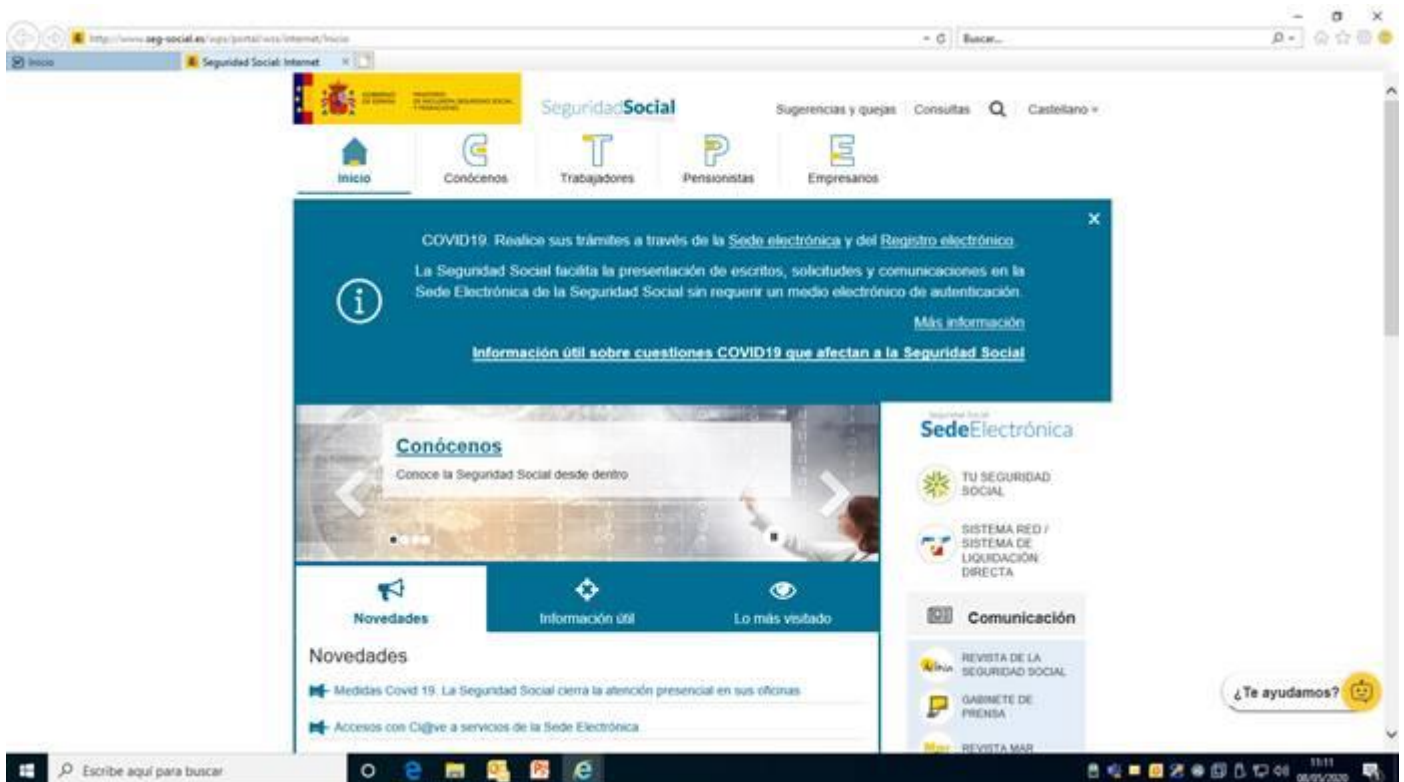


Buenos días,

La Secretaría de Estado ha puesto en marcha un asistente virtual, con el objetivo de resolver de forma intuitiva, las dudas de los ciudadanos relacionadas con los trámites de la Seguridad Social. En el proyecto hemos participado de forma conjunta tanto TGSS como INSS e ISM.

Se ofrece así al ciudadano un nuevo canal de atención e información, disponible a cualquier hora los 365 días del año, que se une a los canales habituales, telefónico y electrónico. Se pretende también, reforzar y difundir a través de este canal, las medidas extraordinarias que la Seguridad Social está adoptando para mitigar el impacto del cierre de la atención presencial en las oficinas ante la pandemia provocada por la COVID-19, que ha provocado un considerable incremento de consultas en la página web de la seguridad Social.

Este servicio se encuentra accesible desde la portada de la página web de la Seguridad Social pinchando sobre una ventana flotante con el texto “¿Te ayudamos?” en el margen inferior derecho de la pantalla, y acompaña al usuario durante toda su navegación por la página web. Está previsto que próximamente también sea accesible desde la Sede Electrónica y que se extienda a otros canales.



El asistente utiliza tecnología de Inteligencia Artificial y aprendizaje automático que permite adaptarlo fácilmente a las necesidades y preguntas que vaya planteando el ciudadano, así como a las circunstancias especiales que puedan producirse, como la actualmente generada por el estado de alarma.

El asistente mantiene conversaciones y ofrece respuestas al ciudadano, facilitando la interacción mediante lenguaje natural, utilizando sus propias palabras, y obteniendo respuestas cerradas mediante botones que facilitan el flujo de la conversación y la navegación una vez identificado el servicio que requiere el usuario.

Inicialmente se han tenido en cuenta los servicios más demandados en el ámbito de las tres entidades, y se han implementado un total de 36.

En el caso de la TGSS, se ha incorporado información sobre los siguientes informes, servicios de la Sede Electrónica y trámites del Registro Electrónico:

- Informe de vida laboral
- Informe de bases de cotización
- Informe de estar al corriente con las obligaciones de la Seguridad Social

- Servicio de duplicado de documento de afiliación
- Servicio de obtención de Número de la Seguridad Social
- Servicio Alta RETA
- Servicio Baja RETA
- Servicio Cambio de base de cotización en RETA
- Servicio Variación de datos en RETA
- Servicio Alta SEEH
- Servicio Baja SEEH
- Servicio Eliminación de altas/bajas previas en el SEEH
- Servicio Inclusión, exclusión, reincorporación en el sistema Especial Agrario. Inactividad.
- Servicio de comunicación de teléfono y correo electrónico
- Servicio de cambio de domicilio
- Servicio de consulta y firma de notificaciones telemáticas

- Servicio de presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones

Esta información se completa con contenidos de preguntas frecuentes: ¿Qué es el NUSS/NAF?, ¿Qué es el CCC?, cl@ve... y provisionalmente se destaca un espacio para todas las cuestiones relacionadas con COVID19, incluyendo las medidas extraordinarias adoptadas y cómo presentar solicitudes.

La identificación de los servicios solicitados por el ciudadano se consigue mediante la utilización de cierta lógica y la traducción del lenguaje del ciudadano para su comprensión por el asistente. Los flujos se basan en la organización de la información por contenidos, “afiliación y cuotas” o “prestaciones”. Así el asistente virtual orienta al ciudadano hasta la localización de la información o el servicio que necesita para realizar su gestión de forma sencilla y comprensible.

Un saludo