trámites online de la Tesorería' with four sub-sections:

- Vida laboral e informes:** Consulta tu informe de vida laboral, tu número de la Seguridad Social y otros informes, certificados o duplicados de documentos.
- Pagos y deudas:** Si necesitas pagar tus deudas o descargar el justificante de estar al corriente de pago, puedes hacerlo desde aquí.
- Altas, bajas y modificaciones:** Puedes darte de alta en autónomos, pedir tu número de la Seguridad Social, dar de alta a la persona que trabaja en tu hogar o hacerlo tú directamente si trabajas en el entorno doméstico.
- Datos personales:** Aquí puedes ver los datos que figuran sobre ti en la Tesorería y actualizarlos si lo necesitas.

On the right side, there is an overlay titled 'Accede vía SMS' which includes a form for 'DNI o NIE' (a text input field), 'Fecha de nacimiento' (three date input fields and a calendar icon), and a 'Teléfono' (a text input field). A blue button labeled 'Siguiete' is at the bottom of the overlay. Below the form, there is a message: 'Te enviaremos un SMS a tu móvil con un código de seguridad que te pediremos a continuación.'

#4 - PORTAL IMPORTASS

Accesible.

Claro.

Sencillo.

Personalizado.

Empleo del hogar

¿Qué es el Sistema Especial de Empleados de Hogar?

Dentro de la Seguridad Social, es el sistema que acoge a las personas que trabajan y dan empleo en el ámbito doméstico para garantizar sus derechos y obligaciones.

Lo llamanos Sistema Especial porque, aunque está dentro del Régimen General, contempla

¿Qué tengo que hacer para solicitar el alta?

Lo primero que tienes que hacer es darte de alta en Hacienda. También necesitarás considerar cuánto vas a cotizar y si puedes acogerte a bonificaciones.

[Información sobre el alta](#)

[Alta en el Régimen Especial de Trabajo Autónomo \(RETA\)](#)

¿Quieres trabajar por tu cuenta? Consulta los requisitos y tramita tu alta cuando esté todo listo.

#4 - PORTAL IMPORTASS

Accesible.

Claro.

Sencillo.

Personalizado.

Alta en empleo de hogar

Jornada y salario 4/9

[← Atrás](#)

- Datos del trabajador
- Tus datos de empleador
- Duración del contrato
- Jornada y salario**
- Domicilio de actividad
- Entidad aseguradora
- Datos de contacto
- Domiciliación bancaria
- Revisa los datos

Elige tipo de jornada

Por horas

Completa (40 horas/sem.)

¿Cuántas horas trabajará la persona empleada?

2 horas

A la semana

Al mes

¿Cómo se ha pactado el pago del salario?

Pago por horas

Pago mensual

Alta en Empleo de Hogar

Duración del contrato 3/9

[← Atrás](#)

Fecha de inicio de la actividad

06 04 2020

← Octubre 2020 →

L	M	X	J	V	S	D
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

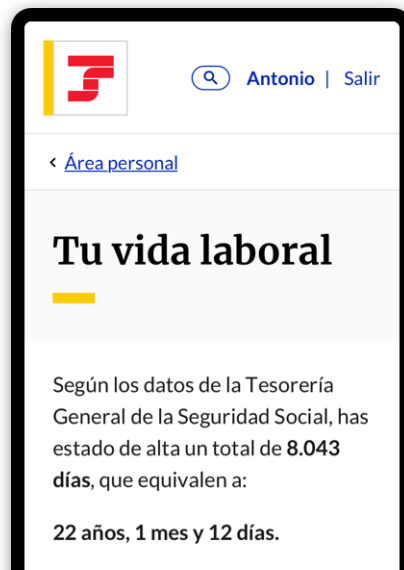
#4 - PORTAL IMPORTASS

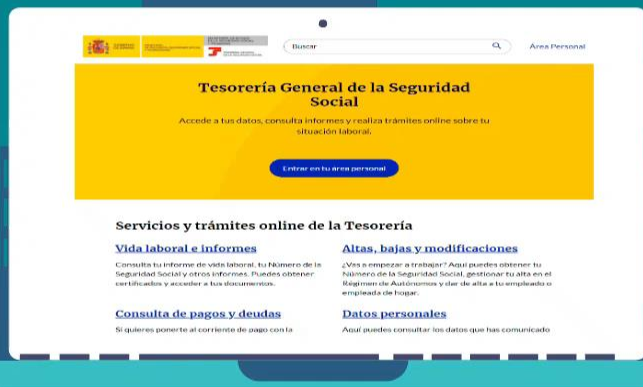
Accesible.

Claro.

Sencillo.

Personalizado.

