



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: 2004

Sistema de Información para la Gestión del Seguro Social

Una práctica de la Organización General del Seguro Social

Organización General del Seguro Social
Arabia Saudita

Resumen

La Organización General del Seguro Social (General Organization for Social (GOSI)) es la autoridad nacional encargada de administrar los regímenes de seguro social para los trabajadores asalariados. La GOSI tenía sistemas de tecnología de la información (TI) que se crearon hace aproximadamente 20 años. Asimismo, los problemas que conlleva la prestación de servicios, los crecientes gastos generales de administración, las crecientes dificultades a la hora de introducir cambios aparentemente modestos en los sistemas de TI y los cambios previstos en los regímenes establecidos por la legislación impulsaron a la GOSI a considerar el establecimiento de un nuevo sistema que utilizara tecnología de vanguardia, a fin de solucionar todos estos problemas. El nuevo sistema, denominado SIMIS (Social Insurance and Management Information System) es un sistema de planificación de recursos empresariales (PRE) personalizado, elaborado a nivel interno, para administrar los regímenes de seguro social para la población activa de Arabia Saudita, a través de sus empleadores respectivos. Los regímenes son: riesgos profesionales (para tratamientos hospitalarios y prestaciones conexas) y rentas vitalicias (de vejez, invalidez y supervivientes), gobernados y administrados de conformidad con las normas establecidas. SIMIS apoya asimismo a la GOSI en las diversas funciones administrativas, como la gestión de la inversión, la gestión de bienes inmuebles, etc., y ayuda a la GOSI a mejorar la calidad de sus servicios, consiguiendo mejorar la relación entre los ingresos de las cotizaciones y los costos administrativos, así como la eficiencia administrativa.

CRITERIO 1:

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

Dado que la población del Reino ha aumentado en los 20 años desde que empezó a aplicarse el anterior sistema de TI, el número de beneficiarios registrados se ha incrementado y se ha expandido en más zonas geográficas, lo que ha planteado problemas en relación con la prestación de servicios, el incremento de los gastos generales de administración, la pérdida de control de la gestión, crecientes dificultades para introducir en el sistema cambios modestos establecidos por la legislación, etc. Todo esto impulsó a la GOSI a considerar el establecimiento de un nuevo sistema que utilizara tecnología de vanguardia a fin de solucionar estos problemas.

CRITERIO 2:

¿Cuáles eran los principales objetivos y los resultados previstos?

Los principales objetivos del establecimiento de SIMIS son mejorar la eficiencia organizativa, prestar servicios eficaces a las partes interesadas, mejorar la calidad de los servicios y ayudar a elaborar futuros planes estratégicos. SIMIS, al igual que cualquier otro PRE, abarca las principales funciones de la organización, a saber, riesgos profesionales (para tratamientos hospitalarios y prestaciones conexas) y rentas vitalicias (de vejez e invalidez), gobernados y administrados de conformidad con la legislación. SIMIS apoya asimismo a la GOSI en las diversas funciones administrativas, como la gestión de la inversión, la gestión de bienes inmuebles, la gestión de recursos humanos, etc.

Se lograron otros objetivos a través de:

- la eliminación de la duplicación del trabajo;
- la sustitución del papel por el formato digital;
- la aplicación del sistema de verificación electrónica;
- la automatización del proceso de trabajo y la instalación de un flujo de trabajo electrónico;
- la utilización de servicios públicos como Internet;
- la mejora de la función existente mediante la aplicación de nuevas normas, como el sistema financiero;
- la recuperación de datos e informes más oportunos y precisos, y
- el establecimiento de una conexión electrónica con entidades externas.

CRITERIO 3:

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

Un estudio estratégico de los sistemas de información de conformidad con los últimos sistemas y especificaciones establecidos para todos los subsistemas de SIMIS. Se han aplicado principios de reingeniería de procesos de negocio (BPR, por sus siglas en inglés) a los procesos de negocio de la GOSI. A continuación figuran algunos ejemplos:

