



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

Portal en línea para el empleador

Fondo Nacional de Previsión de Fiji
Fiji

Año de publicación: 2018

www.issa.int

Resumen

El Fondo Nacional de Previsión de Fiji (Fiji National Provident Fund – FNPF) está obligado por ley a recaudar cotizaciones de los empleadores para los fondos de pensiones de todos los trabajadores de Fiji. El empleador paga el 18 por ciento, y el 8 por ciento de esta cantidad se deduce del salario del empleado.

Se exige a los empleadores que presenten mensualmente ante el FNPF los detalles de las cotizaciones. Antes de 2016, estos calendarios mensuales de las cotizaciones se presentaban físicamente y se publicaban en las cuentas de los afiliados de manera manual. Este proceso suponía una serie de desafíos para el FNPF.

El portal en línea para el empleador es una plataforma electrónica que permite recibir y distribuir las cotizaciones de manera más eficiente. Los empleadores pueden entregar los calendarios de las cotizaciones a través de Internet, lo que actualiza automáticamente los pagos en las cuentas de los afiliados. Un total de 4 059 empleadores empleaban en diciembre de 2016 este portal, desde el que se pagaban más del 95 por ciento de las cotizaciones recaudadas. Esta cifra aumentó hasta los 6 109 empleadores en 2017, lo que suponía el 98 por ciento de las cotizaciones.

Otros beneficios del portal para el empleador incluyen un mayor cumplimiento relativo a las cotizaciones, más productividad del personal y una mayor integridad de los datos sobre los afiliados.

Asunto o desafío

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

La Ley Nacional de Previsión de Fiji, de 2011, define las funciones y operaciones del FNPF, incluyendo el modo en que los empleadores deben presentar la información mensual sobre las cotizaciones de sus empleados.

Antes de 2016, los calendarios mensuales de las cotizaciones se presentaban físicamente y se publicaban en las cuentas de los afiliados de manera manual. Los desafíos incluyen:

- retrasos en la publicación de las cotizaciones en las cuentas de los afiliados: solía tardarse una media de 30 días laborables en publicar las cotizaciones del mes anterior;
- presentación de detalles incorrectos o incompletos por parte del empleador: como resultado, se produjo un aumento en el número de cotizaciones/afiliados no identificados publicados en la cuenta no asignada. Para solucionarlo era preciso un proceso de *back-end* independiente;
- una labor que requiere mucho tiempo y trabajo;
- un proceso vulnerable al error humano y el fraude;
- dado el cambio en la fórmula de acreditación de intereses, cualquier retraso en la distribución de las cotizaciones a las cuentas de los afiliados suponía una pérdida de intereses para ellos;
- dificultades para realizar un seguimiento de los empleadores infractores;

- almacenamiento y recuperación físicos de los formularios de los calendarios de cotizaciones: de media, el FNPF recibe 9000 páginas de calendarios de cotizaciones al mes;
- elevado número de quejas por parte de los afiliados.

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.

Los principales objetivos del portal en línea para el empleador son los siguientes:

- distribución en tiempo real de las cotizaciones en las cuentas de los afiliados: las actualizaciones en tiempo real permitirían a los afiliados obtener la totalidad de los intereses de sus cotizaciones;
- mayor integridad de los datos: los empleadores debían asegurarse de que los datos demográficos de los afiliados que presentaban coincidían con los datos registrados en el sistema del FNPF. En realidad, el portal responsabiliza a los empleadores de la fiabilidad de la información sobre los afiliados. Esto conllevó una mejora de la integridad de los datos demográficos sobre los afiliados;
- mejorar el cumplimiento relativo a las cotizaciones: los empleadores infractores pueden ser identificados automáticamente a través de informes de incidencias.
- mejorar la productividad del personal: al limitar el número de calendarios de cotizaciones manuales se ahorra tiempo en la publicación manual de las cotizaciones. Los recursos se redirigieron hacia el cumplimiento;
- reducir los errores al publicar las cotizaciones;
- almacenamiento electrónico de los formularios de los calendarios de cotizaciones.

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.

Se fijaron objetivos generales para el portal del empleador.

<u>Año</u>	<u>Objetivo previsto</u>
2015	Que los 100 empleadores principales (aquellos con mayores cotizaciones según el valor del dólar) usaran el portal.
2016	Que los 500 empleadores principales usaran el portal. Reducir en un 10 por ciento la cuenta no asignada.

