



MINISTERIO  
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL  
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
Y PENSIONES

# PREMIOS ASLAN 2026

---

## ISAC

La respuesta tecnológica  
a un nuevo modelo de  
atención de la  
**Seguridad Social**



Gerencia de Informática  
de la Seguridad Social

<b>1.</b>	<b>Resumen ejecutivo</b> .....	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Antecedentes</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Retos</b> .....	<b>4</b>
3.1.	<i>Retos estratégicos y de Modelo de Servicio</i> .....	4
3.2.	<i>Retos organizativos y de Gestión del Cambio</i> .....	4
3.3.	<i>Retos tecnológicos y de arquitectura</i> .....	6
3.4.	<i>Retos normativos, de gobierno del dato y de adopción del cloud</i> .....	7
<b>4.</b>	<b>Fases del proyecto</b> .....	<b>8</b>
4.1.	<i>Fase 1 – Solución Base: construcción de los cimientos.</i> .....	8
4.2.	<i>Fase 2 – Solución Avanzada: escalado y generación de valor</i> .....	9
<b>5.</b>	<b>Nuevos servicios, mejoras en eficiencia y reducciones de costes.</b> .....	<b>10</b>
5.1.	<i>De un ecosistema fragmentado a una plataforma común e integrada.</i> .....	10
5.2.	<i>Transformación del modelo de atención a la ciudadanía.</i> .....	10
5.3.	<i>Simplificación y modernización del puesto de trabajo del empleado público.</i> .....	11
5.4.	<i>Gobierno del servicio y toma de decisiones basada en datos.</i> .....	12
5.5.	<i>Incorporación de innovación y de la IA aplicada al servicio público</i> .....	12
5.6.	<i>Consolidación de un modelo Cloud, seguro, escalable y replicable</i> .....	13
5.7.	<i>Casos de uso</i> .....	13
<b>6.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	<b>14</b>

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

ISAC es una **plataforma corporativa de atención al ciudadano** que ha impulsado una **transformación estructural del modelo de relación del INSS, la TGSS y el ISM**, organizaciones de gran escala y elevado volumen de trámites, integrando en un único ecosistema digital todos los canales, interacciones y datos de la ciudadanía. El proyecto, financiado **con 30M€ de fondos PRTR, para 3 años de licenciamiento y 2 años de diseño e implantación**, se concibe como una iniciativa estratégica para evolucionar desde un modelo fragmentado y reactivo hacia una atención omnicanal, proactiva y orientada al dato.

Desde una perspectiva innovadora, **ISAC combina la unificación de plataformas, la centralización de las interacciones y el uso de capacidades avanzadas de analítica e inteligencia artificial** para transformar tanto la relación con la ciudadanía como los modelos internos de operación. La automatización de procesos, la incorporación progresiva de agentes inteligentes y la explotación transversal del dato permiten avanzar hacia un modelo de atención aumentada, donde la tecnología no solo soporta la operación, sino que acompaña activamente a los empleados públicos.

ISAC da respuesta equilibrada a las necesidades de tres actores clave.

1. **Para el ciudadano.** Ofrece una experiencia homogénea, personalizada y coherente en todos los canales (voz, mensajería, chat y videoatención), implementando el concepto de **“opticanalidad”**: utilizar el canal más adecuado para necesidad y casuística.
2. **Para los empleados públicos de atención al ciudadano.** A través de la unificación de plataformas y la integración de más de 30 sistemas y aplicaciones corporativas, ISAC ofrece por primera vez un entorno único de trabajo que centraliza la información, con una visión 360º del ciudadano, lo que permite reducir los tiempos de atención, mejorar la calidad del servicio y optimizar la productividad de los empleados públicos.
3. **Para las unidades directivas,** ISAC incorpora capacidades avanzadas de analítica, automatización e inteligencia artificial que permiten apoyar al funcionario en la atención diaria, optimizar procesos y sentar las bases de nuevos modelos de relación con la ciudadanía. Estas capacidades, junto con un modelo de gobierno del dato transversal, habilitan a las unidades directivas una gestión basada en evidencias, mejorando la planificación, la asignación de recursos y la toma de decisiones.

El resultado es una **plataforma Cloud, modular y escalable**, diseñada desde su origen para cumplir con los requisitos normativos y de seguridad del sector público, con impacto directo en la eficiencia operativa, la reducción de costes y la mejora del servicio a la ciudadanía. ISAC se consolida así como un modelo replicable para otros ámbitos de la Administración y como un referente en la modernización de la atención al ciudadano en entornos públicos de alta complejidad. A continuación, se incluye [un vídeo introductorio que presenta la plataforma ISAC](#), su propósito, así como los principales objetivos y beneficios del nuevo modelo de atención al ciudadano.



Figura 1: Principales hitos del proyecto

## 2. ANTECEDENTES

El proyecto ISAC surge de **la necesidad de dotar al Instituto Social de Seguridad Social (INSS), la Tesorería General de la Seguridad Social (en adelante TGSS) y el Instituto social de la Marina (en adelante, ISM), de una plataforma tecnológica común** que permita evolucionar y mejorar de forma estructural el modelo de atención al ciudadano. Aunque los tres centros directivos comparten una misión orientada al servicio público y a la relación directa con la ciudadanía, históricamente habían desarrollado modelos de atención independientes, con procesos, canales y herramientas diferentes dando lugar a un **ecosistema altamente heterogéneo y fragmentado**.

En el momento que se plantea la necesidad, no existía una plataforma tecnológica única para la gestión integral de la atención al ciudadano. Cada organismo operaba con múltiples herramientas, en algunos casos parcialmente comunes y en otros completamente independientes, incluyendo **sistemas de gestión de la relación con el ciudadano obsoletos, poco escalables y desplegados en entornos on-premise**. Esta **diversidad tecnológica** dificultaba cualquier intento de **homogeneización del servicio**, evolución funcional o **explotación transversal del dato**.

Desde el punto de vista de los **canales de atención**, la situación era igualmente fragmentada. Mientras que **INSS y TGSS compartían una plataforma de atención telefónica**, el **ISM carecía de capacidades avanzadas de gestión y medición de la actividad**. Al mismo tiempo, habían comenzado a incorporarse **nuevos canales digitales** —como mensajería instantánea o video atención— que **operaban de forma aislada**, sin integración con los sistemas de atención ni con los repositorios de información. Como consecuencia, **no existía un punto único donde centralizar las interacciones con la ciudadanía**, independientemente del canal utilizado. Esta situación generaba **importantes limitaciones operativas y de gestión**. A nivel organizativo, resultaba complejo disponer de una **visión homogénea de la actividad de atención**, medir la carga de trabajo o analizar la demanda por tipologías y canales. Desde la perspectiva de la ciudadanía, **una misma persona podía interactuar con la Administración a través de múltiples canales sin que existiera una visión consolidada de su historial de relaciones**, afectando a la **continuidad y calidad del servicio**.

