

La Seguridad Social Digital.

En este singular año 2020 se celebra el 40 aniversario de la creación de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social (GISS), que ha acompañado durante este tiempo a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social dándoles cobertura tecnológica para ofrecer el mejor servicio posible a ciudadanos y empresas.



ANDRÉS PASTOR BERMÚDEZ

Gerente Adjunto.
Gerencia de
Informática de la
Seguridad Social.



ELENA GUTIÉRREZ GARCÍA

Jefa de Área
Gerencia de
Informática de la
Seguridad Social.

Este trabajo conjunto permitió la incorporación masiva de las TIC en el ámbito de la gestión, posteriormente, la adopción de internet y -en los últimos años- la implantación de la administración digital. Hitos que generaron una mejora de la eficiencia, a través de la automatización y estandarización de procesos, el tratamiento de grandes cantidades de datos e información, fundamentales para la mejora del servicio a ciudadanos y empresas.

Hoy en día la Gerencia de Informática de la Seguridad Social cuenta con 1.200 empleados que dan servicio a una organización con más de 1.000 oficinas distribuidas en toda la geografía nacional y con unas operaciones muy demandantes que cada mes gestionan más de 11 millones de prestaciones y la recaudación de las cuotas de 19 millones personas y 1,4 millones de empresas, suponiendo una actividad económica de más del 25% del PIB del país.

Ahora estamos inmersos en la cuarta revolución industrial, derivada de la incorporación de las tecnologías digitales, que está impactando de forma abrumadora en todos los ámbitos de la vida; configurando una nueva realidad, donde lo cotidiano es lo digital y la única certeza es un horizonte de cambio permanente, cuyas consecuencias son difíciles de predecir. La pandemia por la COVID-19 ha visibilizado esta situación y acelerado la necesidad de actuar. Por ello, la Seguridad Social requiere modernizarse para dar respuesta a las nuevas necesidades de la sociedad, con el fin de seguir ofreciendo al ciudadano el mejor servicio posible adaptado a las necesidades de los nuevos tiempos.



En este nuevo escenario, la agilidad y la capacidad de diseñar y entregar servicios digitales personalizados es crítica para que la Seguridad Social pueda mantener el constante proceso de innovación necesario para atender las necesidades de ciudadanos y empresas.

Este trabajo conjunto permitió la incorporación masiva de las TIC en el ámbito de la gestión, posteriormente, la adopción de internet y -en los últimos años- la implantación de la administración digital. Hitos que generaron una mejora de la eficiencia, a través de la automatización y estandarización de procesos, el tratamiento de grandes cantidades de datos e información, fundamentales para la mejora del servicio a ciudadanos y empresas.

Hoy en día la Gerencia de Informática de la Seguridad Social cuenta con 1.200 empleados que dan servicio a una organización con más de 1.000 oficinas distribuidas en toda la geografía nacional y con unas operaciones muy demandantes que cada mes gestionan más de 11 millones de prestaciones y la recaudación de las cuotas de 19 millones personas y 1,4 millones de empresas, suponiendo una actividad económica de más del 25% del PIB del país.

Ahora estamos inmersos en la cuarta revolución industrial, derivada de la incorporación de las tecnologías digitales, que está impactando de forma abrumadora en

todos los ámbitos de la vida; configurando una nueva realidad, donde lo cotidiano es lo digital y la única certeza es un horizonte de cambio permanente, cuyas consecuencias son difíciles de predecir. La pandemia por la COVID-19 ha visibilizado esta situación y acelerado la necesidad de actuar. Por ello, la Seguridad Social requiere modernizarse para dar respuesta a las nuevas necesidades de la sociedad, con el fin de seguir ofreciendo al ciudadano el mejor servicio posible adaptado a las necesidades de los nuevos tiempos.

En este nuevo escenario, la agilidad y la capacidad de diseñar y entregar servicios digitales personalizados es crítica para que la Seguridad Social pueda mantener el constante proceso de innovación necesario para atender las necesidades de ciudadanos y empresas.

EL MARCO ESTRATÉGICO

Conscientes de esta nueva realidad y de los retos futuros, en el año 2018 la GISS puso en marcha un plan estratégico como resultado de una reflexión colectiva en torno al objetivo de transformar la organización para alcanzar la excelencia en los servicios que presta la Seguridad Social potenciando las capacidades digitales de la organización.

Plan Estratégico para el periodo 2019-2022, se enmarca en torno a 3 grandes ejes de actuación:

- Los servicios prestados a **ciudadanos y empresas**.

- La provisión de servicios tecnológicos a las **Entidades Gestoras y Servicios Comunes** de la Seguridad Social como palanca de innovación en sus procesos de gestión.

- La mejora en la **Organización y en el modelo de funcionamiento de la GISS**, incluyendo la evolución y modernización de los sistemas tecnológicos de la Seguridad Social.


Se trata de 3 vertientes complementarias para impulsar la transformación digital de la organización y contribuir a definir la Seguridad Social del futuro.

El Plan Estratégico desarrolla 8 objetivos y 13 líneas de actuación en torno a estos 3 ejes, que se concretan en **19 proyectos prioritarios** que se iniciaron en 2019.