2017	Resto de los empleadores. Reducir en un 50 por ciento la cuenta no asignada.
------	---

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.

En lo relativo a la aceptación del portal por parte de los empleadores, se muestran a continuación los resultados a los tres años de la implementación.

Primer año de implementación – Diciembre de 2015

Descripción	Número de empleadores	Número de empleados	Importe total de las cotizaciones
Portal del empleador	138	3162	677 836 FJD
Entrega manual	6061	175 876	38 478 826 FJD
Total	6199	179 038	39 156 662 FJD

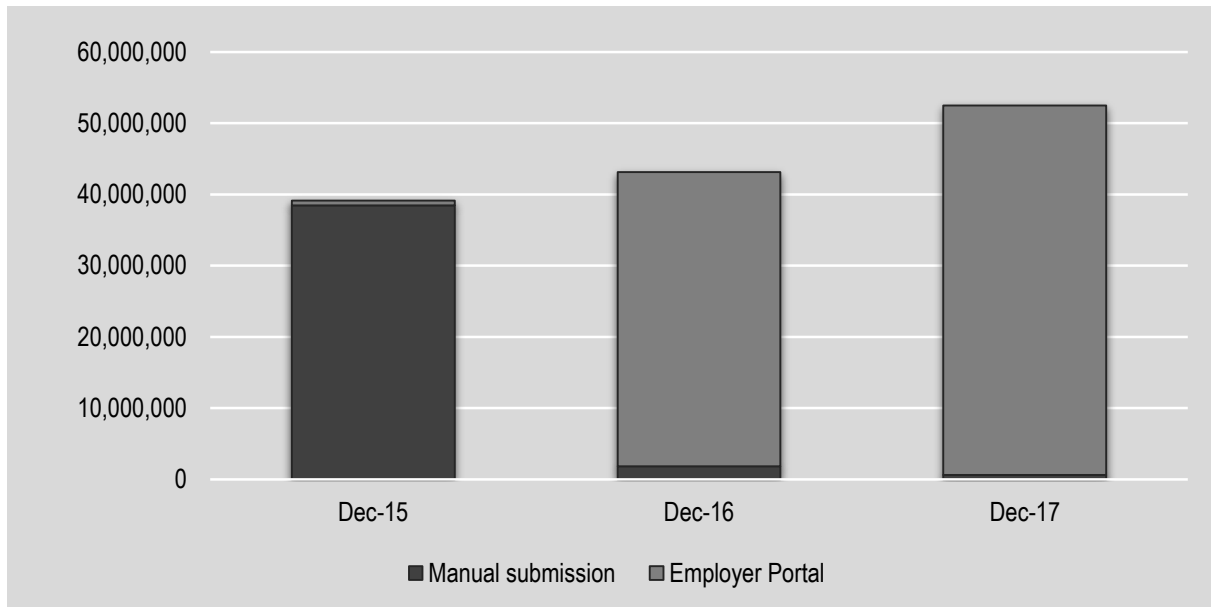
Segundo año de implementación – Diciembre de 2016

Descripción	Número de empleadores	Número de empleados	Importe total de las cotizaciones
Portal del empleador	4059	171 843	41 305 820 FJD
Entrega manual	2400	12 724	1 837 296 FJD
Total	6459	184 567	43 143 116 FJD