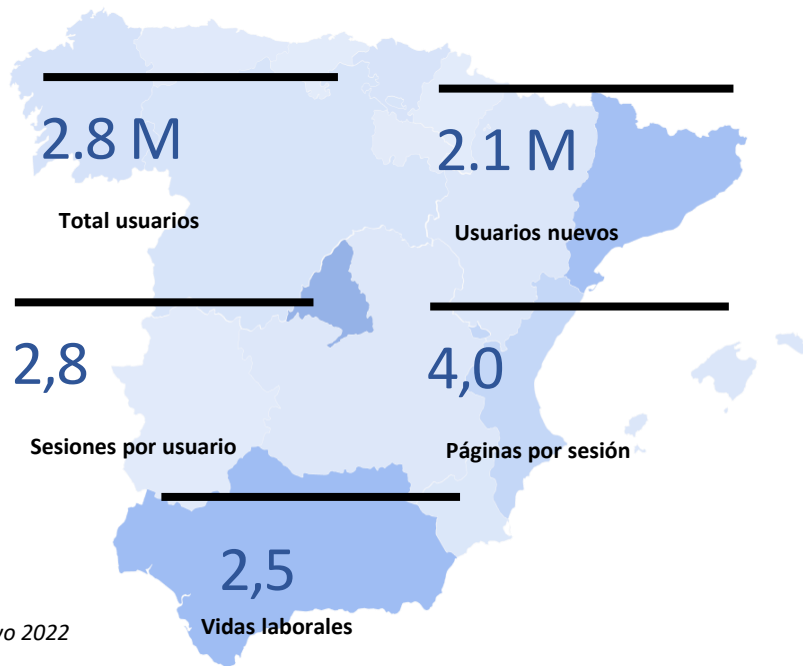




Conoce Import@ss, el nuevo portal de la Tesorería General de la Seguridad Social

#4 - PORTAL IMPORTASS: Uso del portal

Cuadro de Mando de Google Analytics como herramienta de apoyo para la obtención de información y análisis del portal, así como del comportamiento del usuario



- Promedio mensual de **2.4 M** de usuarios desde su puesta en marcha en abril de 2021
- De media, los usuarios **acceden más de una vez** al mes al Portal.
- La mayoría de accesos usan autenticación con **clave SMS**.
- El **acceso a la Vida Laboral** es el contenido del portal que genera más tráfico de visitas
- De media se solicitan **2M** de Vidas Laborales al mes, y **300.000** informes de bases de cotización.

#4 - PORTAL IMPORTASS: Reconocimientos

Premio ABB 2020 a las mejores prácticas en digitalización

CLUB DE EXCELENCIA EN SOSTENIBILIDAD



Premios ADG Laus 2022

TGSS — Importass

FJORD MADRID

TGSS

EXPERIENCIA DE USUARIO EN DISPOSITIVO MÓVIL

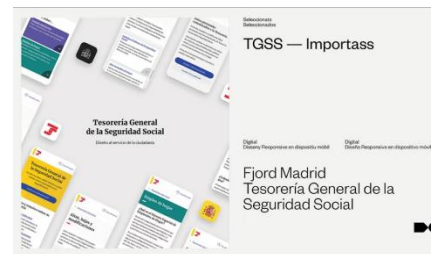
DISEÑO RESPONSIVE PARA DISPOSITIVO MOVIL

Premio de Buenas prácticas concurso para Europa 2022



issa

EXCELENCIA EN LA SEGURIDAD SOCIAL

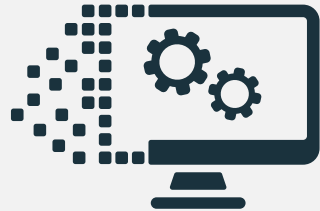


El camino de la transformación digital de la SS

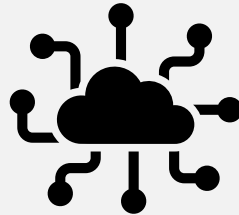


Plan de Digitalización de la Seguridad Social

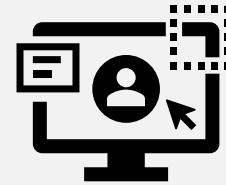
Ejes del Plan



Transformación
Digital de la
Seguridad
Social



Servicios y
tecnologías
digitales



Competencias
digitales

Plan de Digitalización de la Seguridad Social

Ejes del Plan



Digitalización de la Seguridad Social

- Nueva arquitectura digital
- Plan para la automatización de procesos
- Transformación digital SS.II. INSS, TGSS, ISM y sistemas transversales
- Modelo de atención ciudadano 360
- Nuevos canales
- Plataforma de datos abiertos y analítica de datos

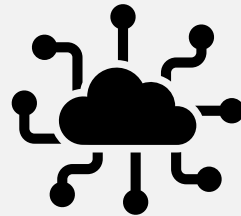
Plan de Digitalización de la Seguridad Social

