



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: 2016

Plataforma tecnológica integrada de las administraciones belgas para la seguridad social Un caso de las instituciones públicas de seguridad social de Bélgica, presentado por la Caja Auxiliar de Prestaciones de Desempleo

Ganadora, Premio de Buenas Prácticas de la AISS – Concurso Europa 2019

Caja Auxiliar de Prestaciones de Desempleo
Bélgica

Resumen

Gracias a un masivo proceso de reforma empresarial en el que participan 3 000 actores del sector social belga, se conceden automáticamente el máximo número de prestaciones sociales y derechos subsidiarios, con lo que se elimina la necesidad de que los ciudadanos y sus empleadores presenten declaraciones y se reducen drásticamente las cargas administrativas, tanto para los ciudadanos como para las empresas.

Basándose en una visión común y concertada, los actores del sector social belga están aprovechando al máximo las nuevas tecnologías para mejorar y reorganizar radicalmente sus procesos y sus relaciones mutuas.

El intercambio electrónico de datos entre los actores del sector social, y entre dichos actores y las empresas y los ciudadanos, se realiza a través de una plataforma tecnológica integrada para interoperabilidad funcional y técnica la cual cumple con estándares de seguridad estrictos y se basa en tecnologías modernas, como la orientación a servicios y a objetos, el desarrollo basado en componentes, la prestación de servicios multicanal, los estándares abiertos, la reutilización, la informática en la nube y las sinergias de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) dentro de las instituciones de la seguridad social.

Este modelo está considerado en todo el mundo como un nuevo paradigma de colaboración a largo plazo entre múltiples actores para lograr un sistema de protección social eficaz y eficiente. Otras áreas gubernamentales y otros países lo han reproducido.

Asunto o desafío

¿Qué asunto o desafío abordaba su buena práctica? Sírvase describirlo brevemente.

El sector de la seguridad social belga es quizás uno de los más antiguos y complejos de Europa y, sin embargo, se ha desarrollado y ha crecido a lo largo de los años sin un sistema armonizado de prestación de servicios. Las instituciones estaban invirtiendo en sistemas de gestión de la información sin ninguna coordinación a largo plazo entre ellas.

Este enfoque histórico ha dado lugar a silos de información, que:

- estaban mal aprovechados en la protección social;
- eran insuficientes para la inclusión social;
- resultaban muy vulnerables a los posibles fraudes;
- comportaban una elevada carga administrativa y de costes para los ciudadanos, los empleadores y las instituciones de la seguridad social;
- no eran consistentes en la prestación de servicios a los ciudadanos y a las empresas;
- eran sub-óptimos en cuanto a proporcionar análisis para la elaboración de políticas sociales de apoyo.

Abordar el desafío

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

Hubo una clara voluntad política de resolver estos problemas y evolucionar hacia una solución científicamente diseñada, que se basó en la creación de una Base de Datos Única (*Crossroads Bank*) y que permitió, entre otras cosas:

- garantizar un intercambio de datos seguro;
- coordinar la reforma de los procesos empresariales;
- mejorar la cooperación electrónica;
- responder a los retos digitales del siglo XXI; y por último, pero no por ello menos importante,
- satisfacer las expectativas de los ciudadanos y de las empresas, tales como:
 - protección social efectiva;
 - servicios integrados en todos los niveles de Gobierno, servicios públicos y organismos privados;
 - costos y carga administrativa mínimos;
 - servicios fiables, seguros y disponibles permanentemente;
 - autoservicio, servicios multicanal y orientados al usuario (en línea, móvil, etc.);
 - protección de la privacidad del usuario;
 - servicios personalizados y fáciles de usar, que abordan la situación individual del ciudadano y que se prestan en acontecimientos importantes de la vida, como por ejemplo: el nacimiento, la escolaridad, empezar a trabajar, mudarse, tener una enfermedad, jubilarse, crear una empresa, etc.; y
 - prestaciones concedidas automáticamente.

Metas

¿Cuáles eran las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del desempeño que se establecieron para el plan o estrategia? Sírvase describirlos brevemente.

Objetivos:

- Red segura para el intercambio electrónico de información entre los 3 000 actores del sector social y los empleadores y ciudadanos.
- Optimización de procesos que da lugar a servicios electrónicos de aplicación en aplicación, para los 3 000 actores del sector social, empleadores y ciudadanos (afiliados y proveedores de datos).
- Clave de identificación única para cada ciudadano y empresa.

