



***MODERNIZACIÓN EN LA  
ENTREGA DE SERVICIOS DE  
ASISTENCIA ECONÓMICA EN  
NEBRASKA***

**El Departamento de Salud y Servicios Humanos está utilizando tecnología actual y eficiencias de pólizas para mejorar el sistema de servicio al cliente y modernizar la entrega de servicios de asistencia económica.**



# ¿DE QUÉ SE TRATA ACCESSNEBRASKA?

ACCESSNebraska representa la manera en la que se entregan los programas de asistencia económica a los ciudadanos de Nebraska al ser exacto, accesible y al responder a sus necesidades.

ACCESSNebraska es un programa de sistema de entrega confiable, eficiente y responsable fiscalmente.

# *¿PARA QUÉ ACCESSNebraska?*

Para hacer que el servicio de entrega de asistencia económica sea el mejor servicio posible para la gente de Nebraska

Aumentar la Accesibilidad

Aumentar la Receptividad

Mantener la Exactitud

Aumentar la Eficiencia

# Aumentar la Accesibilidad

## Página web

- Fue introducida el 8 de septiembre del 2008
- Disponible en cualquier ubicación con servicio de Internet
- Disponible las 24 horas al día/7 días a la semana

**[www.ACCESSNebraska.ne.gov](http://www.ACCESSNebraska.ne.gov)**

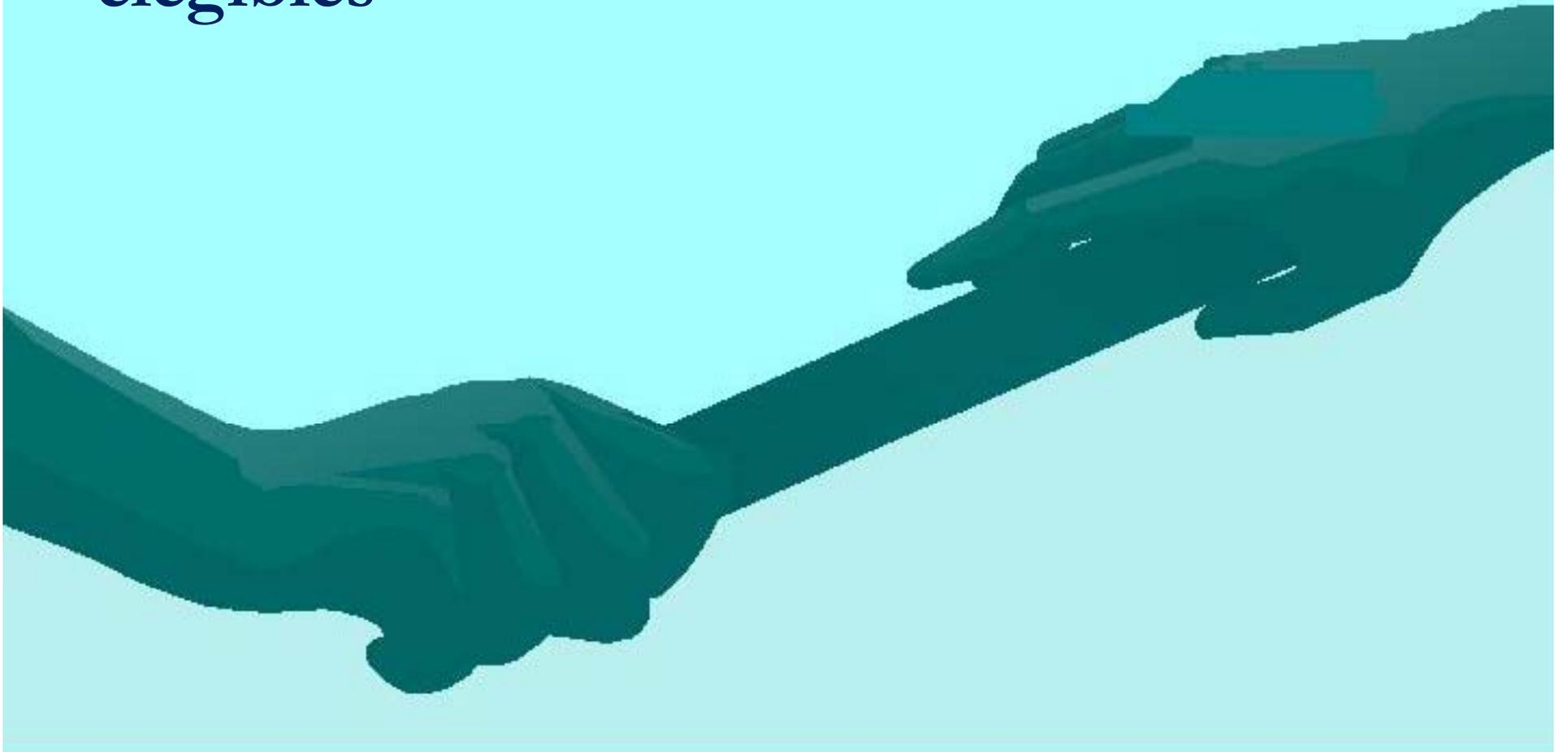
# Aumentar la Receptividad en cuanto a las necesidades del cliente