Ejes del Plan

Laboratorio de innovación

Centro de excelencia para el diseño de servicios digitales

- Creación una unidad de Tecnologías Emergentes para la digitalización inteligente de la Seguridad Social



Servicios y tecnologías digitales

Desarrollo e implementación de tecnologías digitales avanzadas y conectividad segura

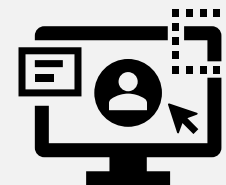
- Green Data Center
- Modernización del sistema de seguridad digital

Plan de Digitalización de la Seguridad Social

Ejes del Plan

Fortalecimiento de las habilidades digitales de los empleados de la Seguridad Social

- Plan para el impulso del talento digital
- Puesto de trabajo de nueva generación



Competencias digitales

Plan de Digitalización de la Seguridad Social

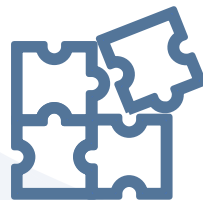
Proyectos clave



Nuevo modelo de
atención al ciudadano



Orientación al **Dato**



Servicios electrónicos:

Sede
App
Identificación



Nueva **arquitectura de desarrollo** para alojar aplicaciones corporativas

Plan de Digitalización de la Seguridad Social

Proyectos de alta relevancia

GISS

Green Data
Center

Modelo de
analítica avanzada



INSS

Aplicación **IMV**

Nueva
plataforma de
prestaciones



TGSS

IMPORTASS

NEO SLD



ISM

ISM en tu
bolsillo



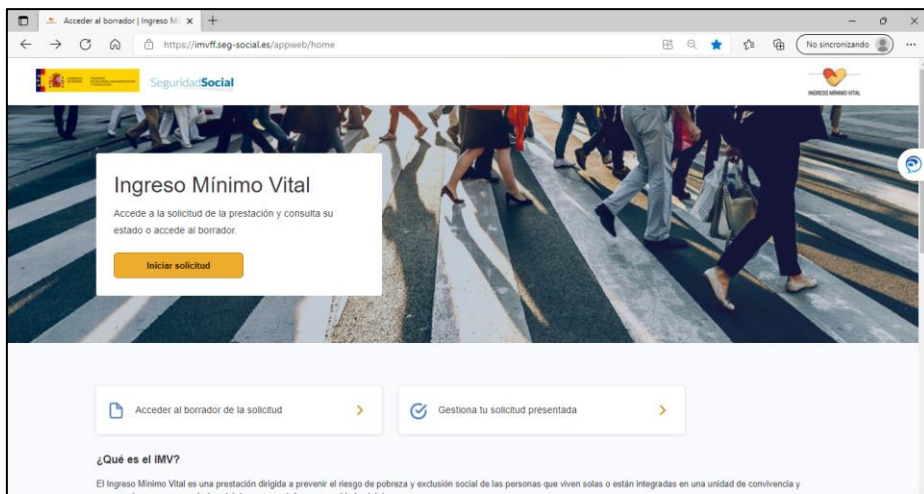
#1: ISM EN TU BOLSILLO





#2: INGRESO MÍNIMO VITAL

El Ciudadano: Solicitar el Ingreso mínimo vital



Servicios al Ciudadano

- Inicio de nueva solicitud
- Acceso al borrador de una solicitud iniciada
- Gestión de una solicitud ya presentada
 - Aportar documentación adicional
 - Conocer el estado de tramitación
- Información de interés: FAQ


#2: INGRESO MÍNIMO VITAL

El Ciudadano: Identificación - Selfie

Verifica tu identidad

Hazte una foto a ti mismo para asegurar tu identidad: Se te pedirá dar permisos desde tu navegador para acceder a la cámara de tu dispositivo

Haz la foto de frente, de hombros hacia arriba y mostrando la cara delantera de tu DNI/NIE.



Hacer otra foto

¿No puedes hacer fotos desde este dispositivo? [Haz click aquí](#)

Adjunta las dos caras de tu DNI o NIE (Puedes adjuntar archivos PDF, JPG o PNG)

Cara frontal

Cara trasera

DNI_Anverso.png

DNI_reverso.jpg

El desarrollo de captura de la foto está totalmente integrado en la plataforma tecnológica, sin dependencia de servicios externos.

La incorporación de la documentación al Gestor Documental se hace on-line pero asincrónicamente a la ejecución del servicio.

#2: INGRESO MÍNIMO VITAL

El Ciudadano: Verificación e-mail

Seguridad Social

Verifica tu identidad

Verificación correo electrónico

Introduce el código que te hemos enviado a belen.sanchez-herrera@seg-social.es para poder validarlo.

