



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: 2017

Servicios móviles de la seguridad social

Organización de Seguridad Social de Irán
República Islámica del Irán

Año de publicación: 2018

www.issa.int

Resumen

La Organización de Seguridad Social de Irán (Iranian Social Security Organization – SSO) utiliza las infraestructuras móviles de Rightel para ofrecer unos servicios seguros y completos. Mediante métodos y tecnologías como la comunicación de campo cercano (NFC), el servicio suplementario de datos no estructurados (USSD), los servicios móviles satelitales (MSS) o la identidad móvil (ID móvil), pueden incluirse servicios sanitarios, financieros y del seguro en la infraestructura de tarjetas SIM. Esta buena práctica aborda la experiencia de la SSO en la provisión de servicios sanitarios sin conexión, los servicios al ciudadano y el club de fidelización, los pagos con móviles, la firma digital a través del móvil y la red privada virtual móvil ofrecida a los afiliados, incluyendo asegurados, empleadores, pensionistas, pacientes y personal.

Asunto o desafío

¿Qué asunto o desafío aborda su buena práctica? Por favor, descríballo brevemente.

Aunque la prestación de servicios electrónicos se ha comenzado a instaurar ya en toda la SSO, la de ciertos servicios aún es incompleta debido a la falta de una base común. De manera paralela a la prestación de servicios electrónicos, se han redactado varios documentos que confieren gran importancia a mantener la seguridad de los contenidos y la incontestabilidad de los mismos.

Una de las principales estrategias de la SSO ha sido el uso de tarjetas SIM y de servicios móviles a través de la infraestructura de Rightel. En este sentido, los principales objetivos de la organización consisten en prestar los siguientes servicios:

- servicios sanitarios sin conexión (receta electrónica);
- servicios al ciudadano;
- club de fidelización de afiliados para pensionistas y personal;
- pagos desde el móvil a través de las tecnologías NFC y USSD;
- firma electrónica desde el móvil;
- identificación de los asegurados y del personal mediante ID móvil;
- implementación de una red privada virtual móvil.

Abordar el desafío

¿Cuáles eran los principales objetivos del plan o estrategia para resolver el asunto o desafío? Enumere y describa brevemente los principales elementos del plan o estrategia, con particular hincapié en sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados.

La tarjeta SIM inteligente se incorporó para ofrecer unos servicios completos de la seguridad social y dar acceso a la información sin conexión. En la nueva generación de tarjetas SIM

inteligentes se ha conferido un gran nivel de seguridad al acceso al elemento seguro de la SIM. Por ello, se han hecho esfuerzos para ofrecer a los asegurados todos los servicios a través de tarjetas SIM.

Utilizar infraestructuras móviles ha dado lugar a logros tales como el uso de nuevos servicios de telecomunicación para identificar al asegurado, el empleo de firmas electrónicas y el suministro de información y retroalimentación.

En la primera fase se incorporaron a las tarjetas SIM los historiales médicos y sanitarios de los asegurados, además de los datos personales demográficos e identificativos. Una vez emitida la receta electrónica, los datos se almacenan tanto en el centro de datos de la SSO como en la tarjeta SIM personal del paciente, lo que permite que la información esté disponible y que se puedan brindar servicios médicos en cualquier situación, incluso sin conexión a Internet.

La tarjeta SIM o la tarjeta inteligente pueden utilizarse para ofrecer a los jubilados y al personal de la seguridad social servicios al ciudadano y opciones del club de afiliados, como billetes de metro y autobús, cuotas, descuentos, monedero y crédito financiero.

Otro servicio del que pueden disfrutar los afiliados de la SSO es el pago desde el móvil a través de la infraestructura de la operadora, que emplea tecnologías NFC y USSD. Según el enfoque de pagos basado en la tecnología NFC, es posible realizar compras y pagos mediante la norma del banco central y el método de tokenización.

El otro servicio es el pago basado en tecnología USSD y el monedero electrónico, que el asegurado utiliza para abonar servicios a corto plazo, recibir distintas indemnizaciones y pagar los honorarios de doctores y de otros centros médicos contratados.

