Red Hat Summit

Connect

IMV

Nuevo Modelo de Prestaciones del INSS

Roberto Fernández Hergueta

NTT DATA

Felipe Jusdado Amich

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Red Hat | intel

TRANSFORMACION DEL MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS
Nuevo IMV

Nuevo sistema que pone al **ciudadano** en el centro, lo que requiere trabajar desde una perspectiva distinta en el ámbito de la cultura, la organización y la tecnología del INSS

El nuevo IMV busca impulsar la generación y uso del **conocimiento realizando un tratamiento** distinto de la **información,** buscando dotar al INSS de **inteligencia y automatización**. Para esto se ha introducido la información en los circuitos de información:

- Disponibilidad de la información para que los gestores del INSS lo puedan usar en el **proceso de toma de decisiones**
- Las plataformas del nuevo sistema de prestaciones facilitan a través de elementos como los motores de reglas de negocio y criterios de parametrización, permitiendo la disposición de configuraciones y **cambios más rápidos que no afectan al trámite**.

Bondades del nuevo IMV

Gestores
- Comunicación con el tramitador sobre la solicitud del ciudadano

Tramitador
- Tramitación ágil y semiautomatizada
- Extender cultura de deslocalización

Ciudadano
- Captura más eficiente y sencilla

Servicios Centrales
- Toma de decisiones basadas en datos
- Agilidad y adaptación a cambios normativos

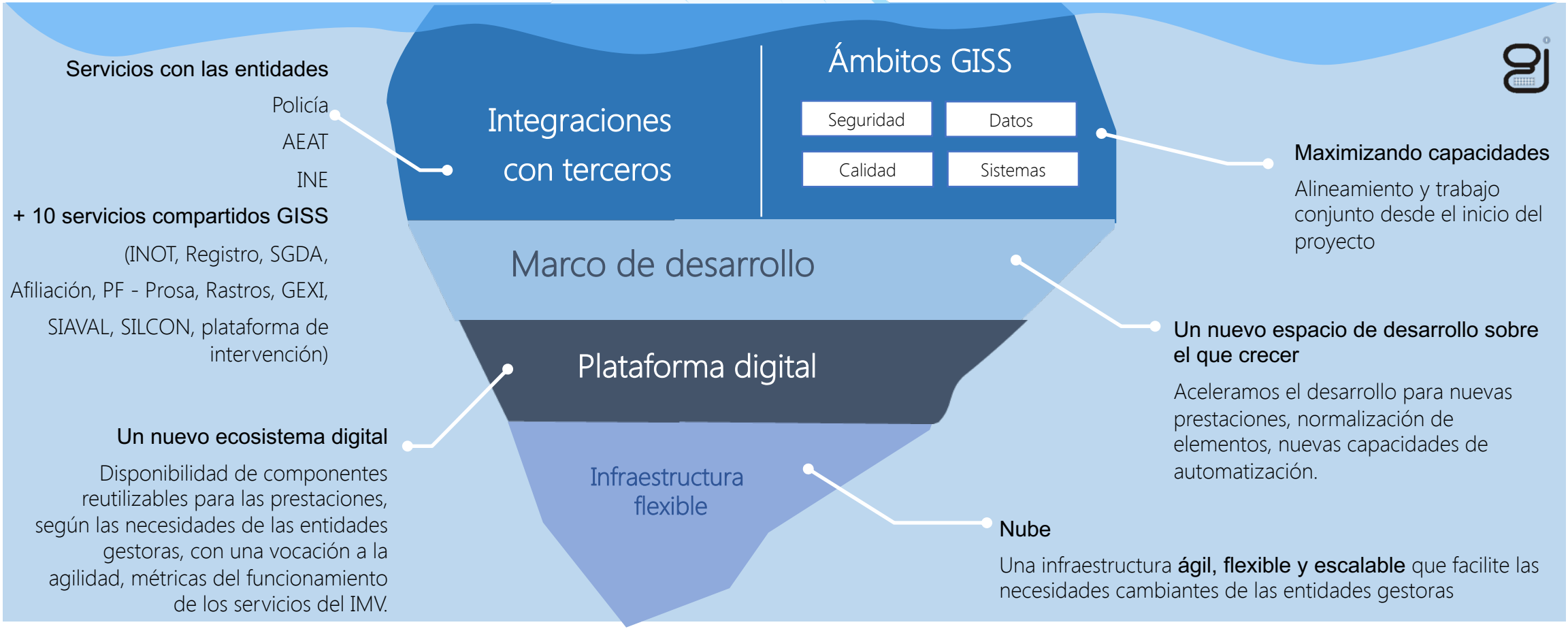
Red Hat | intel

CAMBIO TECNOLÓGICO
Nueva Plataforma

Plataforma nuevo modelo de prestaciones

Producto digital IMV

Red Hat OpenShift



Servicios con las entidades

Policía

AEAT

INE

+ 10 servicios compartidos GISS

(INOT, Registro, SGDA, Afiliación, PF - Prosa, Rastros, GEXI, SIAVAL, SILCON, plataforma de intervención)

Un nuevo ecosistema digital

Disponibilidad de componentes reutilizables para las prestaciones, según las necesidades de las entidades gestoras, con una vocación a la agilidad, métricas del funcionamiento de los servicios del IMV.

Maximizando capacidades

Alineamiento y trabajo conjunto desde el inicio del proyecto

Un nuevo espacio de desarrollo sobre el que crecer

Aceleramos el desarrollo para nuevas prestaciones, normalización de elementos, nuevas capacidades de automatización.