Para los **empleados públicos**, este modelo suponía una **elevada complejidad operativa**. La atención al ciudadano requería acceder a **múltiples aplicaciones** para obtener una información mínimamente completa, sin una **visión unificada del ciudadano**. En determinados canales, como el telefónico, la **falta de integración entre las plataformas de atención y los sistemas de información** obligaba a realizar **tareas manuales de identificación y búsqueda**, incrementando los **tiempos de atención** y el **riesgo de error**.

Adicionalmente, **no existían capacidades corporativas para planificar y ejecutar comunicaciones masivas y segmentadas con la ciudadanía**, ni para realizar un **seguimiento efectivo de su impacto**. La ausencia de herramientas transversales limitaba la posibilidad de avanzar hacia **modelos de comunicación proactiva y personalizada**.

Todo este ecosistema tecnológico, caracterizado por **soluciones heterogéneas, escasa integración** y un fuerte peso de **infraestructuras on-premise**, limitaba severamente la capacidad de **evolucionar el modelo de atención al ciudadano**, incorporar nuevos canales digitales, **mejorar la eficiencia operativa** o introducir **capacidades avanzadas como la automatización y la inteligencia artificial**. En este contexto, **ISAC no se plantea como una evolución incremental**, sino como una **iniciativa estratégica** para construir una **plataforma común, en la nube, segura y escalable**, capaz de **unificar, modernizar y transformar de raíz la atención al ciudadano** en los tres organismos.

### 3. RETOS

El diseño e implantación de ISAC supuso abordar un conjunto de retos de gran complejidad que iban mucho más allá de la mera sustitución tecnológica. El proyecto se planteó desde su inicio como una iniciativa de transformación estructural del modelo de atención al ciudadano, en un **contexto marcado por la diversidad organizativa, la heterogeneidad tecnológica y un marco normativo altamente exigente**.

Para empezar, poniendo en contexto el proyecto, la siguiente imagen muestra una visión general desde **tres perspectivas**: Los **canales** por los que un ciudadano puede contactar con la administración, los **componentes tecnológicos** involucrados y los **organismos públicos usuarios** de esta infraestructura.



Figura 2: Ilustrativo de los retos de la solución

#### 3.1. RETOS ESTRATÉGICOS Y DE MODELO DE SERVICIO

Uno de los principales desafíos fue definir un **modelo común de atención al ciudadano válido para el INSS, la TGSS y el ISM**, respetando las particularidades de cada organismo, pero avanzando hacia una experiencia homogénea, coherente y centrada en la ciudadanía. Esto implicaba **evolucionar desde modelos independientes y orientados a canal, hacia un ecosistema integrado, multicanal y orientado al dato**, capaz de soportar nuevos servicios digitales, interacciones proactivas y modelos de atención aumentada.

Asimismo, el modelo debía ser **capaz de adaptar la atención al idioma del solicitante**, ofreciendo **compatibilidad con los distintos idiomas oficiales de España, así como con inglés y francés**, y seleccionando de forma automática la lengua más adecuada para cada interacción. Esta capacidad resulta clave para garantizar una atención accesible, inclusiva y cercana, especialmente en un contexto de alta diversidad de perfiles y situaciones.


Todo ello implicaba evolucionar desde modelos independientes y orientados al canal hacia un **ecosistema integrado, multicanal y orientado al dato**, capaz de soportar nuevos servicios digitales, **interacciones proactivas** y **modelos de atención aumentada**, mejorando de forma significativa la experiencia de la ciudadanía.

#### 3.2. RETOS ORGANIZATIVOS Y DE GESTIÓN DEL CAMBIO

ISAC debía ser adoptado por **colectivos amplios y diversos de empleados públicos**, con formas de trabajo consolidadas y apoyadas en múltiples herramientas. El reto no era únicamente desplegar una nueva plataforma, sino transformar el puesto de trabajo del funcionario, simplificando su operativa diaria, **reduciendo la dispersión de sistemas y fomentando nuevos modelos de colaboración y atención**. Para ello, fue imprescindible una **estrategia decidida de gestión del cambio**, basada en la **formación**, el **acompañamiento continuo** y una **implantación progresiva**, que garantizara la adopción del nuevo modelo sin impacto en la **calidad del servicio a la ciudadanía**.

Para lograr este objetivo, los equipos PMO tanto de Gerencia de Informática de la Seguridad Social (en adelante GISS) como del proveedor, generaron un **modelo capaz de coordinar el trabajo** de todas estas áreas y los equipos de definición y desarrollo del proyecto. Algunos datos que ilustran la complejidad de este modelo:

- El **equipo multidisciplinar** del proveedor alcanzó los **50 técnicos especializados**, dedicados tanto a funciones transversales (seguridad, QA, soporte etc.) como líneas de desarrollo específico por componente tecnológico.



**Equipo multidisciplinar de más de 50 personas**

- ✓ **Actividad transversal:** Dirección, PMO, Testing, Gestión del Cambio, Soporte y Seguridad
- ✓ **Ámbito tecnológico:** Salesforce + IA, Mulesoft, Videoconf., Call Center

- El diseño de la plataforma **a nivel funcional y de procesos** exigió la colaboración con **10 áreas de distintas subdirecciones** de la TGSS, el INSS y el ISM
- Para el **diseño, desarrollo y pruebas de la solución**, se coordinó el trabajo de hasta **14 áreas tecnológicas de la GISS**.
- Se llegaron a computar más de **1.400 reuniones de trabajo** durante los 24 meses de trabajo lo que suponen más de **1.300 horas invertidas** en dichas reuniones por equipos Multidisciplinares.



**Gobernanza en coordinación con múltiples áreas y organismos**

- ✓ Interlocución con **+14 áreas** de la GISS para la definición tecnológica
- ✓ Coordinación con **3 órganos directivos** y **10 áreas de negocio**

La siguiente imagen ilustra el modelo colaborativo con la distribución de equipos tanto de GISS como del proveedor.

