



issa

EXCELENCIA EN LA SEGURIDAD SOCIAL

“Gobernanza del Futuro Tecnología que Incluye y Simplifica”

Dra. Sandra Receda Abdo | Secretaria General

Coordinadora de Cajas de Previsión y Seguridad Social
para Profesionales de la República Argentina

**Seminario Técnico de la AISS: Modernización en la gestión
de los servicios al público en la seguridad social**
19-21 de Octubre de 2026 | Buenos Aires, Argentina

DE LA ADMINISTRACIÓN TRADICIONAL A UNA SEGURIDAD SOCIAL CENTRADA EN LAS PERSONAS

- Transformación institucional · Inteligencia artificial · Gobernanza

Una transformación que se mide en oportunidad, claridad y justicia para las personas.

1 | Gobernanza: la base de la transformación

- Planificación estratégica • Gestión de riesgos • Control interno
- Recursos humanos • Transformación digital • Sostenibilidad

Definir responsabilidades, fortalecer la integridad institucional y construir confianza.

2 | Del trámite a la persona

- Pasar de esperar la consulta o el incumplimiento a informar, acompañar y anticipar.
- El tiempo administrativo también es tiempo humano.

La innovación tiene sentido cuando mejora el acceso efectivo a los derechos

3 | *Expediente Digital: una experiencia concreta*

- Tramitación remota, con alternativa presencial asistida.
- Circuitos digitales entre áreas y aprobación de los directores.
- Mayor agilidad, control, trazabilidad e interoperabilidad.

Digitalizar sin excluir: conservar canales de atención para quienes los necesitan.

4 | *IA, evasión, error y fraude*

- Desafío: procesar grandes volúmenes de información.
- Cruce de datos, detección de inconsistencias y situaciones de riesgo.
- Intercambio institucional de información y políticas de recupero.

Objetivo: proteger el financiamiento previsional y promover el cumplimiento, con supervisión humana

5 | *Innovación y cultura previsional*

- Chatbot de atención al afiliado: orientar consultas y agilizar respuestas.
- IA aplicada al cumplimiento: prevenir evasión, error y fraude.
- Educación, comunicación transparente y simplificación de procesos. Digitalizar sin excluir: conservar canales de atención para quienes los necesitan.

La tecnología también puede fortalecer una cultura de responsabilidad previsional.

6 | *Inclusión, derechos y liderazgo responsable*

- Brecha digital generacional, social y territorial.
- Accesibilidad, capacitación y atención a las personas mayores.
- Protección de datos, transparencia, explicabilidad y control humano

La buena gobernanza es un proceso continuo: innovar para incluir, no para excluir.

De la Caja Burocrática a la Caja Plataforma

- El Diagnóstico y la Disrupción

Caja Forense de La Pampa y su Portal de Gestión Digital

■ ¿Cuál era la situación inicial?

Sobrecarga operativa: Gran volumen de tiempo laboral consumido en tareas repetitivas, mecánicas y lecturas extensas de documentos.

Dispersión y riesgo de pérdida: Consultas de afiliados sin un registro unificado, dificultando el seguimiento formal de los trámites de extremo a extremo.

Falta de inmediatez: Los profesionales (abogados/procuradores) dependían exclusivamente del horario de atención y del conocimiento acumulado de empleados clave (como el "Luisito" histórico) para resolver dudas cotidianas.

■ ¿Qué impulsó la transformación?

Demanda de agilidad: La necesidad del afiliado de obtener respuestas claras, correctas y rápidas sin moverse de su casa o estudio.

Optimización del factor humano: El objetivo estratégico de reducir la carga administrativa para liberar el tiempo de los empleados y concentrarlo en análisis complejos y atención humana de calidad.



- **¿Qué cambió concretamente? (Ecosistema Tecnológico)**

Asistente Virtual con IA ("Luisito"): Chatbot disponible 24/7 para trámites, requisitos de subsidios y guías institucionales.

Presupuestador Automático de Demandas: Herramienta que procesa textos judiciales por IA, detecta montos/materias y calcula al instante tasas e intereses (Caja, Colegio y Rentas DGR).

Herramientas de Copiloto para el Staff: Analizador de demandas extensas, resumidor automático de chats y un redactor/borrador de respuestas formales.

La Solución Centrada en el Usuario y Resultados De la Burocracia al "Manual Inteligente"

- **¿Cómo se pasó a una lógica centrada en el usuario?**

"La IA propone, el humano decide": El sistema actúa como un soporte técnico. Ningún bot emite resoluciones finales; el personal valida y aporta empatía y criterio.

Omnicanalidad y flexibilidad: El usuario opera desde PC o app móvil, puede saltar de la IA a un operador con un solo botón y recibe notificaciones en tiempo real.

- **¿Qué resultados se obtuvieron?**

Automatización del 40% al 50% de las consultas habituales y repetitivas en su primera etapa.

Trazabilidad absoluta: Registro histórico de interacciones para que ningún trámite se pierda y las respuestas institucionales sean uniformes.

PORTAL DE GESTIÓN DIGITAL





issa

EXCELENCIA EN LA SEGURIDAD SOCIAL

GRACIAS