Centro de Servicio al Cliente (*Customer Call Center*)

- Número telefónico de contacto único
- Respuesta oportuna en todo el estado
- Intención de cumplir con las necesidades del cliente a través de un solo contacto
- Mejorar la comunicación y consistencia

# Mantener la Exactitud

Entregar beneficios exactos a clientes elegibles



# Aumentar la Eficiencia

- Utiliza un sistema de digitalización de documentos
- Utiliza un sistema universal
- Tareas laborales por funciones
  - Entrevistas
  - Proceso de información
  - Cambio de administración

# Fondos del Proyecto

- Utiliza \$4.5 millones en Dólares de Bono para el Alto Rendimiento de las Estampillas de Comida y fondos complementados al nivel Federal para compras individuales
- No requiere Fondos Generales
- Ahorra \$8.4 millones por año comenzando en el Año Fiscal del 2012

# PERSONAL DEL PROYECTO

**ACCESSNebraska utiliza 650 posiciones de personal a un nivel de implementación completa en julio 2012.**

**Esto representa una reducción del 25-27% del Año Fiscal del 2009 al nivel de personal (aproximadamente 225 posiciones).**

# EL MODELO MÁS EFICIENTE

- Personal de los Centros de Servicio al Cliente (*Call Centers*)
- Digitalización de documentos
- Aplicaciones de la Web
- Mejoramientos de NFOCUS
- Eficiencias en las pólizas



# CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE

- El Centro de Servicios al Cliente (*Call Center*) de ACCESSNebraska es un ambiente de trabajo de red centralizado donde se maneja un gran número de llamadas telefónicas.
- ACCESSNebraska establecerá de 3 a 4 ubicaciones para este propósito.

# UBICACIONES DE LOS CENTROS DE SERVICIOS AL CLIENTE

- Utilizar un proceso para presentar proyectos que permita que las comunidades interesadas puedan solicitar.
- Las ubicaciones deben cumplir con los requerimientos del proyecto relacionados con: tecnología, fuerza laboral y las necesidades del Programa de Asistencia Económica.
- El personal será de hasta 130 posiciones por cada ubicación

# **VOLÚMEN DE TRABAJO EN LOS CENTROS DE SERVICIOS PARA EL CLIENTE**

- **Estimado volumen de llamadas: 262.500  
llamadas por mes**
- **Entrevistas por mes: 32.579**
- **Volumen de cambios en casos: 157.611  
cambios por mes**

