



Innovación y servicio público

## Escrivá: “Con Import@ss, la Seguridad Social da un paso fundamental para poner al ciudadano en el centro”

- La TGSS lanza un portal que facilita los trámites de alta y baja de trabajadores del hogar y el acceso a los datos de la vida laboral, entre otros servicios
- Con una autenticación sencilla y una navegación muy intuitiva, Import@ss pone hasta 40 trámites al alcance de la mano
- Está disponible en todos los dispositivos: teléfonos móviles, tabletas, ordenadores...

Jueves, 22 de abril de 2021. El ministro de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, José Luis Escrivá, y el secretario de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, Israel Arroyo, han presentado Import@ss, el nuevo portal de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), una herramienta totalmente innovadora en el ámbito de las administraciones públicas y un enorme avance en la forma de relacionarse con los ciudadanos, ya que pone a éstos en el centro del proyecto. Con Import@ss se podrá consultar la información de vida laboral, obtener informes, el número de la Seguridad Social y dar de alta a una persona empleada del hogar.

La Seguridad Social, según ha declarado el ministro, “históricamente ha sido una administración pionera en cuanto innovación”, pero más centrada en las empresas y sus demandas. Sin embargo, ahora “el ciudadano se pone en el centro de su nueva estrategia, respondiendo a sus necesidades a través de un perfeccionamiento de los canales digitales y de las respuestas que ofrecen”. Así se puso de manifiesto durante la pandemia, con el lanzamiento de ISSA, un asistente virtual con el que se han logrado 30 millones de interacciones, o @incluinfo, el canal de atención a la ciudadanía del Ministerio en Twitter, que arroja un resultado en su apenas medio año de existencia de 1 millón de impresiones y 1.500 consultas. Por su parte, el simulador del Ingreso Mínimo llegó a un pico de 20.000



consultas por minuto en su lanzamiento y ha realizado casi 8,8 millones de simulaciones desde el 1 de julio.

Import@ss es un portal de fácil acceso para todos los usuarios, independientemente de la situación laboral en que se encuentren, en el que se puede obtener información, consultar situaciones concretas y datos, y realizar trámites en un entorno digital adaptado completamente a todas las plataformas y dispositivos móviles. Y se ha diseñado con un trabajo multidisciplinar, teniendo en cuenta el comportamiento y necesidades de los usuarios.

El nuevo portal supone un cambio radical en la forma de relación con el ciudadano, desde el lenguaje administrativo hasta el diseño de los servicios para que estos sean más ágiles y sencillos. En definitiva, "un proyecto que ha situado al ciudadano en el centro, con prestaciones digitales por y para ellos, escuchándolos y testeando con ellos el resultado final para lograr eliminar las barreras de este tipo de procesos", según ha destacado Escrivá.

### **Contenido y organización del portal**

La nueva web se ha organizado distinguiendo dos partes: una página principal o de acceso público, y un área personal. En el área pública está toda la información necesaria para realizar cualquier trámite o gestión, en un lenguaje cercano y comprensible por cualquier ciudadano. Se organiza en cuatro grandes categorías: vida laboral e informes; altas, bajas y modificaciones; consulta de pagos y deudas, y modificaciones.

Por tanto, al acceder al área pública se podrá consultar un informe de vida laboral, el número de la Seguridad Social, gestionar un alta en el Régimen de Autónomos y dar de alta a un emplead@ del hogar, u obtener un documento que acredite que estás al corriente en el pago de las deudas con la Seguridad Social.

En el área personal, una vez que se accede con los medios de acreditación habilitados (vía SMS, Cl@ve o certificado digital), el ciudadano visualiza de forma inmediata todos sus datos, situaciones laborales actuales, vida



laboral en la Seguridad Social y situaciones específicas tanto si es un trabajador/a como un empleador/a de hogar.

### **Atención especial a los trabajadores y empleadores del hogar**

Debido a las características especiales en el ámbito de la Seguridad Social de las personas que trabajan o emplean en el ámbito del hogar familiar, en el diseño de Import@ss se ha tenido muy en cuenta su lenguaje, la formulación de las preguntas, los mensajes. Además, se ha incluido un simulador que calcula la cuota mensual que se pagaría al dar de alta a un trabajador del hogar, solo indicando quién realizará el alta, los datos de la jornada y el salario mensual más las pagas extras, si las hay.

En los próximos meses se espera que el portal crezca y ofrezca servicios concretos a determinados colectivos, como los autónomos.