- Con objeto de eliminar la duplicación del trabajo, se ha establecido una interfaz entre los sistemas de Adquisiciones, Inventario y Finanzas. Antes de SIMIS, no existía un sistema que gestionara las adquisiciones de la GOSI. Así pues, los usuarios de Inventario introducían los artículos en el sistema uno por uno, y lo mismo sucedía con los usuarios de Finanzas cuando introducían las facturas en el sistema. Se proporcionaba a ambos departamentos, Inventario y Finanzas, copias impresas de las notas de pedidos. Sin embargo, tras la aplicación de SIMIS, todas las notas de pedidos se han incorporado a la base de datos. Por lo tanto, los usuarios de Inventario introducen simplemente las cantidades de los artículos recibidos y esta acción afectará a la pantalla de las facturas en el sistema de Finanzas.
- Con objeto de sustituir el papel por un formato digital y de verificar electrónicamente el proceso de recepción de solicitudes de contratación y becas: antes de SIMIS, las solicitudes se recibían manualmente como documentos provenientes de ciudadanos de todo el Reino. A continuación, dichas solicitudes se examinaban manualmente con objeto de filtrarlas y seleccionar a los candidatos apropiados. Sin embargo, tras la aplicación de SIMIS, las solicitudes de contratación y becas se tramitan en Internet y existen servicios que filtran las solicitudes en el momento de cumplimentar el formulario. Se pide a cada ciudadano que introduzca el número de su documento nacional de identidad, y entonces el sistema comprueba si los candidatos reúnen las condiciones necesarias, como la edad, el género o el nivel de educación superior (estos datos pueden obtenerse a través del programa "*Government Service Bus*", que se encarga del intercambio de información

entre organismos gubernamentales).

- Con objeto de automatizar el proceso de trabajo e instalar un flujo de trabajo electrónico, se redujeron los gastos generales de comunicación entre la Junta Médica y el Departamento de Renta Vitalicia mediante la utilización de SIMIS. Anteriormente, los beneficiarios debían dirigirse a diversos departamentos para que se tramitaran sus solicitudes; las transacciones se efectuaban de forma manual y exigían mucho tiempo. En la actualidad, gracias a SIMIS, una transacción pasa de un departamento al siguiente de conformidad con las normas del flujo de trabajo y no requiere la participación del beneficiario.
- Se ha mejorado la función existente mediante la aplicación de nuevas normas; por ejemplo, se ha transformado el sistema financiero, de una contabilidad de caja a una contabilidad acumulativa, lo cual ofrece más flexibilidad. La base acumulativa muestra los balances de las cuentas vencidas y reales, en términos tanto de ingresos como de gastos.
- Se recuperan datos e informes más oportunos y precisos:
 - ▶ el tiempo para la producción de informes financieros precisos al concluir el año financiero se reduce a varios minutos, en lugar de a varios meses.
 - ▶ SIMIS apoya a la GOSI con un conjunto de informes que ponen sobre aviso acerca de posibles casos de fraude en relación con la extensión de las prestaciones en la unidad Riesgos Profesionales. Por ejemplo:
 - ▶ listas de casos en los que el número de lesiones registradas con respecto a un trabajador particular de un establecimiento supera el límite habitual establecido;
 - ▶ numerosos casos de lesiones notificados inmediatamente después del registro;
 - ▶ lesiones similares notificadas por trabajadores del mismo establecimiento – (Naturaleza de la lesión), lo que indica que deben revisarse los procedimientos de seguridad para una profesión particular;
 - ▶ incidencia frecuente de complicaciones recurrentes/deterioro en lo que respecta a lesiones tratadas en un hospital – lo que denota que el tratamiento no fue eficaz.
- Conciliación de las cuentas: establecer una conexión electrónica con entidades externas permite a la GOSI automatizar el proceso de conciliación de cuentas, por lo que la labor de conciliación se reduce a varios minutos, en lugar de a varios días (algunas veces requería entre 15 y 20 días), y los resultados son más precisos.

Se utilizó la tecnología más moderna y de vanguardia para que la GOSI elaborara e implementara SIMIS, como el Desarrollo Basado en Componentes o la Metodología Iterativa de Desarrollo, basada en principios OOAD, de conformidad con metodologías de desarrollo evaluadas al nivel 5 de SEI-CMM, y una arquitectura "n-tier" que utiliza el marco J2EE. Todo esto ha proporcionado a SIMIS una escalabilidad y una transferibilidad incomparables.

Desarrollo de recursos humanos: la GOSI siempre invierte en las personas. Alienta a los trabajadores a obtener una beca en el extranjero para que adquieran los conocimientos y la práctica necesarios en el ámbito de la TI y en otros ámbitos.

