

Seminario Técnico de la AISS: Mejorando la prestación de servicios en la seguridad social

Buenos Aires, Argentina, 10-11 de abril de 2019

PROGRAMA PROVISIONAL

Miércoles, 10 de abril de 2019

09:00 - 09:30 **Registro de los participantes**

09:30 - 09:45 **Apertura**

09:45 - 12:30 **Sesión I – Introducción y marco conceptual
(2 exposiciones y un caso práctico)**

- Prestación de servicios en la seguridad social, basado en las *Directrices de la AISS sobre la Calidad de los Servicios*, modelo de madurez y material relacionado.
- Enfoque de ventanilla única. Arquitectura con front-end y back-end. Presentación de las implicaciones.
- Evolución de las expectativas con respecto a la prestación de servicios de ventanilla única. Oportunidades y retos.

12:30 - 14:00 *Almuerzo*

14:00 - 17:00 **Sesión II – Front-end: logrando una interacción efectiva con los usuarios.
(2 exposiciones de países y un caso práctico)**

- Exposición de casos que abordan los temas clave:
 - Identificación de los grupos de usuarios, segmentación.
 - Especializando la interacción del usuario. Los sistemas deben proporcionar interfaces de usuario y entornos operativos específicos para diferentes tipos de usuarios.
 - Integración multicanal: Web – e-mail, call-center, atención personalizada y mediante terminales de autoservicio.
 - Reducción de costos al “incentivar” a los usuarios hacia un enfoque digital de autoservicio.

Jueves, 11 de Abril 2019

09:30 - 12:30

**Sesión III: Ventanilla única
(2 exposiciones de países y un caso práctico)**

- Exposición de casos que abordan los temas clave:
 - Conectar el front-end a los procesos de negocio internos.
 - Aprovechar la tecnología para distribuir dinámicamente la carga de trabajo en toda la organización. Qué procesos internos a nivel informático (o más amplio) son necesarios para mejorar la interacción efectiva con los usuarios, incluida la presencia virtual.
 - Conexión multiinstitucional. cómo trabajar con otros organismos para mejorar esa interacción.
 - Bases de datos: la necesidad de construir datos sólidos y confiables para brindar servicios de calidad, y construir una economía de escala a través de los datos compartidos (por ejemplo las bases de datos comunes interinstitucionales).
- Discusión por regimen y tipo de características a tratar.

12:30 - 14:00

Almuerzo

14:00 - 17:00

Sesión IV – Futuro de la prestación de servicios por ventanilla única a poblaciones envejecidas

- Mesa redonda y / o presentaciones cortas de los participantes.
- Talleres de discusión.

17:00 - 17:30

Cierre