- Asignaciones claras dentro y fuera del sector de la seguridad social en materia de recopilación de datos, validación, gestión de la información y almacenamiento electrónico en fuentes de datos auténticos.
- Portal web integrado (www.socialsecurity.be), que ofrece trámites electrónicos para ciudadanos, empleadores y profesionales; entornos de simulación; información sobre el sistema de seguridad social; un modelo de información e instrucciones armonizadas; y una visión personalizada para cada ciudadano, empresa y profesional.
- Uso de las modalidades en línea como canal preferente de comunicación con los ciudadanos, lo que incluye trámites electrónicos personalizados (www.socialsecurity.be/citizen) como student@work, interim@work, horeca@work.
- Centro de contacto multimodal y herramienta de gestión de relaciones con los afiliados para prestar soporte al usuario final.
- Depósito de datos con información estadística sobre la seguridad social y el mercado laboral.

Evaluación de los resultados

¿Se ha evaluado la buena práctica? Sírvase suministrar 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.

Resultados e impacto empresariales:

- ahorros debidos a la simplificación administrativa por un valor de más de 1 000 millones de euros (EUR) anuales para los empleadores;
- transformación de 800 formularios en papel en 220 procesos electrónicos;
- más de 1 100 millones de mensajes electrónicos intercambiados anualmente entre los actores de la seguridad social, lo que elimina numerosos intercambios en papel;
- se han suprimido casi por completo todos los intercambios directos o indirectos de información en papel entre los agentes de la seguridad social;
- se han suprimido 50 formularios de declaración de la seguridad social por parte del empleador, y los 30 formularios de declaración restantes son completamente electrónicos y el número de campos se ha reducido a un tercio;
- 220 000 empleadores realizan más de 25 millones de declaraciones electrónicas al año, el 98 por ciento de las cuales están totalmente automatizadas y se realizan directamente desde sus aplicaciones internas en recursos humanos.

Aumento de la eficiencia: los servicios se prestan a un costo total más bajo, debido a:

- claves de identificación únicas;
- recopilación de información única, modelo de información común e instrucciones administrativas comunes;
- intercambio electrónico de información en lugar de recodificación;
- intercambio de tareas funcionales sobre la gestión de la información, la validación de datos y el desarrollo de aplicaciones;

- menos carga administrativa.

Se prestan más servicios y están disponibles en cualquier momento y en cualquier lugar desde varios dispositivos, y cuentan con una prestación integrada que sigue la lógica del usuario.

Los servicios se prestan más rápido. Las prestaciones se asignan antes porque la información está disponible más rápidamente, con menos tiempo de espera y de viaje; y hay una interacción directa entre los comentarios en tiempo real de los usuarios y las instituciones de la seguridad social.

- Aumento de la eficacia: mejor protección social.
- Calidad de servicio: normas de calidad más estrictas a igual costo y en el mismo tiempo.
- Nuevos tipos de servicios: automatización de la concesión de prestaciones, seguimiento activo de la asimilación mediante el almacenamiento de datos y la gestión personalizada de la información.
- Mejor política de apoyo.
- Aumento de las capacidades para luchar contra el fraude social.
- Mejor inclusión, mediante la concesión automática de prestaciones condicionadas.

Indicadores clave de rendimiento:

- los servicios electrónicos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y llegan al 99,98 por ciento de la disponibilidad medida;
- el 99,88 por ciento de los servicios en línea se procesan en menos de 1 segundo; y el 99,87 por ciento, en menos de 2 segundos;
- más de 1 millón de mensajes en línea al día;
- el 99,87 por ciento de los servicios de los archivos por lotes se procesan en menos de cuatro días naturales;
- cuadros de mando periódicos, con indicadores publicados para todos los servicios operativos; se entregan a los agentes interesados y sirven de base para el seguimiento y la mejora de los servicios.

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 en la implementación de esta práctica. Sírvase explicar brevemente estos factores y/o riesgos.