Es más, también se acepta la firma electrónica a través de la tecnología MMS de la tarjeta SIM y el móvil. El registro de la clave privada del usuario en la tarjeta SIM y la firma se realizan a través del móvil. La SSO, en cooperación con la empresa Rightel, ha establecido las estructuras necesarias, y la posibilidad de firmar a través del móvil se ha incluido en programas de software como el de pago concentrado. El nivel de seguridad de este método es elevado, y los altos funcionarios pueden acceder al documento de manera remota para firmarlo.

La SSO también ha utilizado tarjetas SIM para facilitar la comunicación entre su personal. Todo el personal está incluido en una red de la organización. Se prevé que esta red ofrezca posibles descuentos en llamadas e Internet, lo que dará lugar a un importante ahorro.

Metas

¿Cuáles fueron las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del rendimiento que se establecieron para el plan o estrategia? Por favor, descríbalos brevemente.

- posibilidad de prestar los servicios sin conexión;
- aumentación del nivel de seguridad de los datos y desarrollar una capa de seguridad para el pago y la firma digitales;
- nuevo método para identificar a los usuarios (ID móvil);
- incontestabilidad de los documentos emitidos electrónicamente;

- protección de la identidad y de los datos médicos y fiscales de los afiliados;
- posibilidad de firma electrónica para los altos funcionarios;
- mantenimiento de la confidencialidad de los historiales médicos;
- mejora de la accesibilidad del personal;
- reducción del número de sesiones y reuniones en distintos departamentos;
- reducción del gasto en llamadas entre el personal;
- posibilidad de gestionar la comunicación con el afiliado.

Evaluación de los resultados

¿Se ha evaluado la buena práctica? Por favor, suministre datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.

Dado el éxito de la implantación de la receta electrónica y la eliminación de cartillas médicas en cerca de 370 hospitales y centros de salud de la SSO en marzo de 2017, la identificación de los pacientes, la firma de las recetas y el mantenimiento de la incontestabilidad se hacían necesarios para el programa.

El proceso de identificación de la SSO para la prestación de servicios del seguro (a corto y largo plazo) y de servicios médicos (doctores y hospitales), que tradicionalmente implica comprobar la tarjeta de identificación de las personas, puede dar lugar a errores o fraudes. En este punto, dichos errores y fraudes podrían suponer una distribución injusta de los recursos entre los asegurados con derecho a recibir atención, así como pérdidas económicas para la organización.

Dado el gran volumen de documentos con los que trabaja la organización, los documentos importantes solían firmarse en papel para garantizar la seguridad, mientras que los documentos menos relevantes se registraban en la base de datos sin firmar, siguiendo únicamente las instrucciones de registro o verificación. Según los nuevos enfoques, basados en el uso de tarjetas SIM y en el servicio de firma a través de móvil, el proceso de emparejamiento utiliza una clave privada (almacenada en el elemento seguro de la tarjeta SIM) y una clave pública procedente de los canales seguros de la operadora. Los documentos y los contenidos se firman de manera electrónica. Los efectos y resultados de este sistema incluyen la eliminación del papel, un elevado nivel de seguridad y la prevención de fraudes, así como la posibilidad de que altos funcionarios firmen los documentos de manera remota.

Lecciones aprendidas

A partir de la experiencia de la organización, mencione hasta tres factores que considera indispensables para reproducir esta buena práctica. Cite hasta tres riesgos que surgieron o podrían surgir con la implementación de esta práctica. Por favor, explique brevemente estos factores y/o riesgos.

Factores:

- presencia de la operadora en todo el país, equipo de apoyo y comunicación las 24 horas con los afiliados;
- canales seguros de Rightel;
- facilidad de uso de metodologías móviles para los afiliados.

Riesgos:

- Algunos de los servicios móviles no son de utilidad para ancianos o niños.
- En emergencias médicas, no serán de utilidad algunos de los procedimientos, especialmente los basados en móviles y tarjetas SIM, y será preciso buscar una solución alternativa.