Código de verificación
RxC6V03X

¿No has recibido el código? [Volver a enviar](#)

¿Correo electrónico erróneo? [Cambiar correo](#)

ⓘ Asegúrate de que el email con el código de verificación no esté en spam antes de volver a enviar otro código.

Verificar

Introduce una dirección de correo electrónico válida

Correo electrónico *
belen.sanchez.herrera@seg-social.es

Se usa el correo electrónico como canal y tokens OTP como medio para demandar consentimiento.

#2: INGRESO MÍNIMO VITAL

El Ciudadano: La Solicitud

Seguridad Social

INGRESO MÍNIMO VITAL

Inicio > Solicitud del IMV

Hola FELIPE


A continuación, necesitamos que completes los siguientes datos específicos para poder tramitar tu solicitud del Ingreso Mínimo Vital:


Todos los campos del formulario son obligatorios excepto los marcados como (Opcional).

- Datos personales básicos del solicitante.
- Datos del resto de integrantes de unidad de convivencia (de haberlos).
- Datos de residencia y domicilio.
- Datos para la determinación de la situación de vulnerabilidad económica.
- Datos bancarios y consentimientos para la gestión de prestación.
- Documentación requerida dependiendo de los datos previos.

Cancelar 44% Siguiente

Los campos a recoger en la solicitud, su naturaleza y la lógica de captura de la información es proporcionado por otro Motor de reglas **Appian**

El Servicio obtiene dinámicamente la información para componer el Formulario mediante llamadas a un Microservicio 

En la captura de la solicitud y en tiempo real, se comprueban las identidades de todos los afectados contra el servicio de la DGP 

#2: INGRESO MÍNIMO VITAL

El Ciudadano: Justificante con CEA

Una vez se envía la solicitud, el ciudadano tendrá la posibilidad de descargar un **PDF con los datos de la solicitud presentada que incorpora el CEA**.

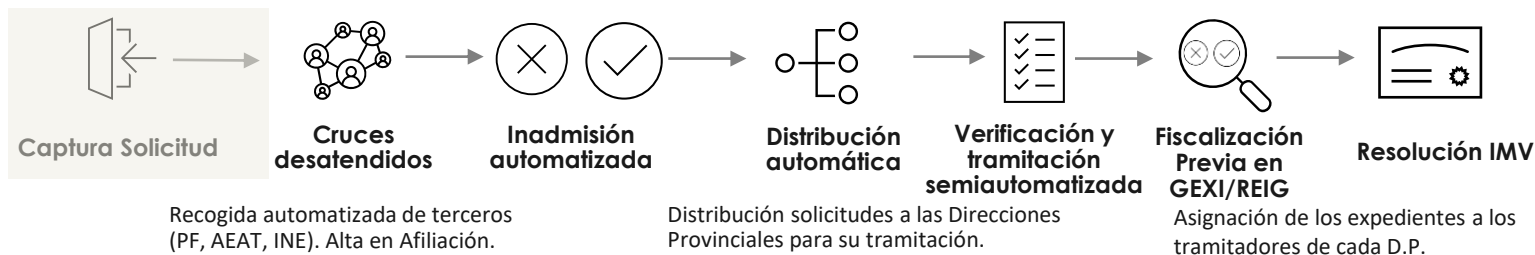
Este PDF estará disponible para el ciudadano también desde la sección de consulta (Gestiona tu solicitud presentada) para que pueda descargarlo cuando necesite.

Id. CEA:	Fecha:	Código CEA:	Página:
82ARXQ16FDHX	10/11/2021	TIZBU-XHWNJ-FIDNH-YZKA2-4QOVF-ERZCJ	1

Este documento no será válido sin la referencia electrónica. La autenticidad de este documento puede ser comprobada hasta la fecha 25/11/2021 mediante el Código Electrónico de Autenticidad en la Sede Electrónica de la Seguridad Social, a través del Servicio de Verificación de Integridad de Documentos.

#2: INGRESO MÍNIMO VITAL

Tramitación - Visión panorámica



Perfiles

Capturador CAISS

Mediante un Servicio web perfilado y desplegado en intranet () captura las solicitudes de los ciudadanos que asisten presencialmente al CAISS

Tramitador CAISS

Appian

Podrá consultar cualquier solicitud de cualquier Dirección Provincial
Tramita los expedientes asignados, enviando a fiscalización cuando proceda.

Supervisor DDPP

Appian

Gestiona la Asignación automática de expedientes dentro de su DDPP
Gestiona tramitadores activos. Podrá reasignar expedientes entre tramitadores

Administrador SSCC



Appian

Gestiona **funciones comunes a todas las Direcciones Provinciales**; administra la deslocalización automática de expedientes; soporta los Formularios propios de la prestación.