Factores críticos de éxito:

- Visión común, confianza y cooperación:
 - visión común sobre la prestación de servicios electrónicos, la gestión de la información y la seguridad de la información para todas las partes interesadas;
 - confianza de todos los interesados, basada en el respeto mutuo, el acuerdo mutuo y la transparencia;
 - acceso y apoyo de los responsables de la elaboración de políticas al más alto nivel;

- se centra en una prestación de servicios más eficiente y eficaz, y en el control de costos;
- razonamiento basado en el valor añadido para los ciudadanos y las empresas, más que en lo que respecta a las funcionalidades jurídicas;
- respeto a la segregación jurídica de las funciones de los actores;
- cooperación basada en el reparto de tareas, más que en la centralización;
- detección continua de oportunidades de sinergia.
- Creación de una institución que actúa como motor:
 - enfoque multidisciplinar;
 - reforma de los procesos empresariales internos de los actores y entre actores;
 - permitir a todos los actores de la seguridad social utilizar y ofrecer servicios electrónicos eficaces y eficientes en las mejores condiciones;
 - ser un mediador y facilitador que establece una hoja de ruta a largo plazo para los servicios electrónicos;
 - buscar de forma proactiva oportunidades en los ámbitos de la tecnología y la innovación, en beneficio de los ciudadanos y las empresas;
 - garantizar la prestación continua de servicios compartidos basados en las TIC y la permanencia de las competencias esenciales;
 - gestión de programas y proyectos;
 - gobernanza cooperativa.
- Arquitectura de TIC sólida e innovación permanente:
 - arquitectura orientada a los servicios;
 - servicios en la nube híbridos y comunes para todos los actores: G-Cloud (nube del Gobierno):
 - iniciativa de todos los actores de compartir la infraestructura, las plataformas, las aplicaciones y los conocimientos especializados en materia de TIC para reducir los costes, aumentar la fiabilidad y acelerar el plazo de comercialización;
 - modelo de nube híbrido, que combina la nube pública para información no confidencial y aplicaciones, con una nube comunitaria diseñada y gestionada por el sector público;
 - gran uso de los Servicios de Infraestructura (IaaS) y de los Servicios de Plataforma (PaaS);
 - vigilancia tecnológica:
 - cada año se publican múltiples estudios de casos sobre nuevas tecnologías, su impacto y su uso en el sector social, y se organizan sesiones informativas;
 - los últimos temas de investigación son el *blockchain*, los *chatboxes* y la inteligencia artificial en el sector social;
 - la Base de Datos Única de la Seguridad Social (*Crossroads Banks for Social Security* – CBSS) sigue la evolución de las leyes y políticas en los ámbitos de la seguridad social, las nuevas tecnologías y la ciberseguridad, y se considera pionera en la legislación sobre nuevas tecnologías y en la implementación de nuevos proyectos basados en estas tecnologías.

Riesgos y cómo gestionarlos:

- Cultura corporativa inapropiada:
 - necesidad de un cambio cultural radical interno, p. ej.:
 - de la jerarquía a la participación y al trabajo en equipo;
 - satisfacer las necesidades del afiliado, no las del Gobierno ni las de las instituciones de la seguridad social;
 - empoderar en lugar de servir;
 - recompensar el espíritu empresarial:
 - evaluación *ex-post* de la producción, sin control previo de cada entrada.
 - un equilibrio adecuado entre la eficiencia, por una parte, y la seguridad de la información y la protección de la privacidad, por otra;
 - resultados rápidos combinados con una visión a largo plazo;
 - adaptabilidad a un entorno social y jurídico en constante cambio.
- Falta de disponibilidad de medios financieros, habilidades y conocimientos:
 - medios financieros suficientes para la innovación: aceptar reinvertir en innovación las ganancias derivadas de la eficiencia significa disponer de medios financieros suficientes para el cambio y la innovación permanentes;
 - crear una asociación que contrate a especialistas en TIC en condiciones normales de mercado y los ponga a disposición de los actores del sector social.
- Pérdida de confianza debido a incidentes relacionados con la seguridad de la información:
 - la seguridad, disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información se garantizan mediante medidas integradas estructurales, institucionales, organizativas, de recursos humanos, técnicas y de otro tipo, de acuerdo con las políticas acordadas;
 - se cumplen los principios básicos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD);
 - un Comité de Seguridad de la Información designado por el Parlamento concede la autorización de acceso a la información personal después de verificar el cumplimiento de las condiciones de acceso;
 - las autorizaciones de acceso son públicas;
 - cada intercambio electrónico real de información personal pasa por una tercera parte independiente de confianza (TTP) que comprueba preventivamente el cumplimiento de las autorizaciones de acceso existentes;
 - se registran todos los intercambios electrónicos de información personal, lo que permite rastrear los abusos posteriormente;
 - todos los actores del sector social disponen de un responsable de seguridad de la información que se encarga de las tareas de asesoramiento, seguridad, documentación y control.