



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Buenas Prácticas en la Seguridad Social

Buena práctica implementada desde: 2016

Visiocont@ct: intercambio con los usuarios por videoconferencia

Caja Nacional de Asignaciones Familiares
Francia

Año de publicación: 2019

www.issa.int

Resumen

Visiocont@ct es un servicio de cita previa por videoconferencia que permite a los usuarios hablar sobre su situación con su asesor de la Caja de Asignaciones Familiares (caisses d'allocations familiales – CAF) sin tener que desplazarse físicamente.

La cita es administrada por un asesor ubicado en la CAF, mientras que, gracias al uso de una tableta, un teléfono inteligente o un ordenador, el usuario puede encontrarse en su domicilio o en cualquier otro lugar. Para las personas que no dispongan de los dispositivos necesarios o carezcan de conocimientos informáticos, la cita puede celebrarse en las instalaciones de alguna entidad colaboradora de la CAF.

El servicio Visiocont@ct incluye la asignación de citas a partir de una lista de motivos en la plataforma, así como el envío de correos electrónicos de confirmación.

El sistema no solicita el número de beneficiario de la caja; está abierto también a no beneficiarios y puede ser utilizado por otros servicios públicos. Además, no es necesario descargar ningún plug-in.

Contiene un módulo de estadísticas integrados.

Se puede acceder a él a través del siguiente vínculo: www.visiocontact.cafaudevisio.fr

Asunto o desafío

¿Qué asunto o desafío abordaba su buena práctica? Sírvase describirlo brevemente.

Este servicio permite evitar desplazamientos a las oficinas de la CAF.

Al limitar el número de desplazamientos, se consigue:

- brindar un servicio más accesible a personas con movilidad reducida por motivos diversos (discapacidad, falta de medios de transporte, presencia de niños en el domicilio, enfermedad, largas distancias);
- permitir a las personas con horarios de trabajo incompatibles con los horarios de la CAF fijar sus citas durante sus descansos, por ejemplo, desde su propio lugar de trabajo;
- reducir la huella de carbono del servicio de cita previa;
- evitar comportamientos incívicos en las oficinas de la CAF.

Esta solución alternativa constituye además una solución de emergencia en caso de que algún incidente impida utilizar las oficinas.

Abordar el desafío

¿Cuáles eran los principales objetivos del plan o estrategia para abordar el asunto o desafío? Enumere y describa brevemente los principales

elementos del plan o estrategia, con especial hincapié en sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados.

Esta solución fue ideada en la CAF de Aude (Carcasona).

Se presentó en 2016 en el marco del “dojo”, un desafío interno organizado por la Caja Nacional de Asignaciones Familiares (*Caisse nationale des allocations familiales* – CNAF), en el que se alzó con un premio.

A continuación, fue “incubada” en el “CafLab”, nuestro dispositivo de innovación. Esta labor consistió en poner en marcha diferentes herramientas innovadoras:

- Intra-emprendimiento (emprendimiento interno) para el titular del proyecto. Agente de recepción de su CAF, que ha sido liberado de su actividad durante varios meses para terminar de dar forma a la idea.
- Este ha recibido acompañamiento y apoyo por parte de su CAF, que sirvió para probar y experimentar con la solución, desarrollada de forma iterativa para cubrir las necesidades de los servicios y agentes de la CAF y sus usuarios.
- El CafLab completó el equipo recurriendo a expertos informáticos exteriores.
- Una vez terminado y puesto en marcha el proyecto, fue sometido a prueba en una decena de CAF, lo que permitió hacer los últimos ajustes y desarrollar nuevos casos de uso.

El sistema se implementará en todas las CAF a principios de 2019.

Metas

¿Cuáles eran las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del desempeño que se establecieron para el plan o estrategia? Sírvase describirlos brevemente.

Está previsto proceder a un despliegue sobre dos ejes:

- una solución alternativa a la atención con cita previa. El despliegue tendrá lugar en 2019 y será gradual en las CAF voluntarias, para a continuación generalizarse en 2020, con vistas a transformarlo en un método de contacto habitual;
- un soporte en la relación con los interlocutores. Según este marco, la solución se generalizará desde principios de 2019, con la intención de servir de apoyo a la instalación de otras herramientas de gestión y seguimiento de los interlocutores. Para ello, el servicio cuenta además con la función “compartir pantalla”, lo que permite ayudar al interlocutor a cumplimentar, por ejemplo, sus documentos de seguimiento.

Los resultados esperados del servicio de cita son los siguientes:

- mayor eficacia de las citas (el usuario tiene consigo todos sus documentos, y puede facilitarlos si es necesario; citas más rápidas; comodidad para el usuario, que no necesita desplazarse; sensación de seguridad y menos comportamientos incívicos contra los agentes);
- a largo plazo, menos tráfico en las oficinas de la CAF, logrando así que estén menos congestionadas y resulten más agradables.

En algunos casos (los menos), se evita el desplazamiento de los trabajadores de la CAF, lo que mejora la seguridad; además, el menor número de desplazamientos permite conceder más citas o dedicar más tiempo a su seguimiento.

Evaluación de los resultados

¿Se ha evaluado la buena práctica? Sírvase suministrar datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.

Visiocont@ct se puso a prueba en una decena de de CAF y se obtuvieron diversas conclusiones:

- Los trabajadores han ganado en comodidad.
- Los trabajadores consideran gratificante poder acceder a personas con movilidad reducida.
- Los usuarios consideran que es una solución moderna, lo que transmite una buena imagen del servicio.

Pero, sobre todo, las CAF han identificado otros usos posibles a los que extender esta iniciativa:

- algunas citas de seguimiento del trabajo social (que evitan desplazamientos al trabajador social);
- ciertos controles (que evitan visitas al hogar de los usuarios);
- mediación administrativa (más accesibilidad y menos riesgo de conductas incívicas);
- relación con los interlocutores (en vías de implementación).



Lecciones aprendidas

A partir de la experiencia de la organización, mencione hasta tres factores que considera indispensables para reproducir esta buena práctica. Cite hasta tres riesgos que surgieron o podrían surgir en la implementación de esta práctica. Sírvase explicar brevemente estos factores y/o riesgos.

Factores del éxito:

- Es obligatorio confirmar la cita por correo electrónico y, en ocasiones, también por teléfono, para evitar demasiadas incomparecencias imprevistas.
- Recomendamos iniciar el proceso con agentes voluntarios.
- Actualmente, la solución no está conectada con el sistema de información (hasta mediados de 2019). La ventaja es su uso sin requisitos previos, y por parte de todos los servicios públicos (en Francia, las cajas del seguro de enfermedad y las oficinas tributarias han expresado su interés). Los inconvenientes consisten en que, por ejemplo, el sistema no permite una planificación común con el resto de las actividades de los agentes de recepción, y los documentos enviados a través de este canal no se integran automáticamente en el sistema.

Los riesgos son los siguientes:

- incomparecencia (de modo similar a las citas presenciales);
- mala conexión (la solución escogida permite evitar este problema al máximo, pero no lo solventa por completo), lo que se soluciona simplemente utilizando el teléfono.