# **DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS**

**El uso de tecnología para escanear, guardar y recibir documentos.**

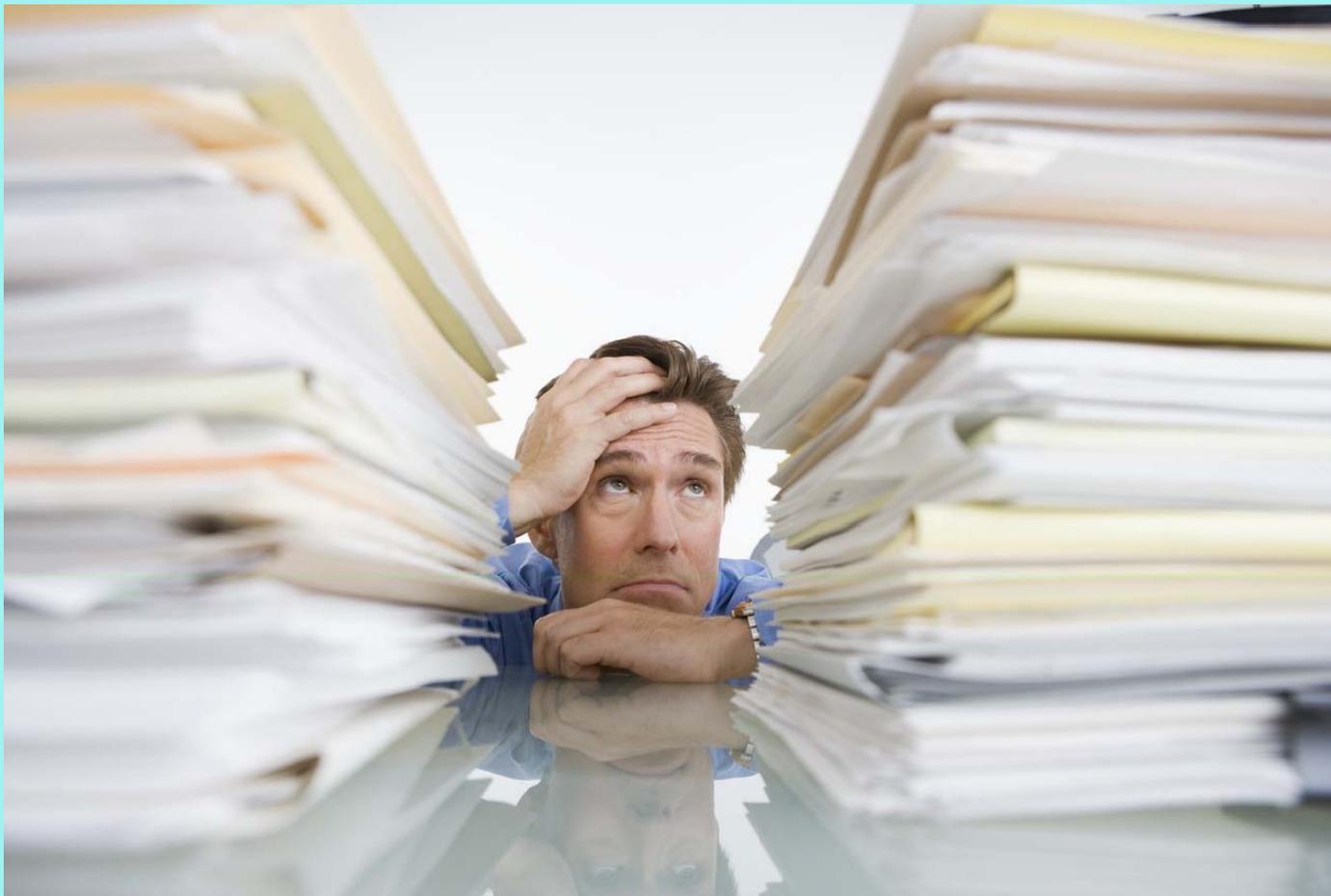
**ACCESSNebraska tendrá 2 centros de escaneo (Lincoln y Omaha) con escáneres también ubicados en las oficinas locales.**

# Volumen de documentos

- El Sistema procesará y proporcionará acceso a aproximadamente 29 millones de documentos nuevos escaneados por año
- El Sistema escaneará y guardará documentos dentro de las 24 horas después de haber sido recibidos

**En otras palabras. . .**

**¡¡¡No más PAPEL!!!**



# Sitio Web de ACCESSNebraska

Los servicios comenzaron en septiembre del 2008

- Solicitud para Asistencia Económica
- Herramienta de autoevaluación

## Desarrollo a futuro

- Solicitud y Herramienta de autoevaluación en español disponible en noviembre
- Confirmación por e-mail de recibo de solicitud
- My cuenta- buscar elegibilidad y beneficios
- Reportar cambios- Comuníquenos cuando las cosas cambian
- Solicitudes especializadas para Asistencias en Desastres y elegibilidad presunta

# TECNOLOGÍA

- Cambios en el sistema de elegibilidad de NFOCS para manejar trabajo universal y funcional
- Más servicios web
- Programación de los Centros de Servicio al Cliente
- Sistema de digitalización de documentos



# Cambios en la póliza que están siendo considerados:

## **Aumento en las entrevistas por teléfono en vez de entrevistas en persona**

- DHHS retiene el derecho de llevar a cabo una entrevista en persona
- El cliente puede pedir una entrevista en persona

## **Consistencia entre Programas (Estampillas para Alimentos, TANF, Ayuda para las personas ancianas, ciegas y discapacitadas, Medicaid)**

- Uso de los mismos requerimientos de verificación
- Uso del mismo método de determinación de ingresos

## **Reporte intermedio de revisiones a seis meses establecido**

- Uso del formulario de reporte en vez del proceso de revisión

## **Simplificar los requerimientos para reportar cambios**

- Menos cambios deben ser reportados

## **Requerimientos de verificación menos estricto**

# Fechas límite ACCESSNebraska

Proyecto aprobado Septiembre del 2008

Digitalización de documentos operando Noviembre del 2009

Centros de Servicio al Cliente operando Junio del 2010

Proyecto implementado completamente Julio del 2010