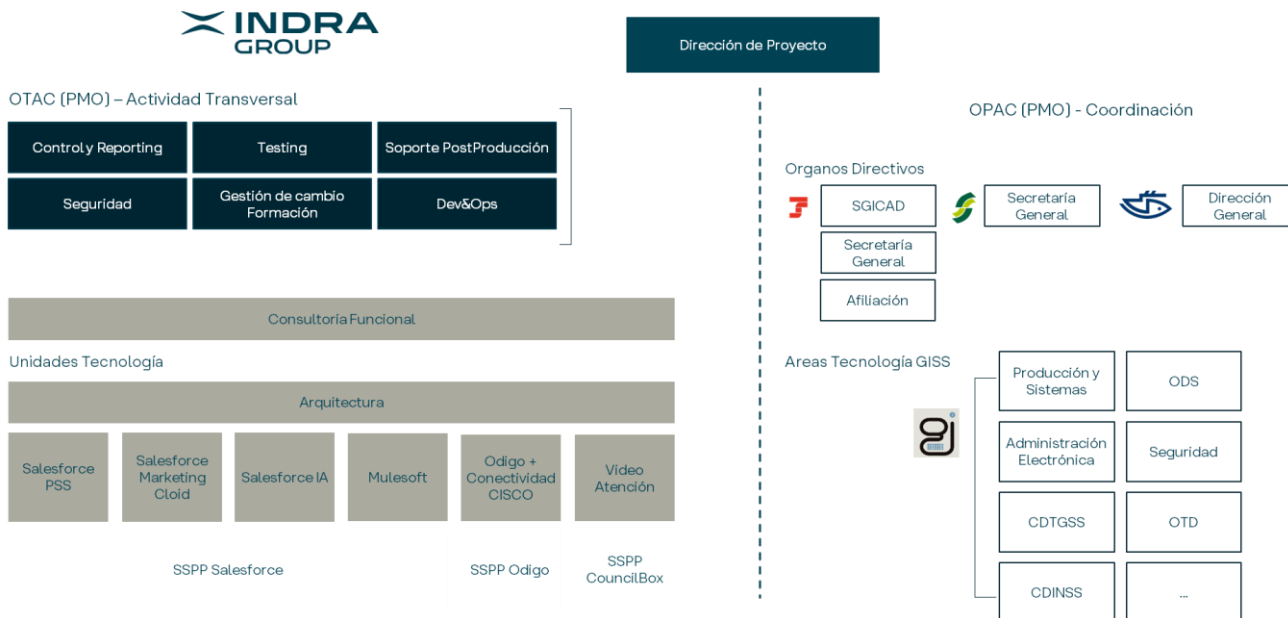


Figura 3: Ilustrativo del Modelo de Relación

No podemos obviar que la implantación de ISAC ha tenido un notable el **impacto y repercusión en el trabajo del funcionario** de atención de atención de la Seguridad Social. El uso de este nuevo ecosistema ha supuesto un **cambio en las formas de trabajo** de más de 1.000 funcionarios a fecha de enero de 2026, que han pasado a ser agentes en un modelo de atención multicanal. La gestión del cambio y conseguir unos niveles muy satisfactorios de adopción y aceptación del nuevo entorno tecnológico ha sido uno de los retos más relevantes que hemos acometido. Los datos de atención de llamadas y registro de casos a principios de 2026 así lo atestiguan:



#### Más de 2 millones de llamadas (2/3 atendidas por la Seg. Social)

- ✓ 800k casos semanales registrados por web, teléfono, videollamada y/o Whatsapp.
- ✓ +30k llamadas diarias integradas con pregunta abierta
- ✓ 2 millones de emails enviados desde Salesforce en campañas de información

### 3.3. RETOS TECNOLÓGICOS Y DE ARQUITECTURA

Desde el punto de vista tecnológico, el proyecto debía integrar **un ecosistema complejo** de canales, sistemas heredados y nuevas capacidades digitales, **garantizando altos niveles de disponibilidad, rendimiento y escalabilidad**. Era necesario unificar plataformas de contact center, CRMs heterogéneos, soluciones aisladas y nuevos canales digitales en una arquitectura común, modular y evolutiva, capaz de incorporar **información procedente de más de 30 sistemas**, incorporar **automatización, analítica avanzada e inteligencia artificial**, y preparada para **extenderse a nuevos servicios y organismos**.



#### Arquitectura modular con integración de plataformas

- ✓ Integración de sistemas: +30 apps GISS, +160 s. Mulesoft con +450k transacc. diarias.
- ✓ 2 integraciones CRM + Voz con CISCO y Odigo.
- ✓ Integración de identificación biométrica en Video Atención
- ✓ Pilotos IA sobre CRM

El componente central de la infraestructura ISAC es Salesforce. Su implantación ha permitido retirar sistemas previos, como el CRM de Siebel utilizado por el INSS, o el mini-CRM de desarrollo propio (SEPIA) desarrollado para el nivel 1 de atención de la TGSS. Alternativamente, y por cuestiones presupuestarias que limitan el número de licencias, Salesforce convive de forma interoperable con otras herramientas de gestión de la relación con el ciudadano corporativas - CRM Pros@ (INSS) y SEPIA (TGSS) -, consolidándose como el repositorio central de casos para toda la Seguridad Social.

Salesforce ofrece la consola unificada que centraliza toda la operativa del empleado público de atención, pero se enriquece con la funcionalidad aportada por componentes independientes e integrados:

- **Cisco Contact Center** (on-premise), preexistente en la organización y que daba soporte a la atención telefónica de más de 6.000 empleados públicos
- **Odigo Contact Center** (en la nube), complementario al anterior y dando soporte a la atención telefónica de empleados públicos de la GISS y del ISM
- **OVAC** (de Councilbox), plataforma de videoatención y intercambio seguro de documentación
- **Marketing Cloud** (de Salesforce), para gestionar el objetivo de una atención proactiva, mediante campañas masivas de comunicación
- **Short.io**, utilizada como herramienta corporativa para el acortamiento y trazabilidad de URLs incluidas en las comunicaciones electrónicas con los ciudadanos

Y para **orquestrar la integración entre todos estos componentes** entre ellos mismos y, sobre todo, con las más de 30 aplicaciones corporativas que enriquecen la operativa de atención y la visión 360 del ciudadano, se ha contado con **Mulesoft (de Salesforce) como bróker de integración de servicios** y APIs y plataforma de automatización. Mulesoft maneja en la actualidad un total de **160 interfaces que ejecutan unos 5 millones de transacciones al día**. Mulesoft maneja en la actualidad *con un total de 160 interfaces que ejecutan unos 5 millones de transacciones al día*.