CRITERIO 4:

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

- La GOSI contrató a trabajadores cualificados y les impartió formación sobre las tecnologías utilizadas en el proyecto. En la actualidad, estos trabajadores se encargan de SIMIS y mantiene el sistema de un modo apropiado. Asimismo, la GOSI organizó sesiones de orientación y cursos de formación para todos los usuarios finales a todos los niveles, con el propósito de poner de relieve las nuevas características de SIMIS y de ayudar a los usuarios a familiarizarse con el sistema. Esto ha sido rentable, ya que los usuarios han experimentado personalmente los beneficios del sistema en su trabajo en general, y el grado en que el sistema ha simplificado y acelerado el proceso de trabajo.
- En cualquier organización, los datos son uno de los recursos más importantes. La GOSI ha migrado datos ADABAS, de 30 años de antigüedad, a Oracle DB. La GOSI utilizó una metodología orientada a la aplicación, que se recomendó tras llevar a cabo un estudio experimental detallado. La preparación para la migración y la aplicación de la migración de los datos fueron dos fases bien diferenciadas en el proceso de migración de datos. Las típicas actividades de realización de pruebas, como Pruebas Unitarias, Pruebas Funcionales y Pruebas de Aceptación, se llevaron a cabo para certificar la migración. Por último, se planificó la fase posterior a la migración para colmar las brechas después de migrar con éxito los datos a la base de datos seleccionada ORACLE.

CRITERIO 5:

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

- Se ha gestionado todo el negocio (sistemas de "*core office*" y "*back office*") de la GOSI en un marco unificado e integrado (SIMIS) que ha permitido a la GOSI integrar procesos y sistemas diferentes.
- Se ha reducido considerablemente la utilización de papel (automatización del proceso), en torno al 80 por ciento.
- Se ha reducido el tiempo del ciclo de los procesos (proceso racionalizado + sistema de flujo de trabajo + sistema de gestión de documentos): el tiempo del ciclo de transacciones se ha reducido un 90 por ciento.
- Se ha operado un cambio importante en lo que respecta al control (integración entre todos los sistemas de la GOSI): se ha aumentado el control un 90 por ciento.
- Se han ahorrado costos mediante la explotación de los servicios electrónicos. Esto disminuye la carga impuesta a los recursos de la GOSI, por lo que han comenzado a centrarse más en el negocio de la GOSI.
- Flexibilidad en el diseño de SIMIS, lo que permite a la GOSI aplicar un concepto de servicio centralizado para los clientes.
- Se predice el futuro (mediante la aplicación del almacenamiento de los datos).
- Ha aumentado la satisfacción de los clientes.
- Ha aumentado la precisión de los datos.

- Gestión remota: SIMIS permitió a la GOSI aplicar el concepto de gestión remota (la GOSI tiene 21 sucursales y uno sede en todo el Reino). La utilización de un motor de flujo de trabajo y de un sistema de gestión de documentos facilita esta tarea.

CRITERIO 6:

¿Qué conclusiones se han extraído?

- Debería contarse con el apoyo continuo de los ejecutivos para garantizar la continuidad del programa informático, por lo que es necesario convencerlos en primer lugar.
- Debería contarse con una gestión de proyectos sólida para asegurar el éxito del proyecto.
- Se debería ser lo más estratégico posible.
- La celebración de consultas al iniciar el proyecto es muy importante para asegurar la calidad de los activos.
- Es muy importante establecer el proceso de gestión del cambio a principios del proyecto.
- La flexibilidad y escalabilidad del proyecto revisten una gran importancia.
- La documentación apropiada tiene grandes efectos en el mantenimiento del sistema. Debe adoptarse una estrategia rigurosa para proporcionar documentación de gran calidad sobre todos los aspectos del proyecto.
- A fin de ofrecer un producto de calidad, la realización de pruebas debe planificarse de forma apropiada y eficiente. Asimismo, debe comenzar en las fases incipientes del proyecto. No debería tener lugar al final, ya que esto aumentaría los gastos generales de mantenimiento.

CRITERIO 7:

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

La idea de SIMIS y todos los conceptos subyacentes son aplicables a todas las organizaciones grandes y medianas. Debería establecerse una comparación entre el costo que supone aplicar esta solución y los beneficios que ésta aportaría. La comparación debería ser estratégica y con miras a largo plazo. En el caso de la GOSI, un estudio estratégico antes de aplicar SIMIS para asegurar que SIMIS aportará realmente beneficios.