El Plan aborda diversos proyectos de **mejora de los servicios ofrecidos a los ciudadanos** (ej. buenas prácticas para conseguir usabilidad, mejora de experiencia digital en portales o encuestas de satisfacción de uso de los servicios digitales).

Asimismo, se han puesto en marcha diferentes iniciativas para mejorar el modelo de prestación de servicios TIC a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social y para facilitar la formación y la capacitación digital de los empleados de la Seguridad Social, objetivo imprescindible en una administración cada vez más digital.

Aunque este Plan se concibió en el año 2018, sus principios, valores y objetivos son coherentes con la Agenda España Digital 2025, en la que se ha tenido en cuenta como proyecto tractor la digitalización de las políticas del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

EJES	LÍNEAS DE ACTUACIÓN
CIUDADANÍA Y EMPRESAS 	01 L1. Dar visibilidad a la SS como administración eficiente y avanzada L2. Fomento de la interacción y recopilación de información con ciudadanos y empresas 02 L3. Facilitar a las EEGG la interacción con ciudadanos y empresas por medios digitales 03 L4. Mejora de los servicios digitales al ciudadano
	04 L5. Mejora del posicionamiento de la GISS en términos de excelencia y aportación de valor en la prestación de servicios L6. Impulso del conocimiento y el reconocimiento entre las EEGG y la GISS 05 L7. Optimización del modelo de gestión de la demanda 06 L8. Refuerzo del rol de la GISS en materia de expertise e innovación en materia de transformación digital
	07 L9. Orientación a servicios L10. Equipo humano competente y comprometido L11. Eficiencia en el desarrollo y la producción 08 L12. Renovación tecnológica L13. Optimización territorial

LA DIGITALIZACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El proceso de Digitalización de la Seguridad Social no puede ser únicamente tecnológico, sino que es necesario actuar sobre las personas, sobre sus capacidades, su organización y la cultura subyacente, que puede ser un facilitador o un impedimento para el cambio.

Se han adoptado dos enfoques complementarios: por una parte, una transformación organizativa, actuando sobre la estructura, las capacidades y el talento de las personas para implementar los cambios y nuevas dinámicas de trabajo y, por otra, la transformación a través de servicios que sirvan para ejemplarizar y visibilizar la orientación de la actividad hacia el ciudadano, trazando una organización bimodal.

Desde un punto de vista tecnológico, el Plan de Digitalización de la Seguridad Social apuesta por la utilización inteligente de las tecnologías disruptivas y el desarrollo de servicios digitales personalizados para mejorar el modelo de servicio y gestión de

la Seguridad Social, eliminando las limitaciones del sistema actual e introduciendo la agilidad como objetivo necesario.

Entre las grandes líneas de actuación se significan en el plan:

- **Atención global multicanal:** La pandemia ha demostrado que el ciudadano es capaz de tramitar por el canal digital si se le elimina la barrera de la identificación y la firma, tal y como se ha hecho de forma excepcional durante el periodo de cierre de oficinas.

El modelo de atención presencial debe ir dejando paso a un sistema de atención multicanal, donde el ciudadano elige la forma de relación y en el que se habilitan diversas formas de atención utilizando diversos canales digitales (teléfono, sede electrónica, whatsapp, asistentes virtuales, etc.).

- **Infraestructuras de administración digital integradas para la tramitación completa:** La Seguridad Social ha trabajado en los últimos

años para disponer de un sistema integral de gestión electrónica que cubra no sólo el proceso de relación con el ciudadano y las empresas, sino también los trámites de funcionamiento y gestión internos en los que se sustenta la actividad de las áreas funcionales.

La Sede electrónica de la Seguridad Social ofrece un completo catálogo de servicios, contabilizándose más de 55 millones de accesos anuales y una gestión documental completa con más de 160 millones de documentos. El foco actual se centra en conseguir una 'experiencia wow' en el uso de los servicios digitales.

• Inteligencia artificial y Robótica:

La inteligencia artificial y la robotización de procesos van a afectar a todos los sectores productivos; La visión artificial, la comprensión del lenguaje natural, el aprendizaje automatizado o la automatización robótica de procesos (RPA) son algunas de las capacidades actuales de las tecnologías cognitivas, que están evolucionando a una velocidad exponencial y están abriendo enormes oportunidades de innovar en los servicios públicos.

• Analítica avanzada de datos:

El volumen de datos gestionados en la Seguridad Social es un factor diferencial con respecto a otras administraciones públicas, debido al gran número de expedientes y trámites realizados durante más de 40 años. Por este motivo, las bases de datos de la Seguridad Social se encuentran entre las más voluminosas de Europa (más de 150.000 millones de registros) y los sistemas de información que soportan este volumen ingente de datos tienen que estar perfectamente diseñados y gestionados para responder dinámicamente a una demanda muy exigente.

La experiencia en el desarrollo de capacidades analíticas avanzadas en la lucha contra el fraude permiten adoptar una actitud proactiva, por ejemplo, ofreciendo prestaciones a ciudadanos ante sucesos o hechos vitales o cuando se cumplan los requisitos necesarios para su concesión.