El grado de complejidad de la plataforma implantada se puede ver en la siguiente imagen que ilustra varios de los componentes de la plataforma ISAC integrados con sistemas propiedad de la GISS.

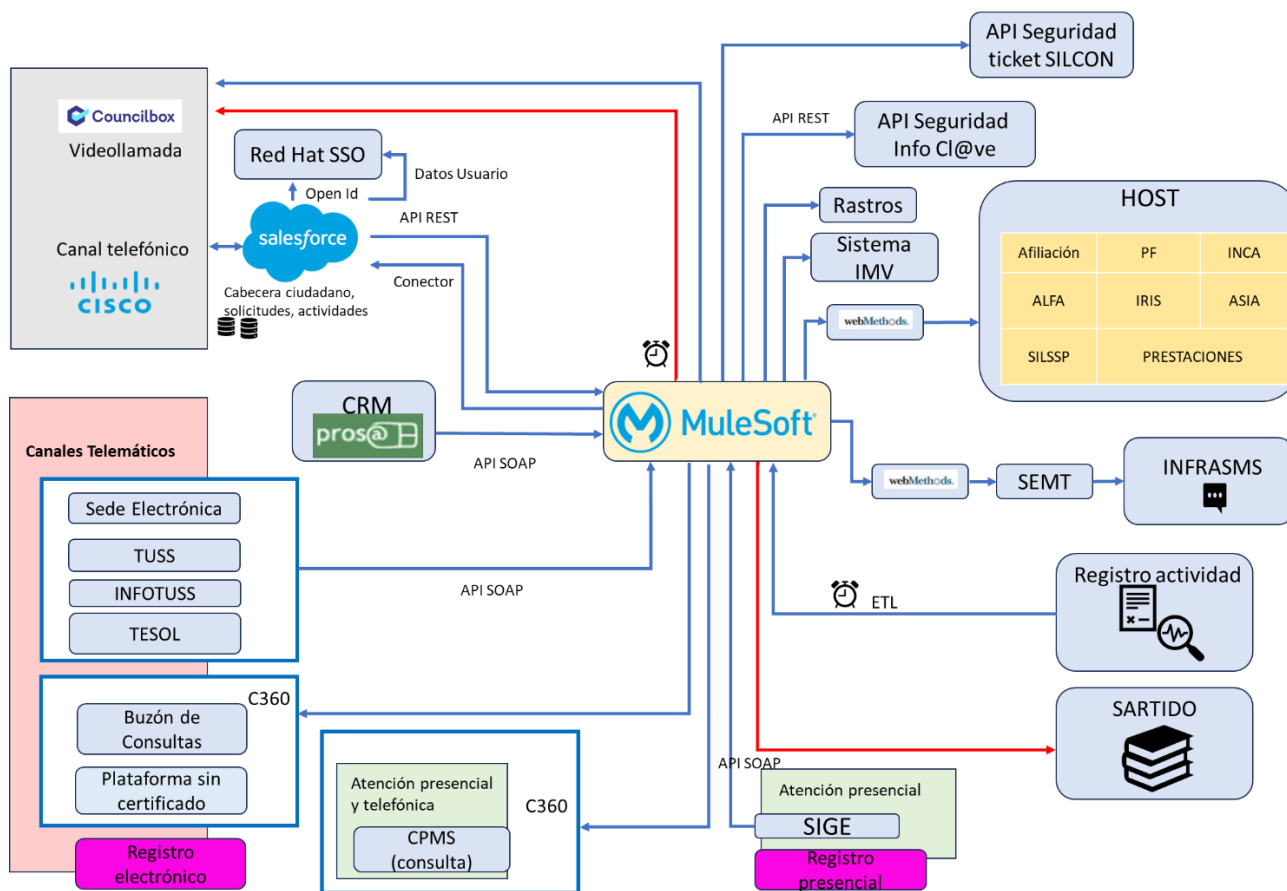


Figura 4: Ilustrativo de la arquitectura de la plataforma

### 3.4. RETOS NORMATIVOS, DE GOBIERNO DEL DATO Y DE ADOPCIÓN DEL CLOUD

ISAC se concibió como una **plataforma nativa en la nube**, lo que suponía un desafío especialmente relevante en el contexto de las Administraciones Públicas y convertía al proyecto en una iniciativa pionera en la gestión del Cloud. Fue necesario abordar un **marco normativo exigente en materia de seguridad, protección de datos, continuidad de servicio y cumplimiento regulatorio**, definiendo nuevos modelos de gobierno, control del licenciamiento, escalado y operación.

El proyecto debía garantizar desde su diseño **el cumplimiento de los principios del Esquema Nacional de Seguridad, la trazabilidad de la información, la resiliencia de la plataforma y la soberanía del dato**, sentando las bases para una adopción del Cloud segura, controlada y alineada con la estrategia digital del sector público.

Otro reto clave **fue construir una visión 360° del ciudadano** que permitiera centralizar interacciones, estructurar la información y convertir el dato en un activo estratégico. Esto implicaba **normalizar fuentes, definir modelos comunes de información, garantizar la calidad del dato y habilitar capacidades de medición** que permitieran, por primera vez, disponer de indicadores homogéneos sobre actividad, demanda, tiempos, tipologías de consultas y experiencia de la ciudadanía. Este reto era esencial para evolucionar hacia un **modelo de gestión del servicio basado en evidencias**, orientado a la **mejora continua, la optimización de recursos y la toma de decisiones informada**.

Para construir la visión del ciudadano, se construyó una capa completa de integraciones contra los sistemas propietarios de la información. La recuperación online de esos datos se realizó utilizando Mulesoft como orquestador de peticiones.

## 4. FASES DEL PROYECTO.

El proyecto ISAC se estructuró en dos grandes fases claramente diferenciadas —**Solución Base** y **Solución Avanzada**— concebidas como un itinerario progresivo de transformación del modelo de atención al ciudadano. Esta aproximación permitió **asegurar la viabilidad organizativa, tecnológica y normativa** del proyecto en una primera etapa, y **escalar posteriormente capacidades, servicios e impacto**, maximizando el valor para la ciudadanía, los empleados públicos y la organización.