Tercer año de implementación – Diciembre de 2017

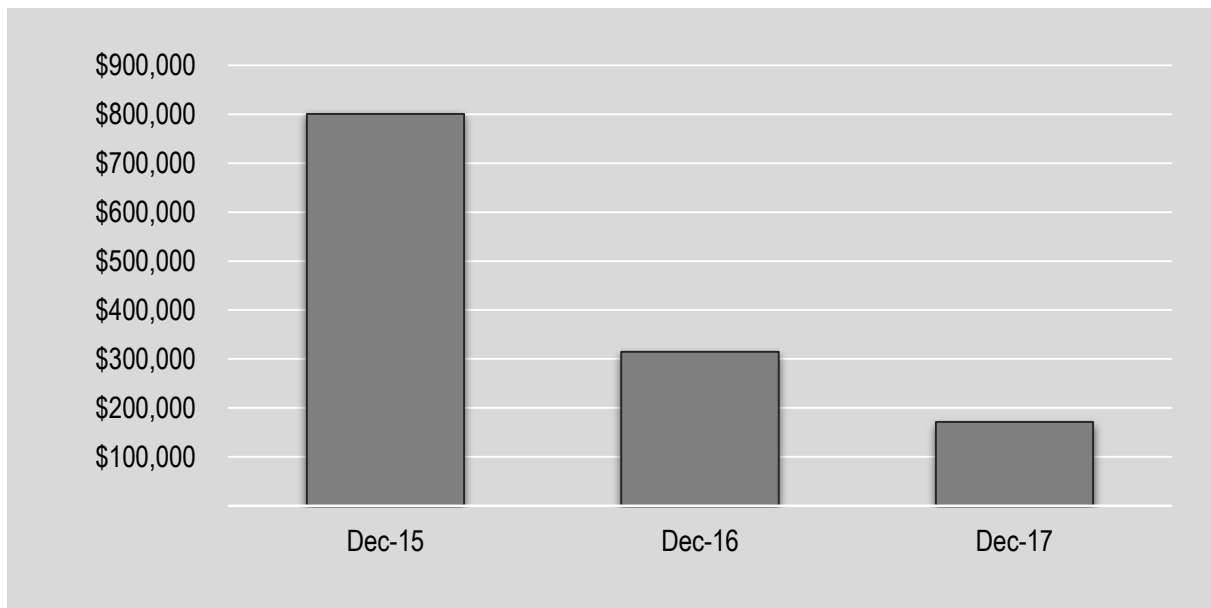
Descripción	Número de empleadores	Número de empleados	Importe total de las cotizaciones
Portal del empleador	6109	185 364	43 143 116 FJD
Entrega manual	502	2984	609 604 FJD
Total	6611	188 348	52 476 428 FJD

El gráfico 1 muestra las entregas realizadas manualmente y a través del portal en los últimos tres años.

Gráfico 1. *Entregas a través del portal y manuales*

Manual submission	Entrega manual
Employer Portal	Portal del empleador

Además, los saldos de las cuentas no asignada y en espera se han reducido en los últimos tres años (ver gráfico 2).

Gráfico 2. *Cuenta no asignada*

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:

Para replicar esta buena práctica, deberían tenerse en cuenta varios factores clave al crear el plan de implementación.

- **Involucración y aceptación por parte del empleador:** Organizamos varios talleres y reuniones en todo Fiji para concienciar, informar y educar a los empleadores sobre el uso del portal y sus beneficios. A continuación se realizaron visitas presenciales al personal de nóminas de varias empresas para mostrarles cómo se utiliza el portal del empleador. Además, se creó un servicio de asistencia telefónica para quienes tuvieran problemas con las entregas en línea.
- **Colaboración con socios estratégicos:** En Fiji, uno de los requisitos de los formularios de los calendarios de cotización es el número de identificación fiscal, facilitado por los Servicios de Ingresos y Aduanas de Fiji (*Fiji Revenue and Customs Services – FRCS*). El FNPF colaboró con los FRCS accediendo a sus datos para verificarlos.

Actualmente, el FNPF se encuentra negociando con la Agencia de Registros y Certificados de Nacimiento para poder acceder las actas de nacimiento de sus afiliados. De esta manera se pretende garantizar que los afiliados están registrados con el nombre que aparece en sus actas de nacimiento, lo que facilitaría la presentación de esta información por parte de empleadores y afiliados.

- **Exactitud de los datos de los afiliados:** Al entregar los formularios de los calendarios de cotización en formato electrónico es preciso que la información demográfica de los afiliados facilitada por los empleadores coincida exactamente con los registros del FNPF para que la carga se realice con éxito. Esto dio la oportunidad al FNPF y a los empleadores de depurar la información demográfica de los afiliados.

Riesgos:

- **Riesgos informáticos:** Vulnerabilidad ante *hackers*, ciberdelitos, daños/virus informáticos, intercambio de contraseñas, filtrado de datos financieros y demográficos de empleadores/empleados. Los formularios de los calendarios de cotización incluyen información sobre sueldos y salarios. Como único servicio de jubilación, el FNPF abarca a todos los trabajadores de los sectores formales, incluyendo a los funcionarios.
- **Fraude:** Manipulación de los datos; los empleadores podrían manipular los detalles del calendario de cotización. Además, las empresas pueden borrar fácilmente a empleados de los formularios de los calendarios de cotización.
- **Riesgo relativo a la reputación:** Si el portal fuera *hackeado* y perdiera información sensible o confidencial sobre los afiliados, la reputación y credibilidad del FNPF quedaría en entredicho.