#2: INGRESO MÍNIMO VITAL

Trámite: Gestión de reglas y cálculos

Entorno de pruebas INSS (TEST) AWS


HOME EXPEDIENTES AJUSTES REGLAS INSS Administrador  

> Reparto de solicitudes

- > Baremos económicos IMV
- > Administración prestaciones
- > Administración monoparentalidad
- > Administración reclamaciones
- > Plazos tramitaciones

Reparto de solicitudes IMV por direcciones provinciales

Seleccione las direcciones provinciales que participarán en la distribución de expedientes

<input type="checkbox"/> Dirección Provincial	Comunidad Autónoma	Empleados netos	CP 
<input type="checkbox"/> A Coruña	Galicia	0	1,2
<input type="checkbox"/> Álava	País Vasco	1150	1,2
<input type="checkbox"/> Albacete	Castilla-La Mancha	0	2
<input type="checkbox"/> Alicante	Comunidad Valenciana	0	1,2
<input type="checkbox"/> Almería	Andalucía	0	1
<input type="checkbox"/> Asturias	Principado de Asturias	0	1,2
<input type="checkbox"/> Ávila	Castilla y León	0	1
<input type="checkbox"/> Badajoz	Extremadura	0	1,2
<input type="checkbox"/> Barcelona	Cataluña	0	1,2
<input type="checkbox"/> Burgos	Castilla y León	0	1,2
<input type="checkbox"/> Cáceres	Extremadura	0	1,2
<input type="checkbox"/> Cádiz	Andalucía	0	1
<input type="checkbox"/> Cantabria	Cantabria	0	1,2
<input type="checkbox"/> Castellón	Comunidad Valenciana	0	1,2
<input type="checkbox"/> Ceuta	Ceuta	0	1,2
<input type="checkbox"/> Ciudad Real	Castilla-La Mancha	0	1,2

Distribución automática de expedientes entre DDPP. Configuración del número de tramitadores activos por DP

#2: INGRESO MÍNIMO VITAL

Trámite: El Tramitador CAISS y las verificaciones

HOME MIS EXPEDIENTES SOLICITA

Nº 128202180100003820100 - Expediente en reconocimiento del derecho

Resumen Composición UC Ingresos **Verificaciones ***

Expediente de OLGA MIGUEL CHAO - 10000949C - Con UC

▼ Verificaciones Manuales

NO usuaría de una prestación de servicio residencial de carácter social, sanitario o socio-sanitario	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Acreditación residencia legal y efectiva en España durante al menos, el año inmediatamente anterior a la fecha de la solicitud, del solicitante y/o de algún miembro de la unidad de convivencia	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Cumplimiento relaciones entre los miembros de la U.C	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Menor de 30 años en fecha de solicitud, acredita tres años con domicilio distinto al de sus progenitores, tutores o acogedores	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Mayor de 23 años	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Los miembros de la U.C han convivido al menos el último año en el mismo domicilio	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
No duplicidad con otras solicitudes IMV / IMV concedidas	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

La pestaña de verificaciones **totaliza todas las comprobaciones en el Expediente**; automáticas y manuales.

El sistema **no permite pasar a Resolución** ningún expediente **sin finalizar las verificaciones**.

Si el tramitador decidiese solicitar una **subsanción** al ciudadano, **el sistema asiste en la emisión de un E-mail de aviso y una notificación electrónica**.

ACCESO
SIN CERTIFICADO
DIGITAL



¿Cómo puedo solicitar el Ingreso Mínimo Vital?



#3: APLICACIÓN ACREDITACIÓN VIVENCIA

Problemática del sector



Acreditación de vivencia una vez al año para ciudadanos que perciben una **pensión** y **residen en el extranjero**.

Implicaciones:

- El ciudadano debe **desplazarse personalmente**.
- Las **consejerías** deben **formar a su personal**.
- **Remisión de documentación** por correo.
- **Alta carga de trabajo** para **Direcciones Provinciales**.

#3: APLICACIÓN ACREDITACIÓN VIVENCIA

Reto



Acercamiento de la administración al ciudadano, **simplificando trámites** y evitando desplazamientos

Descarga de trabajo mediante la automatización de procesos.

Minimizar el fraude con mecanismos de **identificación biométrica** (video-Identificación).

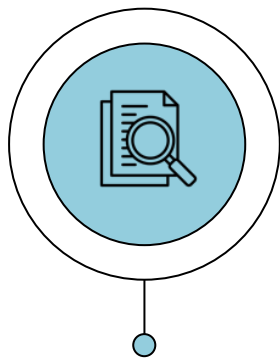
#3: APLICACIÓN ACREDITACIÓN VIVENCIA

¿Cómo funciona el servicio?