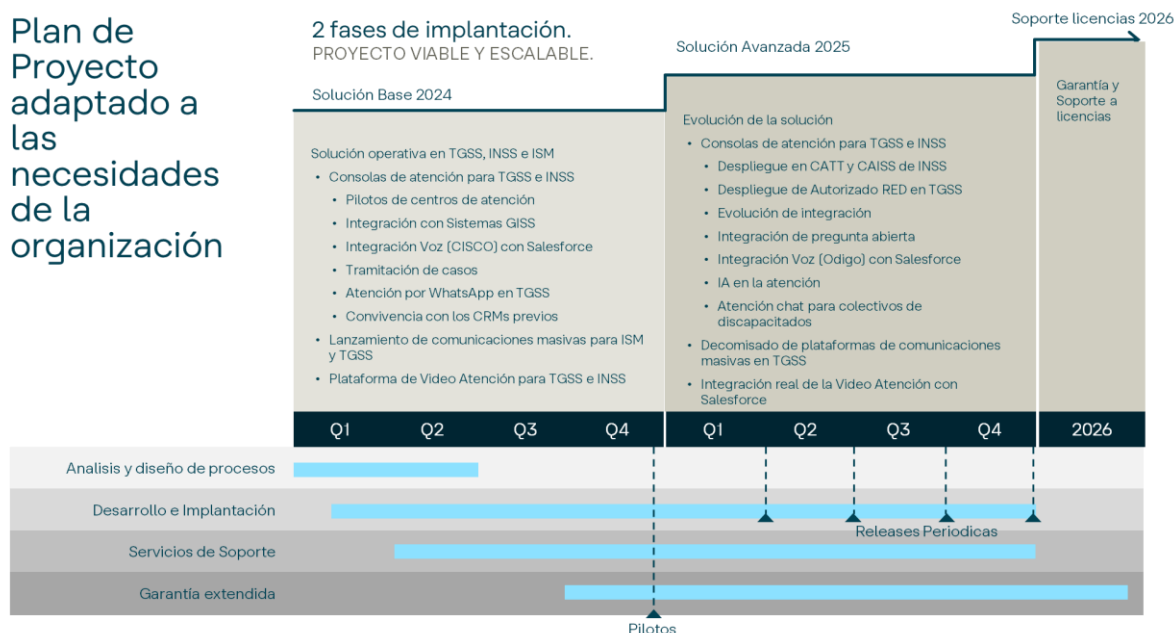


Figura 5: Ilustrativo de las fases del proyecto

### 4.1. FASE 1 – SOLUCIÓN BASE: CONSTRUCCIÓN DE LOS CIMIENTOS.

La primera fase, gestionada bajo un **modelo waterfall**, tuvo como objetivo **construir los cimientos organizativos, tecnológicos y de seguridad** necesarios para habilitar el nuevo modelo de atención al ciudadano. Durante los seis primeros meses de 2024 se abordó un **intenso trabajo de definición estratégica y diseño**, en colaboración estrecha con los órganos directivos y las áreas operativas del INSS, la TGSS y el ISM.

En esta fase se definió el **modelo organizativo común**, se estableció el **alcance funcional por organismo**, se diseñó la **arquitectura tecnológica**, se elaboraron los **planes de seguridad y continuidad**, y se definió una **estrategia global de despliegue**, con un foco específico en la **gestión del cambio**, la **formación** y la **adopción progresiva** por parte de los empleados públicos.

Posteriormente, se abordó la **construcción del núcleo de la solución**, combinando el desarrollo tecnológico con **demonstraciones continuas a usuarios clave**, lo que permitió validar tempranamente los diseños, alinear expectativas y preparar a las organizaciones para la transformación del modelo de atención.

Como resultado de esta fase se alcanzaron **hitos tecnológicos y organizativos de gran relevancia**, entre los que destacan:

- Integración de las plataformas de contact center con la solución CRM para INSS y TGSS.
- **Sustitución progresiva de sistemas CRM obsoletos**, incluyendo el inicio del decomiso de soluciones heredadas.
- Puesta en marcha de nuevos canales digitales, como la atención vía WhatsApp y la videoatención.

Construcción de una capa de integración corporativa, capaz de interconectar más de 30 sistemas y alimentar un histórico unificado del ciudadano, sentando las bases de la visión 360°. Durante el último tramo de esta fase se ejecutaron **pruebas integradas, formación de usuarios y puestas en producción progresivas**, acompañadas de **acciones de comunicación a la ciudadanía**, que permitieron comenzar a medir el impacto de las nuevas capacidades.

## 4.2. FASE 2 – SOLUCIÓN AVANZADA: ESCALADO Y GENERACIÓN DE VALOR.

En 2025 se inició la fase de Solución Avanzada, adoptando un **modelo de trabajo ágil orientado a maximizar el valor para la organización**. Se optó por **definir, desarrollar y entregar nuevas capacidades** de forma iterativa, priorizadas junto a los órganos directivos en función de impacto, viabilidad y alineación estratégica.

Durante esta etapa se completó el **despliegue de la plataforma en unidades clave** del INSS y la TGSS, ampliando su alcance a **nuevos colectivos y áreas de atención**, y consolidando el uso del entorno unificado como **herramienta principal de atención al ciudadano**.

Entre los **principales hitos** de esta fase destacan:

- Integración completa **de la solución de videollamadas con Salesforce**, habilitando un entorno plenamente integrado.
- **Implantación de espacios seguros** para el intercambio de documentación entre funcionarios y ciudadanos.
- Apertura de nuevos canales digitales, como el **canal chat del plan ACCEDESS del INSS**, orientado a ciudadanos con discapacidad auditiva.
- Ejecución de pilotos de inteligencia artificial, tanto para apoyo al funcionario en modo copiloto (respuestas asistidas, análisis de documentación) como para atención al ciudadano mediante agentes especializados, por ejemplo, en la solicitud de cita previa.
- Implantación de **Odigo como plataforma Contact Center as a Service en el ISM**, aportando flexibilidad, capacidad de gestión y trazabilidad de la atención telefónica.
- Integración de **Odigo con Salesforce en un área específica de TGSS**, incorporando capacidades avanzadas como la transcripción en tiempo real de llamadas.
- Diseño y ejecución de **campañas multicanal de comunicación a ciudadanos** en INSS, ISM y TGSS.

En paralelo, se **definieron y activaron los planes de continuidad de negocio y se fueron actualizando los planes de seguridad** conforme se incorporaban nuevas capacidades, reforzando el carácter cloud, seguro y resiliente de la plataforma.

