



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Buenas Prácticas en la Seguridad Social

Buena práctica implementada desde: 2007

Módulo de Comprobación de Supervivencia de Pensionados

Una práctica del Instituto Mexicano del Seguro Social

Instituto Mexicano del Seguro Social
México

Resumen

La verificación de supervivencia es un trámite que por Ley deben realizar los pensionados en México. El Modelo de Comprobación de Supervivencia para Pensionados (MCS,) aplicado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) es un sistema electrónico nacional vía web que disminuyó el tiempo de atención gracias a un enlace electrónico con el sistema de la nómina nacional, eliminó procesos manuales, disminuyó cargas de trabajo al personal y multiplicó los puntos de atención al pensionado, permitiendo además detectar con mayor oportunidad los fallecimientos. Adicionalmente, un cambio en la normatividad permitió incluir a los pensionados en el extranjero y a las personas incapacitadas físicamente para acudir personalmente al trámite que anteriormente veían suspendido el pago de su prestación hasta que podían presentarse. El bajo costo del sistema y su gran flexibilidad para incrementar puntos de atención permitirá atender eficientemente a una población pensionada que todos los años se incrementa en siete por ciento.

Actualmente se ha mejorado sustancialmente la atención a los pensionados, y en el corto plazo se introducirán tecnologías de identificación biométrica que permitan mejorar otros trámites que requieren por seguridad la presencia del interesado, cumpliendo oportunamente con la legislación mexicana.

CRITERIO 1:

¿Qué tema/problema/desafío aborda su buena práctica?

E conformidad con las leyes mexicanas, las personas que gozan de una pensión están obligadas a comprobar periódicamente su supervivencia para disfrutarla. En caso contrario, las autoridades están obligadas a suspender el pago, hasta que se realicen las aclaraciones pertinentes.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) debe verificar de manera presencial la supervivencia de 2,6 millones de grupos familiares, número que se incrementa en siete por ciento anual. Se han establecido diversas políticas de manera periódica como la credencialización masiva de pensionados cada tres años y la presencia obligatoria para mayores de 75 años dos veces al año en fechas predeterminadas inamovibles.

Anteriormente, el registro se realizaba de manera manual por lo que presentaba demasiadas complicaciones: empleaba con ineficiencia un gran volumen de recursos humanos y materiales; incurría en trámites innecesarios, complicados y tardíos; implicaba un plazo de tiempo de espera, registro y respuesta excesivo; producía errores manuales y técnicos. Estos procesos largos y molestos, ofrecían nula tolerancia y flexibilidad para los adultos mayores y los incapacitados por invalidez o riesgos de trabajo, quienes tenían que presentarse obligatoriamente, así como para los pensionados que se encontraban de viaje o habían cambiado su residencia al extranjero que se encontraban imposibilitados de efectuar el trámite.

El volumen de pensionados también obligaba a verificar únicamente al titular del grupo familiar, lo que dificultaba al IMSS la detección oportuna de fallecimientos de componentes.

CRITERIO 2:

¿Cuáles eran los principales objetivos y los resultados previstos?

Crear un sistema electrónico que permitiera:

- atender de manera expedita a todos los pensionados (titulares y componentes) en cualquier punto del país sin límites de fecha;
- multiplicar los puntos de atención con un bajo costo;
- incluir a los pensionados que radican en el extranjero o están incapacitados físicamente para acudir personalmente;
- impresión automática de volantes de pago a solicitud del pensionado;
- suspender y reanudar automáticamente las pensiones para evitar trabajos adicionales y posibles errores manuales;
- eliminar la necesidad de que el pensionado suspendido tuviera que realizar un trámite adicional para reclamar el pago de sus mensualidades no cobradas;
- reducir las necesidades de personal y recursos materiales para realizar este trámite.

CRITERIO 3:

¿Qué estrategia/enfoque innovador se ha utilizado para lograr los objetivos?

Se diseñó un sistema electrónico vía web que elimina totalmente procesos manuales posteriores a la verificación de supervivencia y la necesidad de hacer reclamaciones de pagos posteriores ya que reanuda automáticamente los pagos incluyendo los vencidos una vez verificada la supervivencia; reduce las cargas de trabajo del personal y disminuyó sustancialmente los tiempos de atención al pensionado.