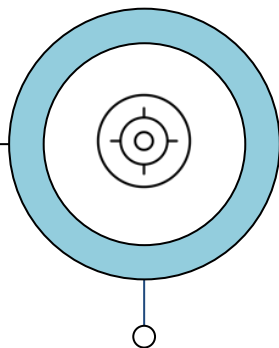


#3: APLICACIÓN ACREDITACIÓN VIVENCIA

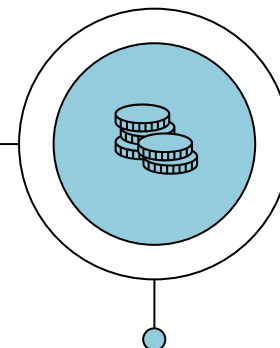
Resultados



Gran interés de los consejeros internacionales para la **descarga de trabajo** en sus **consejerías y consulados**.



Reducción del soporte papel.
Inmediatez de la gestión del trámite.
Reducción de la carga de trabajo en las **Direcciones Provinciales**



Reducción costes de papel y trasiego del mismo.
Aumento de los **controles de seguridad** que evitan el fraude.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES



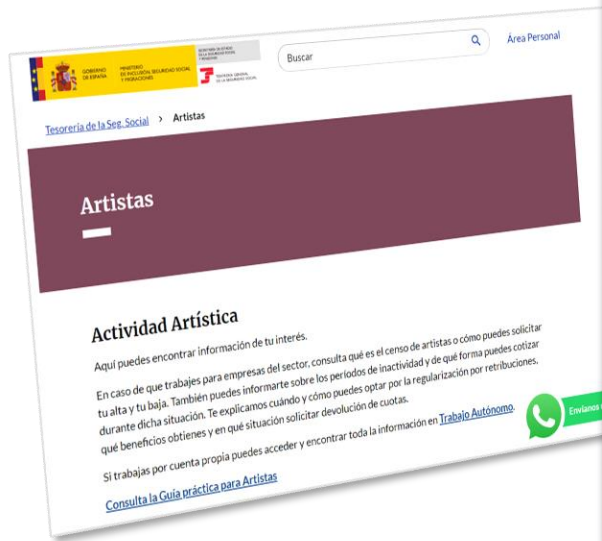
Gerencia de Informática
de la Seguridad Social



@dministración
electrónica

#4 – CANAL WHATSAPP

Modernizar, mejorar y reforzar el servicio de atención al ciudadano



En 2023, más del 95% de los españoles son usuarios de WhatsApp (statista.es)

Atención vía WhatsApp

Información sobre trámites y prestaciones de la SS

Atención desasistida

Capacidad de hablar con agente para consultas complejas

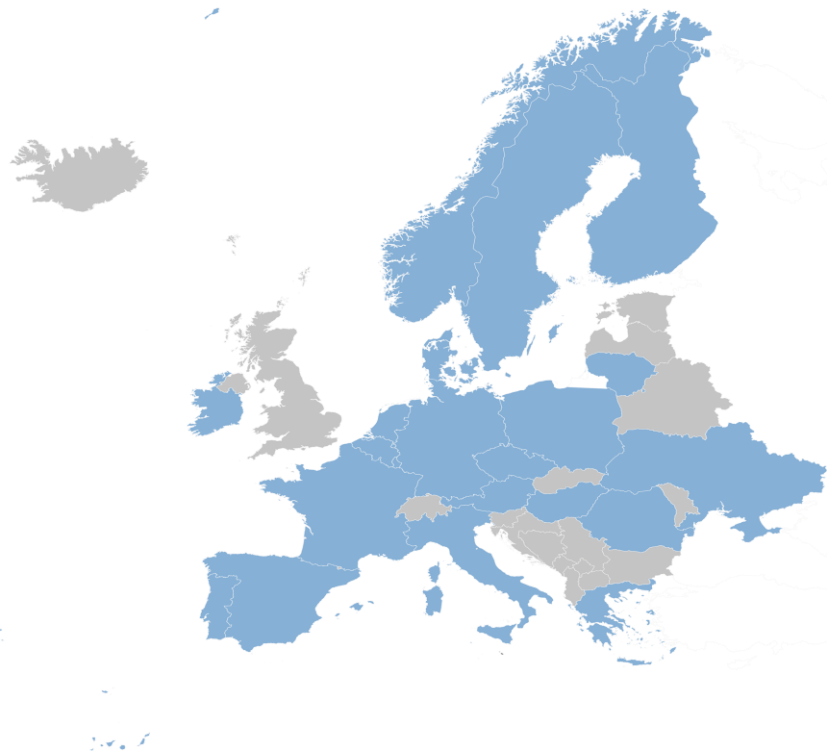
Piloto de TGSS orientado al colectivo de artistas

#5- DC4EU

Consortio europeo



82 organizaciones de 23 países



#5- DC4EU

Credenciales digitales verificables en blockchain (Red EBSI)