Finalmente, se puso a disposición de la Administración una **solución corporativa de acortador de URLs, que permite a los órganos directivos compartir enlaces cortos de forma segura en campañas y comunicaciones**, incorporando capacidades de control, trazabilidad y medición.

## 5. NUEVOS SERVICIOS, MEJORAS EN EFICIENCIA Y REDUCCIONES DE COSTES.

ISAC ha supuesto un **punto de inflexión en el modelo de atención al ciudadano del INSS, la TGSS y el ISM**, abordando de manera estructural las limitaciones existentes y habilitando capacidades y servicios que antes no estaban disponibles. El proyecto no se ha limitado a implantar nuevas herramientas, sino que ha construido un nuevo ecosistema común que transforma la forma en que la Administración se organiza, opera, mide y evoluciona su relación con la ciudadanía, con impacto directo en la **calidad del servicio**, la **eficiencia operativa** y la **productividad del empleado público**.

### 5.1. DE UN ECOSISTEMA FRAGMENTADO A UNA PLATAFORMA COMÚN E INTEGRADA.

Frente a un escenario previo caracterizado por la **dispersión de soluciones**, **CRMs heterogéneos**, **canales aislados** y arquitecturas **on-premise**, ISAC ha consolidado una **plataforma corporativa en la nube** que **unifica tecnologías, canales y procesos**.

La creación de una **arquitectura común**, apoyada en una **capa de integración capaz de interconectar más de 30 sistemas y aplicaciones**, ha permitido **centralizar todas las interacciones** y construir por primera vez una **visión 360° del ciudadano**, independientemente del organismo o del canal de contacto. Esta unificación ha sido clave para **reducir tiempos de atención**, mejorar la coherencia del servicio y facilitar una gestión más eficiente de un **volumen muy elevado de trámites e interacciones**.

Durante la ejecución del proyecto, se desarrollaron **procesos de carga masiva** de información en el repositorio de ISAC, consolidando los casos procedentes de los canales presencial y telemático. Esta información **integra datos provenientes de las plataformas de servicios digitales de las entidades**, como TUSS, InfoTUSS y SIGE, proporcionando una visión unificada y completa de las interacciones del ciudadano con la Seguridad Social.

Esta unificación de sistemas nos ha permitido un **despliegue progresivo** de la infraestructura a lo largo de toda la segunda fase del proyecto (2025). Por ejemplo, en lo que se refiere a la atención telefónica, la plataforma Salesforce ya se usaba intensivamente **a finales de 2025** por más de 350 funcionarios del Centro de Atención Telefónica (CATT) del INSS, más de 300 informadores de la Unidad Generalista de la TGSS y alrededor de 100 funcionarios de las Unidades Básicas de atención al Autorizado RED de TGSS, y 11 usuarios de la propia GISS para el servicio de soporte técnico a los servicios digitales de la TGSS (SATEC).

**Al lo largo del 2026** está prevista la incorporación gradual de otros empleados públicos de todas las organizaciones, hasta llegar a completar un volumen total **3.700 licencias Salesforce**.



Despliegue hasta **3.700 funcionarios**

- ✓ **TGSS** (Agentes multicanal): +1.700 at. telefónica, +50 videoatención, +20 Whatsapp.
- ✓ **INSS** (Agentes multicanal): +1.700 at. telefónica, +50 videoatención, +20 Whatsapp.
- ✓ **ISM**: +100 agentes de telefonía.

### 5.2. TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

El proyecto ha hecho posible evolucionar desde un modelo **reactivo y orientado al canal hacia una atención multicanal coherente, accesible y progresivamente personalizada**. La integración efectiva de voz, mensajería, videoatención y chat, junto con la capacidad de ejecutar campañas informativas multicanal, ha permitido ofrecer a la ciudadanía nuevos modos de relación con la Administración, reducir fricciones, eliminar barreras y mejorar la continuidad del servicio.

Como muestra de esta apuesta por la **multicanalidad**, ISAC ha permitido en concreto a funcionarios de la Unidad Básica de Atención a Artistas de la TGSS y informadores especialistas del CATT del INSS atender también demandas ciudadanas a través del **canal WhatsApp**, completamente integrado en Salesforce y dotado de las mismas capacidades funcionales que el canal telefónico.

En este ámbito de la multicanalidad, se ha hecho hincapié en evolucionar desde el concepto de la omnicanalidad, que supone una experiencia integrada y fluida entre distintos canales, hacia la **“opticanalidad”**, entendida como el reto de ofrecer en cada momento, situación y características del ciudadano, el canal más adecuado para su interacción y para dar una respuesta completa en el menor número de interacciones posible. Un ejemplo de aplicación de este concepto ha sido la implantación de un canal **de chat específico para personas con discapacidad auditiva**, en atención a los requisitos de **atención inclusiva** solicitada por el INSS.

Otro foco de atención ha sido el de la **atención proactiva**. Para dar soporte a las campañas informativas se ha desplegado la solución **Marketing Cloud** para dar respuesta a las necesidades de **comunicación proactiva de los tres organismos - INSS, TGSS e ISM** – permitiendo el lanzamiento de comunicaciones masivas a sus diferentes tipos de target (Ciudadanos y Autorizados Red).

Concretando en el caso de TGSS, se ha utilizado Marketing Cloud para sustituir una solución a medida para **gestionar las comunicaciones con los Autorizados Red sobre sus obligaciones de liquidación (T-Comunica)**. Se aprovecharon las funcionalidades nativas de Marketing Cloud y desarrollando soluciones específicas para cumplir requisitos clave, como aplicar penalizaciones según la calidad de las bases de datos de contacto o mejorar la gestión de envíos (reducción de tiempos, envíos simultáneos, mayor transparencia y descarga de datos por parte de los Autorizados Red). Además, ha permitido a la GISS **simplificar su arquitectura tecnológica al eliminar una solución que requería muchos recursos**.

De esta manera, ISAC ha sentado además las bases para una **atención proactiva**, apoyada en el **uso del dato**, la **automatización** y la **identificación del canal más adecuado para cada interacción**, mejorando la experiencia del ciudadano y optimizando el uso de los recursos públicos.