Nube

Una infraestructura **ágil, flexible y escalable** que facilite las necesidades cambiantes de las entidades gestoras

Red Hat | intel

VENTAJAS DEL NUEVO SISTEMA PARA EL TRAMITADOR

Ventajas del nuevo sistema para el tramitador

El **objetivo** ha sido facilitar la gestión y dotar a los perfiles de **nuevas capacidades** (tramitación ágil, motores de regla, capacidades analíticas, seguimiento y control, etc.).

01 **Distribución automatizada** (reparto de carga de trabajo de forma equitativa) entre las Direcciones Provinciales

02 **Reparto óptimo** en cada provincia de la carga de trabajo entre los equipos de tramitadores

03 Tramitación de manera más **ágil, estructurada e informada** (indicadores y avisos)

04 Verificación de requisitos de manera **automatizada** (verificación con AEAT, INE)

05 Tramitación completa integrada en un sistema

06 **Consulta y gestión** de la solicitud en un mismo lugar hasta reclamación previa (subsanación, derecho de opción…)

Red Hat | intel.

VENTAJAS DEL NUEVO SISTEMA PARA EL CIUDADANO

Ventajas del nuevo sistema para el ciudadano

El **objetivo** ha sido la consecución de los elementos necesarios para acompañar a los ciudadanos en su relación con el INSS: **resolver, orientar, recomendar, etc.**

01 **Omnicanalidad y diseño multidispositivo**, permitiendo el acceso por diferentes canales y tipos de dispositivos durante un mismo proceso manteniendo siempre la misma calidad del servicio

02 **Usabilidad y acceso universal**, mejorando experiencia de usuario. Solicitud ajustada al perfil de cada ciudadano

03 Opción de realizar la **solicitud en varias fases/momentos**

04 **Control de duplicidades**

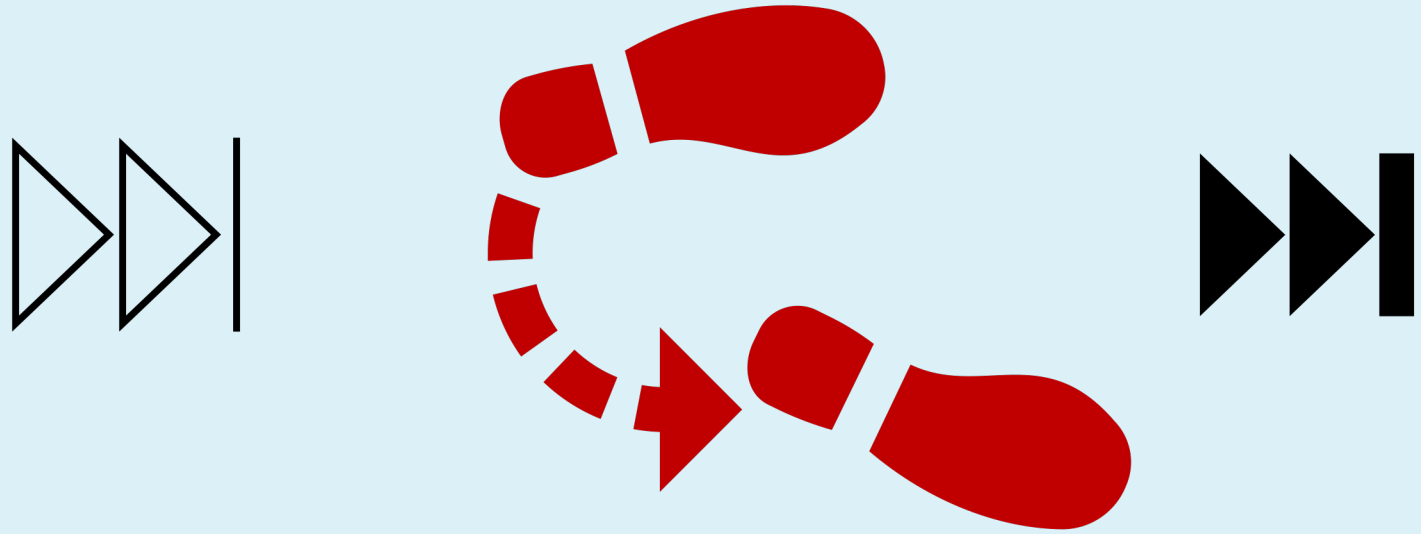
05 **Consulta y gestión** de la solicitud en un mismo lugar hasta la resolución final (subsanación, solicitud de reclamación previa y derecho de opción)

Red Hat | intel

OBJETIVOS OBTENIDOS CON EL NUEVO SISTEMA

- **Mayor funcionalidad para realizar los trámites.** Mejora en la visualización del trámite y las herramientas de ayuda puesto que no tiene que salir fuera del mismo para consultar ayuda o manual.
- **Mayor información** dentro del aplicativo y **facilidad de uso** (diseño y ayudas) **para tramitadores.**
- **Flexibilidad** del aplicativo
- **Visión integral** de proceso de trámite con ayudas (alarmas, ayudas, avisos) y gestión de errores.
- El proceso incluye de **trámite completo** y más automatizado con novedades en la subsanación, derecho de opción y reclamación previa, anteriormente manual.
- **Disminución de errores** humanos por la automatización de tareas.
- Mayor agilidad para realizar **cambios tecnológicos** y tratar incidencias.
- **Procesos de trámite** y gestión de los tramitadores guiados.
- **Menor resistencia al cambio** por las mejoras del aplicativo al proceso de trámite y captura ciudadano.

Red Hat | intel.



¿PROXIMOS PASOS?

Red Hat Summit

Connect

Thank you

linkedin.com/company/red-hat

facebook.com/redhatinc

youtube.com/user/RedHatVideos

twitter.com/RedHat

Red Hat | intel