Education



Credenciales académicas

Social security

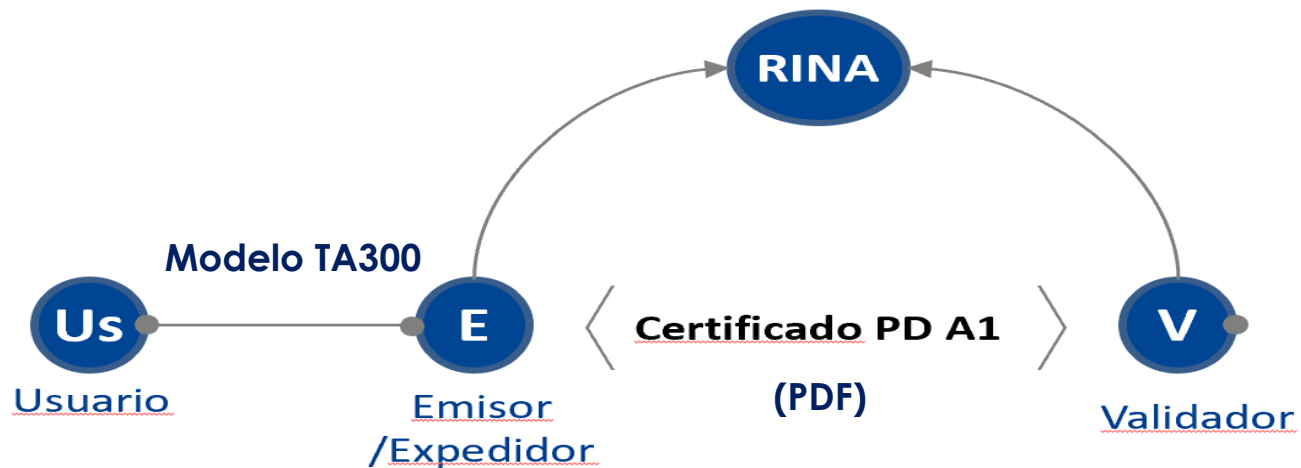


PDA1 (Trabajadores desplazados)

EHIC (Tarjeta sanitaria europea)

#5- DC4EU

Estado Actual (PDA1) - Verificación manual

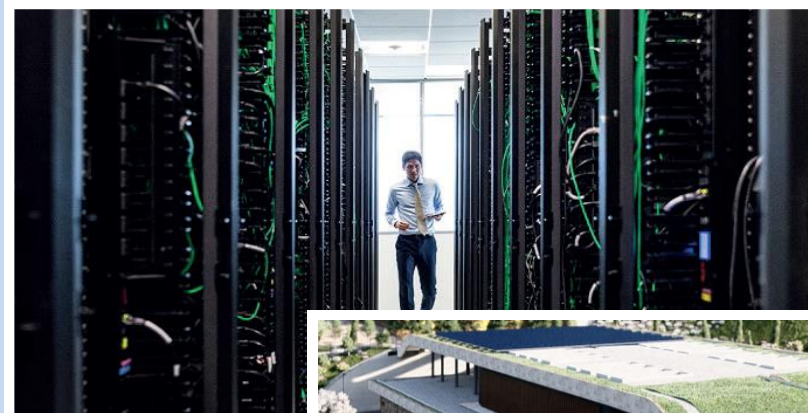


#5- DC4EU

Estado futuro (Credenciales digitales verificables en blockchain)



#6: CENTRO DE PROCESO DE DATOS (Soria)



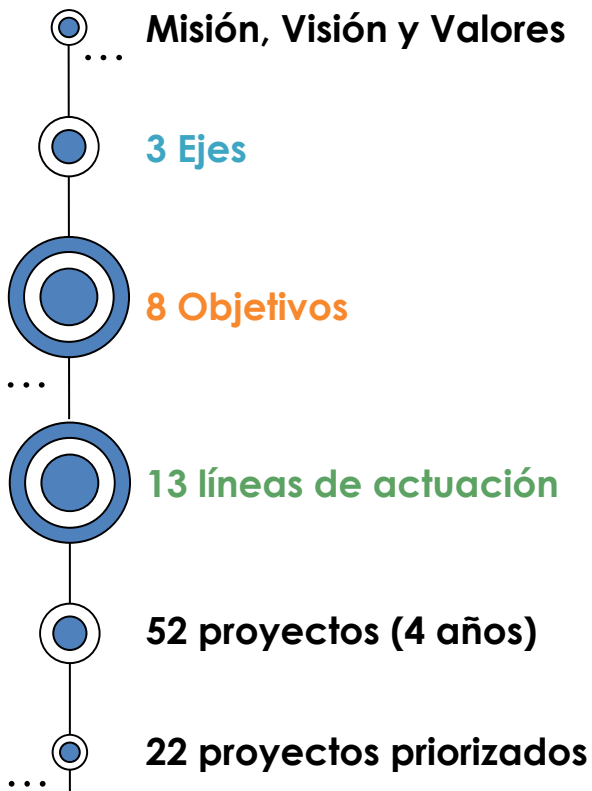
El camino de la transformación digital de la SS