### 5.3. SIMPLIFICACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO DEL EMPLEADO PÚBLICO.

Uno de los impactos más relevantes del proyecto **ha sido la transformación del entorno de trabajo de los funcionarios**. Allí donde antes era necesario operar sobre múltiples aplicaciones sin integración, hoy existe **un espacio unificado que centraliza información, comunicaciones e histórico del ciudadano**. La integración entre plataformas de contact center y CRM **ha eliminado tareas manuales, ha reducido tiempos de gestión y ha incrementado la calidad de la atención**. La incorporación de capacidades de inteligencia artificial, espacios seguros de intercambio documental y automatización de procesos ha comenzado a evolucionar el puesto de trabajo hacia un modelo de atención aumentada.

La atención telefónica gestionada desde Salesforce no solo permite el registro y trazabilidad de todas las interacciones entre los ciudadanos y las diferentes áreas de la Seguridad Social, sino que también posibilita una integración nativa con la plataforma de Contact Center de la GISS (Cisco) a través del conector B+S. Gracias a este conector, los funcionarios disponen, antes de iniciar la conversación, de la opción seleccionada por el ciudadano en la IVR y de un resumen automatizado del motivo de la llamada, resultado de la integración con el proyecto de Pregunta Abierta de la GISS. Este mecanismo ha mejorado significativamente la eficiencia y la personalización de la atención

Otro **componente clave del nuevo modelo de atención**, que pretende **integrar la tramitación en una misma interacción**, es la **videoatención**. En este canal, las unidades especializadas del INSS y la Unidad de videoatención de la TGSS realizan diversos trámites solicitados por los ciudadanos de manera eficiente, segura y trazable. Se implementaron en OVAC mejoras específicas por entidad, tanto en la visualización de citas como en la experiencia de usuario. Destaca la **integración de la plataforma con el sistema de biometría de la Seguridad Social, que permite la verificación de la identidad del ciudadano**, así como la integración automática de las **evidencias documentales generadas en los repositorios corporativos** de la GISS, garantizando su **custodia y disponibilidad para auditorías** y revisiones.

Además, sobre la propia infraestructura de OVAC, se ha habilitado una **plataforma de intercambio seguro de documentación** entre los ciudadanos y la Administración, que servirá como base para la tramitación electrónica de diversos procedimientos administrativos en TGSS e INSS.

En este nuevo modelo de atención, el componente Marketing Cloud ha demostrado ser una herramienta potente no solo para comunicaciones masivas, sino también para mantener una **relación personalizada con los ciudadanos**. En el ámbito del INSS, se ha utilizado para dos necesidades específicas:

- Capacidad de Marketing Cloud para la publicación de contenido web: **canal LiveChat para atender a ciudadanos con discapacidad auditiva**, sin depender de otros equipos, y despliegue de un formulario que filtra accesos no deseados y recoge información útil para mejorar la atención.
- Integración nativa entre plataformas (CRM y Marketing Cloud): **sistema para verificar emails durante llamadas telefónicas**, enviando correos transaccionales al Ciudadano, **gracias a la detección de eventos en PSS, el envío personalizado de emails** y la sincronización inversa con CRM.

No hemos olvidado un elemento fundamental en los procesos de atención: la **gestión de la demanda mediante cita previa**. En este ámbito, Salesforce se ha integrado con la plataforma OVAC para la **gestión de citas de video atención**, permitiendo a los funcionarios agendar directamente desde Salesforce sin necesidad de acceder a OVAC. Asimismo, para las **citas de atención telefónica y presencial**, se han implementado procesos de integración con la plataforma CPMS, que habilitan a los funcionarios del servicio telefónico para cancelar o modificar citas en tiempo real cuando un ciudadano contacta con la Seguridad Social con dicho propósito. Estas integraciones suponen un avance significativo en la eficiencia operativa, al **centralizar la gestión de citas en una única interfaz y mejorar la experiencia del usuario interno y la agilidad en la atención al ciudadano**.

#### 5.4. GOBIERNO DEL SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES BASADA EN DATOS.

ISAC ha permitido dotar a los órganos directivos de una **capacidad inédita de observación y control del servicio**. La centralización de interacciones, la normalización de la información y la trazabilidad de la actividad han hecho posible **disponer de indicadores homogéneos, medir cargas de trabajo, analizar tipologías de demanda y evaluar la efectividad de los canales y campañas**. Esta base habilita un nuevo modelo de gestión orientado a la mejora continua, la anticipación de necesidades y la planificación estratégica basada en evidencias.

Toda la información operativa y transaccional gestionada en Salesforce constituye actualmente uno de los principales activos de conocimiento de la GISS en el ámbito de la atención al ciudadano. La plataforma permite **consolidar y poner a disposición de TGSS, INSS e ISM un volumen significativo de datos estructurados y trazables**, que incluyen indicadores sobre volúmenes de atención, casos gestionados, tipologías de demanda, tiempos de respuesta, comunicaciones interáreas y patrones de uso de los distintos canales de atención.

Esta capacidad de centralización y explotación de la información proporciona a la Seguridad Social una **visión integral y transversal de la actividad de atención**, permitiendo no solo el seguimiento diario de la operación, sino también la evaluación comparativa entre entidades, áreas y canales.

Asimismo, se han establecido los primeros mecanismos para la **generación de reportes transaccionales y analíticos** que facilitan el **seguimiento operativo** en tiempo real de la actividad, el **control de cargas de trabajo y la medición de niveles de servicio**. Estos reportes sientan las bases de un modelo avanzado de analítica de gestión, que permitirá a medio plazo **apoyar la toma de decisiones estratégicas** sobre la planificación de recursos, el dimensionamiento organizativo y la evolución del modelo de atención al ciudadano, impulsando la eficiencia, la transparencia y la mejora continua en todos los ámbitos de actuación.

#### 5.5. INCORPORACIÓN DE INNOVACIÓN Y DE LA IA APLICADA AL SERVICIO PÚBLICO

El proyecto ha incorporado de forma progresiva **capacidades innovadoras con impacto directo en el servicio**, como la **integración nativa de la video atención**, la apertura de **canales digitales inclusivos** (por ejemplo, chat para personas con discapacidad auditiva), el despliegue de **pilotos de inteligencia artificial** para apoyo al funcionario y atención automatizada al ciudadano, o la **transcripción en tiempo real de llamadas**.

Estas capacidades no se han concebido como iniciativas aisladas, sino como **elementos integrados en un ecosistema común**, preparado para evolucionar y escalar conforme se incorporen nuevos casos de uso.

En el ámbito de la **Inteligencia Artificial**, se han ejecutado **casos de uso avanzados** como pruebas de concepto sobre la tecnología Salesforce, entre los que destacan:

- **Agentes virtuales de asistencia a funcionarios** (modo Copilot) para unidades de TGSS.

- Bot de autogestión por canal **WhatsApp** para petición de **Cita Previa** en atención presencial (INSS).
- **Reconocimiento y clasificación automática de metadatos en documentación** aportada por ciudadanos durante procesos de Videoatención.
- **Integración de agentes Salesforce con la plataforma ISSA** (chatbot del portal y sede de la Seguridad Social).

A finales de 2025 se iniciaron trabajos para el diseño y desarrollo de **agentes IA** dentro del subproyecto denominado "**Recepción virtual**" que, como complemento a la atención por cualquier canal, aporten la funcionalidad necesaria para **recoger las necesidades de un ciudadano** en su interacción con la Seguridad Social, **acompañarlo en su demanda a través de nuestros servicios digitales y recursos informativos**, y en su caso, **derivarlo a la unidad más competente** para atenderle y **a través del canal más adecuado** para dar respuesta completa a su necesidad, bien sea atención telefónica o presencia, directa o diferida. Se persigue no sólo optimizar los recursos humanos y técnicos de las distintas áreas, sino ofrecer una atención de calidad, unificada y contenida con el mínimo de derivaciones.

## 5.6. CONSOLIDACIÓN DE UN MODELO CLOUD, SEGURO, ESCALABLE Y REPLICABLE

ISAC ha sentado las bases de un **modelo pionero de adopción del cloud en la atención al ciudadano, incorporando desde el diseño planes de seguridad, continuidad de negocio, control de licenciamiento y escalado**. Este enfoque ha permitido dotar a la plataforma de resiliencia, flexibilidad y capacidad de crecimiento, reduciendo las limitaciones estructurales del entorno previo y habilitando un marco sostenible para la incorporación futura de nuevos servicios, organismos y volúmenes de demanda.

Gracias a su arquitectura modular, su gobierno común y su enfoque transversal, ISAC no solo resuelve necesidades actuales, sino que **constituye una base replicable para otros ámbitos de la Administración**. El proyecto ha generado un modelo tecnológico, organizativo y metodológico exportable, alineado con los principios de la transformación digital del sector público y preparado para evolucionar hacia escenarios de mayor automatización, proactividad y personalización.

## 5.7. CASOS DE USO

Con el objetivo de **ilustrar de forma práctica y visual** el funcionamiento de la plataforma ISAC y el impacto real del nuevo modelo de atención al ciudadano, a continuación se presentan **tres casos de uso en formato vídeo**. Estos ejemplos muestran cómo la plataforma soporta distintos canales de atención integrados, garantizando una experiencia coherente, eficiente y centrada en la ciudadanía, así como el apoyo efectivo al empleado público en su labor diaria.

### [Vídeo Caso de uso 1: Omnicanalidad](#)

Este vídeo muestra cómo ISAC integra múltiples canales de atención en una única experiencia fluida para el ciudadano. Se ejemplifica cómo, desde un mismo proceso de gestión, la plataforma puede **recibir y trasladar interacciones** (voz, chat, mensajería o videoatención), manteniendo un **histórico unificado** y aplicando el principio de **opticanalidad** para seleccionar el canal más adecuado según la necesidad

### [Vídeo Caso de uso 2: Videoatención](#)

El vídeo presenta el uso de la **videoatención como canal integrado** dentro del modelo omnicanal de ISAC. Se muestra cómo este canal permite realizar **trámites y gestiones de forma asistida, segura y trazable**, con presentación de documentación y verificación de identidad en tiempo real

### [Vídeo Caso de uso 3: Atención telefónica](#)

Este vídeo ilustra la **gestión de la atención telefónica** desde ISAC, completamente integrada con la plataforma de Contact Center y los sistemas CRM. Se observa cómo el funcionario accede a **información contextual previa a la llamada** (motivo de la consulta, histórico), lo que permite ofrecer una atención más **ágil, personalizada y eficiente** desde el primer contacto.

## 6. CONCLUSIONES

ISAC ha supuesto un hito **en la transformación del modelo de atención al ciudadano del INSS, la TGSS y el ISM**. Partiendo de un contexto altamente fragmentado, con herramientas heterogéneas, canales inco-nexos y capacidades limitadas de gobierno del servicio, el proyecto ha construido una plataforma común que **integra personas, procesos y tecnología en torno a un objetivo compartido**: ofrecer un servicio público más cercano, eficiente, accesible y orientado al ciudadano.

Más allá de la implantación de una solución tecnológica, **ISAC ha impulsado un cambio estructural** en la forma en que las organizaciones se relacionan con la ciudadanía y se organizan internamente. El proyecto ha **simplificado y modernizado el puesto de trabajo del empleado público**, reduciendo la complejidad operativa, mejorando el acceso a la información y **liberando tiempo para tareas de mayor valor añadido**. Al mismo tiempo, ha habilitado **nuevos canales de atención inclusivos y omnicanales** y ha dotado a los órganos directivos de una **capacidad real y homogénea de medición, análisis y toma de decisiones basada en datos**.

El proyecto destaca igualmente por su **carácter pionero en la adopción de un modelo cloud en un entorno normativo exigente**, sentando bases sólidas en materia de seguridad, resiliencia, escalabilidad y gobierno. Este enfoque no solo ha permitido responder a necesidades actuales, sino que ha preparado a las organizaciones para evolucionar de forma sostenible, incorporar nuevos servicios y adaptarse con agilidad a futuras demandas de la ciudadanía.

**ISAC se consolida así como una iniciativa estratégica de referencia**, plenamente alineada con los objetivos de modernización de las Administraciones Públicas, con **impacto tangible en la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la productividad interna**, y con un **alto potencial de replicabilidad** en otros ámbitos del sector público. Representa un ejemplo de cómo la **innovación tecnológica, cuando se integra con visión organizativa, foco en las personas y orientación al ciudadano**, puede convertirse en un **verdadero motor de transformación del servicio público**.

**Como complemento a estas conclusiones, se incluye a continuación un vídeo que presenta la plataforma ISAC de forma global**, mostrando su propósito, los objetivos perseguidos y el impacto del nuevo modelo de atención al ciudadano desde una perspectiva integral, tanto organizativa como de servicio público.

[Reportaje "ISAC, la respuesta tecnológica al nuevo modelo de atención"](#)