Asimismo, se modificó la normatividad vigente permitiendo a los pensionados en el extranjero verificar su supervivencia mediante el envío del documento "Fe de Vida" a través de los Consulados de México y a las personas incapacitadas físicamente la verificación de supervivencia mediante la presentación de constancia médica.

El Módulo contempla en una segunda etapa agilizar e incrementar la certeza en la identificación mediante el uso de tecnología biométrica (huella digital del pensionado), que permitirá mejorar la atención en trámites como préstamos a cuenta de pensión, cambios de domicilio o cuenta bancaria, que requieren su acreditación como titular de la pensión, así como en otros servicios cuyos registros para citas se validen automáticamente como una verificación de supervivencia.

CRITERIO 4:

¿Se han utilizado de manera óptima los recursos y contribuciones para aplicar la práctica?

Se han reducido costos, tanto al Instituto como a los pensionados, y se ha contribuido a optimizar el uso de los recursos humanos y materiales disponibles, ya que al evitar trabajos manuales, el personal institucional ha podido reasignarse a funciones más sustantivas; se eliminan errores imputables al trabajo manual y el trámite requiere de menos tiempo y molestias para los pensionados. El sistema es económico en términos institucionales, lo que ha permitido habilitar más de 1.000 puntos de atención en todo el país en donde el pensionado puede realizar su trámite en la fecha que lo desee.

Referente a los recursos para establecer los módulos de comprobación de supervivencia, las oficinas centrales mantienen un monitoreo constante de los trámites que se realizan en cada módulo, a fin de detectar la necesidad de reubicación o reforzamiento en puntos específicos, en función de la demanda que presenten, lo que permite mantener una administración adecuada de los mismos.

CRITERIO 5:

¿Qué impacto/resultados se ha(n) logrado hasta el momento?

Entre los resultados principales puede mencionarse que:

- permitió incrementar la oportunidad de la suspensión de pagos por no comprobar supervivencia de forma automática, a fin de evitar pagos indebidos;
- redujo el costo asociado a pagar una pensión improcedente por el fallecimiento del pensionado;
- automatizó la suspensión de aquellos pensionados que no han comprobado supervivencia;
- permitió controlar las reanudaciones y ligar la reposición de mensualidades reclamadas como no cobradas, de manera automática;
- pueda identificarse y supervisar a los operadores que realizan este trámite registrando clave, lo cual genera transparencia en el servicio;
- la replicación del sistema es de bajo costo y de gran flexibilidad, lo que ha permitido pasar de 133 puntos de atención a más de 1.000 en todo el país en meses en beneficio de la población pensionada;
- es fácil de usar, permite consultar la última fecha en que el pensionado presentó supervivencia y cuándo deberá presentar la siguiente, muestra la ubicación de los centros de comprobación existentes a nivel nacional a fin de orientar a la población pensionada sobre los sitios más cercanos para minimizar traslados, así como reducir largas filas de espera por saturación en un centro particular y cancela los casos que se hubieran realizado erróneamente;
- cuenta con un módulo de reportes y estadísticas para análisis y evaluación para la toma de decisiones.

CRITERIO 6:

¿Qué conclusiones se han extraído?

La administración pública requiere de una búsqueda constante de soluciones para atender de manera eficiente a una población creciente por lo que se debe estar atento a los desarrollos locales que pueden ser extendidos a puntos remotos del país.

México es un país de amplia dispersión geográfica en la que la descentralización y el uso de sistemas electrónicos para administrar la nómina de pensionados son indispensables para que el IMSS esté al alcance inmediato de la población y cumpla puntualmente con las obligaciones de Ley que involucran la verificación de supervivencia y el pago oportuno de las prestaciones en cualquier ubicación que se encuentre el pensionado.

Por lo anterior, una buena administración pública debe basarse en la comunicación permanente entre las áreas operativas y normativas, a fin de que los avances en la operación tengan una respuesta oportuna en la normatividad que permita su replicación y aprovechamiento inmediato por todo el país.

CRITERIO 7:

¿En qué medida puede ser reproducida su buena práctica por otras instituciones de la seguridad social?

El MCS constituye una solución de bajo costo y de alta efectividad para los países que cuenten con sistemas electrónicos para la integración y pago de la nómina de pensionados porque a nivel operativo se requiere únicamente de recursos tecnológicos y de un enlace a una red institucional que permita la comunicación con los sistemas centrales de administración de la nómina de pensionados.