Balance del Plan Estratégico 2019-2022



Plan Estratégico
2019-2022



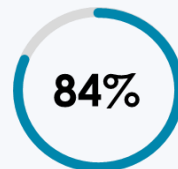
El grado de cumplimiento de la totalidad del PE 19-22

57%

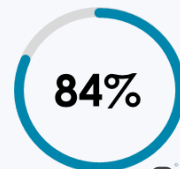
La percepción del grado de consecución de la totalidad del PE 19-22

61%

El grado de cumplimiento los **22 proyectos priorizados**



El grado de **relevancia** del PE 19-22 es considerado **ALTO**



El camino de la transformación digital de la SS



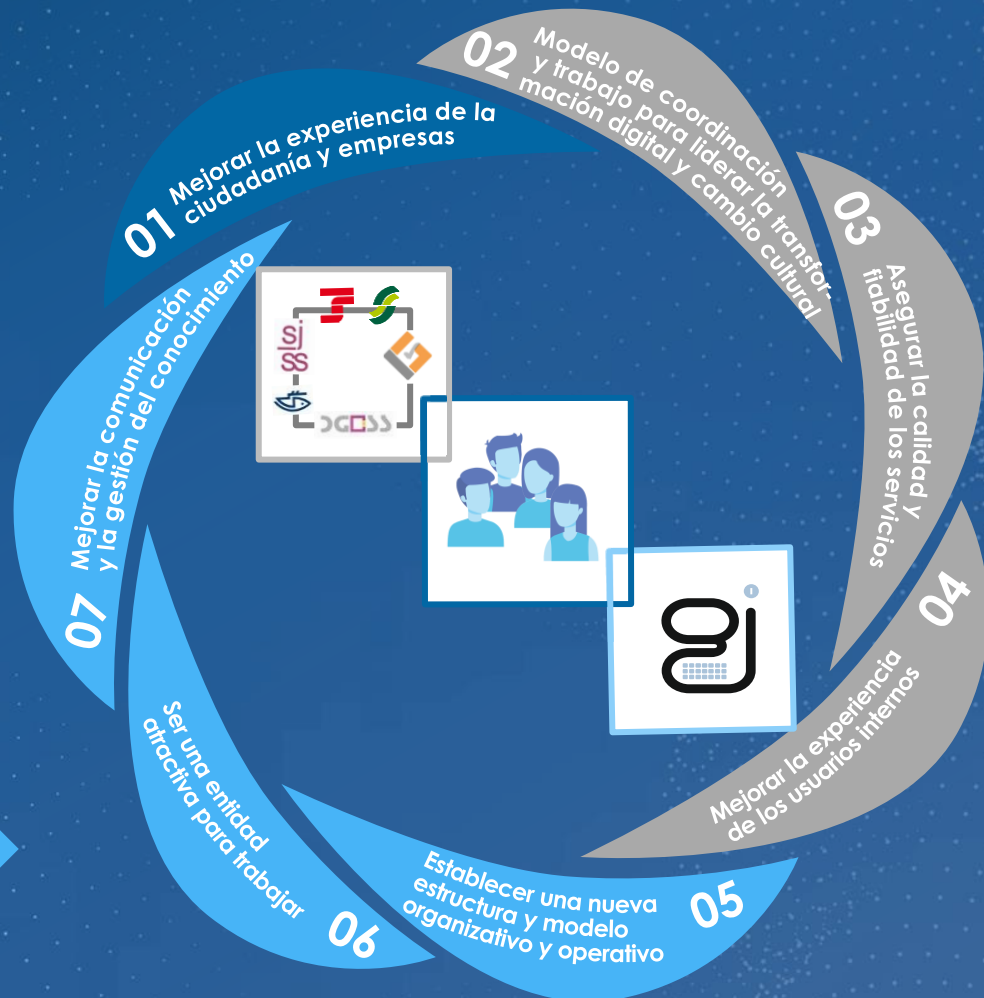
“Colaborar con Entidades de la Seguridad Social en la prestación de servicios y soluciones digitales de la Seguridad Social para la ciudadanía y empresas”



Diseño y simplificación de los servicios digitales

Seguridad y continuidad de los servicios

Mejora de los procesos de la organización





El proceso de transformación digital es un **largo camino** de **baldosas amarillas...**

CREAMOS EL
FUTURO

Digitalización en la Seguridad Social

Organización Iberoamericana
de la Seguridad Social

24/05/23



eficacia



calidad



innovación



equipo



GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL