



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: 2015

Servicios de seguridad social en-línea (*e-services*): más efectivos y fiables

Organización de Seguridad Social de Irán
República Islámica del Irán

Año de publicación: 2018

www.issa.int

Resumen

La visión de la Organización de Seguridad Social de Irán (Iranian Social Security Organization – SSO) en su desarrollo de los servicios electrónicos es minimizar las visitas presenciales y ofrecer a los afiliados servicios a través de Internet. Tras consultar a expertos y entendidos en la materia, se preparó un paquete con diversos servicios para varios sectores, que se fue ofreciendo gradualmente a los beneficiarios. En un principio, algunos de los servicios se introdujeron en agencias concretas de la SSO como pequeñas pruebas piloto, que luego fueron completadas y presentadas con mejoras. Todos los servicios electrónicos han llamado poderosamente la atención de los beneficiarios, que los han recibido muy bien. Algunos de los objetivos cumplidos por el proyecto son la reducción de las visitas presenciales, una mayor celeridad de los procesos, una respuesta más rápida a las reclamaciones, una menor participación del personal en las agencias, mayor respeto al medio ambiente al ahorrar toneladas de papel y una mayor satisfacción entre los afiliados.

Asunto o desafío

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

Problemas y desafíos:

- gran número de visitas presenciales de los afiliados a las oficinas del seguro;
- largas colas en las agencias (sobre todo los últimos días del mes);
- procesos que requieren mucho tiempo;
- derroche de papel;
- elevada implicación del personal para resolver las solicitudes de los afiliados;
- baja satisfacción, baja eficiencia.

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.

- Emisión, renovación y entrega de la cartilla del seguro de salud a través de la aplicación de una empresa emergente: Todas las personas aseguradas y sus personas dependientes pueden utilizar la aplicación para acceder a servicios como la emisión de una cartilla del seguro, seleccionar la sucursal más cercana a la residencia, elegir el tipo de envío de la cartilla, con un tiempo y costes mínimos, y realizar el seguimiento de su estado.
- Desarrollo de servicios en-línea (*e-services*) a través de un sistema de gestión integral: El sistema, que comenzó en un principio en una sucursal del seguro, contaba con las siguientes características:

- registro electrónico de los contribuyentes y sus personas dependientes;
 - solicitud electrónica de la cartilla del seguro de salud (primera cartilla, reemplazo de la anterior, etc.);
 - solicitud electrónica de los registros del seguro del contribuyente;
 - solicitud electrónica de prestaciones de corto plazo.
- Notificación electrónica de las deudas: Envío de una notificación de las deudas al portal del empleador, visualización de los estados financieros del empleador, visualización de los detalles de la deuda a través de SMS y correo electrónico.
 - Envío electrónico de estados de la cotización a los empleadores: El flujo de trabajo de este sistema incluye subir estados de las cotizaciones, resultados del cumplimiento, emisión de facturas y recaudación de cotizaciones.
 - Facturas electrónicas para los trabajadores por cuenta propia (asegurados de manera voluntaria, conductores independientes, tejedores de alfombras y trabajadores de la construcción): Procesos que la SSO antes externalizaba y ahora se gestionan de manera electrónica, como la emisión de facturas, pagos, cumplimiento y otras solicitudes similares.
 - Inspección electrónica: Mediante este sistema pueden ubicarse todos los lugares de trabajo de manera precisa y correcta. Otras funciones disponibles en el sistema: planificar y asignar inspecciones, controlar las inspecciones, completar y verificar el informe de la inspección, comprobar el lugar de trabajo mediante una tableta, controlar y supervisar la labor de los inspectores, presentar reclamaciones en ausencia del asegurado o reclamaciones del empleador sobre las inspecciones, descubrir nuevos lugares de trabajo y hacer un seguimiento del inspector a través de Internet.
 - Sistema centralizado para los iraníes que viven en el extranjero: Mediante este sistema puede registrarse a los contribuyentes que lo soliciten y es posible recaudar cotizaciones provenientes de 23 países, incluyendo China, Jordania, Qatar, Kuwait, los Emiratos Árabes Unidos, Irak, Turquía, Alemania, Canadá, Malasia y Argentina.
 - Un sistema para los registros del seguro: Todos los contribuyentes pueden ver sus registros a través del sistema en línea.

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.

- Emisión, renovación y entrega de la cartilla del seguro de salud a través de la aplicación de una empresa emergente: Evita las visitas presenciales; alta satisfacción entre los afiliados; reduce los desplazamientos de todos los individuos (transporte innecesario); ahorro de tiempo.
- Sistema de gestión integral: Limita la intervención directa del personal; ahorra tiempo; evita desplazamientos; alta satisfacción de los afiliados.
- Notificación electrónica de las deudas: Reduce la necesidad de notificaciones presenciales (más económico y ecológico).

- Recepción por vía electrónica de los estados de la cotización de los empleadores: Cerca de 1 millón de los 1,2 millones de empleadores del país envían los estados de la cotización por vía electrónica.
- Facturas electrónicas para los trabajadores por cuenta propia (asegurados de manera voluntaria, conductores independientes, tejedores de alfombras y trabajadores de la construcción): Extensión del uso de facturas electrónicas y ahorro de toneladas de papel.
- Inspección electrónica: Inspecciones más precisas; ubicación exacta de los lugares de trabajo; procesos intuitivos; menos fraude; más trabajadores inspeccionados (del sector informal al sector formal).
- Sistema centralizado para los iraníes que viven en el extranjero: Al aumentar el número de contribuyentes, también crecen las cotizaciones al seguro.

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.

- Emisión, renovación y entrega de la cartilla del seguro de salud a través de una aplicación de una empresa emergente:
 - reducción de visitas presenciales innecesarias: 2 500 000;
 - satisfacción: 97 por ciento, según la encuesta sobre el sistema;
 - reducción media de los desplazamientos por persona: dos visitas;
 - reducción media del tiempo de tramitación de las solicitudes: de 60 a cinco minutos.
- Sistema de gestión integral:
 - reducción de intervenciones directas del personal: cerca del 50 por ciento;
 - tiempo ahorrado al mes: 3 000 horas al mes;
 - reducción media de los desplazamientos por persona: dos visitas;
 - satisfacción máxima: según la encuesta sobre el sistema.
- Notificación electrónica de las deudas:
 - número medio de notificaciones electrónicas: 256 000 al mes;
 - número medio de notificaciones presenciales: 78 000 al mes;
 - porcentaje medio de notificaciones electrónicas: 76 por ciento.
- Recepción por vía electrónica del estado de la cotización de los empleadores:
 - número total de lugares de trabajo: 1 200 000;
 - número de empleadores que utilizan el sistema electrónico: 1 000 000;
 - recepción media de estados de la cotización por vía electrónica: cerca del 83 por ciento al mes.

- Facturas electrónicas para los trabajadores por cuenta propia (asegurados de manera voluntaria, conductores independientes, tejedores de alfombras y trabajadores de la construcción):
 - promedio de facturas electrónicas emitidas: 570 000 al mes;
 - promedio de facturas emitidas de manera presencial: 224 000 al mes;
 - porcentaje promedio de facturas electrónicas emitidas: 70 por ciento al mes.
- Inspección electrónica:
 - número de inspecciones, antes: 278 000;
 - número de inspecciones, después: 336 000;
 - aumento total: 21 por ciento;
 - número de nuevos lugares de trabajo descubiertos, antes: 8 977;
 - número de nuevos lugares de trabajo descubiertos, después: 9 397;
 - aumento total: 4 por ciento;
 - número de trabajadores inspeccionados, antes: 900 000;
 - número de trabajadores inspeccionados, después: 1 100 000;
 - aumento total: 22 por ciento;
 - número de nuevos trabajadores informales en diciembre de 2017: 59 032.
- Sistema centralizado de los iraníes que viven en el extranjero:
 - incremento de la recaudación de cotizaciones: 5 040 000 000 riales iraníes (IRR).

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.

Tres factores:

- buen trabajo en equipo entre las distintas unidades de la organización;
- buenas interacciones con los interlocutores sociales, en todos los aspectos;
- aprovechamiento de todos los medios de comunicación y herramientas de formación.

Tres factores de riesgo:

- necesidad de infraestructuras;
- falta de una programación bien estructurada;
- falta de conocimientos organizativos.