Asimismo la analítica de datos permitirá cambiar el paradigma de los servicios digitales “de talla única” por un modelo de servicios personalizados en los que la información o la experiencia del uso se adapta a las características, perfil o a las preferencias del ciudadano.

Todos estos cambios se complementan con la creación de la Oficina del Dato de la Seguridad Social, que coordinará estos esfuerzos.

• **Plataforma de Servicios digitales:** Pero el mayor reto del Plan consiste en el diseño y puesta en marcha de una plataforma de servicios digitales que de soporte a todos los procesos de gestión de la Seguridad Social. Los sistemas informáticos empleados actualmente en la Seguridad Social fueron diseñados y desarrollados a lo largo de los últimos cuaren-

ta años, teniendo como objetivos principales la eficacia y la eficiencia en la gestión de un volumen de información que pocas organizaciones públicas o privadas tienen. Con esta nueva plataforma se pretende una mayor adecuación para desarrollar servicios digitales avanzados de forma ágil y para aprovechar las capacidades que proporcionan las tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial, blockchain o RPA, imprescindibles para una administración de la Seguridad Social ágil y adaptada a los retos del futuro.

• **Ciberseguridad:** La transformación digital no puede ser posible sin la confianza en los medios y servicios digitales. El grado de dependencia de la Seguridad Social respecto de las TIC es muy alto, por lo que conocer las amenazas externas, gestionar los riesgos y articular una adecuada capacidad de prevención, defensa, detección, análisis, investigación, recuperación y respuesta constituyen, tal y como reseña la Política de Ciberseguridad Nacional, una prioridad y una línea a potenciar para la Seguridad Social.



“Durante el confinamiento, en el que las oficinas de la Seguridad Social han permanecido cerradas, la Gerencia de Informática ha desarrollado el asistente virtual ISSA para facilitar al ciudadano el acceso a la información sobre prestaciones y trámites de forma sencilla, utilizando técnicas de Inteligencia artificial y reconocimiento del lenguaje natural. Actualmente ISSA ofrece información sobre los 42 servicios más demandados de la Seguridad Social y ha atendido 1,5 millones de atenciones con una tasa de acierto del 94,5%.”

• **Competencias digitales:** El plan de transformación digital de la Seguridad Social requiere la puesta en marcha de una iniciativa de capacitación de los empleados públicos sobre competencias digitales tomando como referencia el Marco Europeo de Competencias Digitales para los Ciudadanos, conocido como DIGCOMP, complementado con elementos específicos de administración digital, sociedad del conocimiento, liderazgo digital y de otras materias y disciplinas, en función del puesto de trabajo de cada empleado público.

EL CAMINO ANDADO

La pandemia por la COVID-19 ha supuesto un escenario sobre el que evaluar si las capacidades digitales adquiridas permiten una mejor respuesta ante eventos imprevistos. Durante el confinamiento, en el que las oficinas de la Seguridad Social han permanecido cerradas, la Gerencia de Informática ha desarrollado el asistente virtual ISSA para facilitar al ciudadano el acceso a la información sobre prestaciones y trámites de forma sencilla, utilizando técnicas de Inteligencia artificial y reconocimiento del lenguaje natural. Actualmente ISSA ofrece información sobre los 42 servicios más demandados de la Seguridad Social y ha atendido 1,5 millones de atenciones con una tasa de acierto del 94,5%.

Asimismo, para la puesta en marcha de la prestación del Ingreso Mínimo Vital (IMV) la Seguridad Social se ha dotado de una arquitectura en la nube bajo el modelo de suscripción que le ha permitido acceder a capacidades cloud nativas, como motores conversacionales, componentes IA, sistemas de integración continua en la nube y escalabilidad ilimitada. El simulador del IMV ha registrado durante estos meses más de 7 millones de simulaciones y picos de más de

20.000 interacciones por minuto, demostrando las bondades de estas nuevas formas de hacer para enfrentarse a los retos de un futuro incierto.

EL PAPEL DEL FONDO DE RECUPERACIÓN

La crisis sanitaria provocada por la COVID-19 ha cambiado por completo el escenario económico y social en España. En estos momentos, es más importante que nunca reforzar el sistema de protección social para garantizar el bienestar de la población y reducir el impacto negativo. El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia es una oportunidad para acelerar la transformación tecnológica y digital de España y preparar la Administración Pública para los retos del siglo XXI. La Seguridad Social ha actuado como tractor para la digitalización de la Administración General del Estado y, con los fondos de recuperación, puede impulsar y hacer realidad su Plan de Digitalización, manteniendo su carácter pionero y transformador.

CONCLUSIONES

La Seguridad Social ha iniciado un decidido proceso de transformación para aprovechar la digitalización y las tecnologías disruptivas para afrontar los retos de la cuarta revolución industrial, situando al ciudadano como centro de sus actuaciones. La pandemia ha acelerado la necesidad de impulsar este proceso de modernización de la Seguridad Social como garante del bienestar social aprovechando la disponibilidad de los fondos de recuperación. Es una oportunidad que el gobierno no debe dejar pasar. *