



**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: 2003

---

## **El portal DAMANCOM**

Una práctica de la Caja Nacional de Seguridad Social

**Ganadora, Premio de Buenas Prácticas de la AISS, Concurso África 2008**

**Caja Nacional de Seguridad Social**

Marruecos

## **Resumen**

*Con el fin de ofrecer un servicio de mejor calidad y de reducir los plazos de declaración de salarios de las empresas, así como el pago de las cotizaciones, la Caja Nacional de Seguridad Social (Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS)) ha creado el portal DAMANCOM.*

*Este portal, operativo desde 2003, permite a las empresas afiliadas a la CNSS efectuar sus declaraciones de salarios y pagar las cotizaciones sociales de manera electrónica con la máxima seguridad.*

*Las ventajas que ofrece este nuevo servicio son:*

- *transparencia y fiabilidad de los datos;*
- *protección de los derechos de los trabajadores;*
- *disminución de las reclamaciones e impugnaciones.*

*Por lo tanto, DAMANCOM propone una alternativa muy positiva al sistema tradicional basado en el formato de papel, ofreciendo un valor añadido confirmado a las relaciones entre la CNSS, las empresas miembros y sus trabajadores, que se traduce en disponibilidad constante, consulta en tiempo real de los derechos de cada uno y transmisión de información inmediata y fiable. Los resultados obtenidos por DAMANCOM son actualmente un importante motor para acelerar el desarrollo de la administración electrónica en Marruecos.*

*Paridad : US\$<sup>1</sup> 1 = 10 Dirhams*

## **CRITERIO 1:**

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

El sistema tradicional basado en documentos de papel transmitidos por correo postal para recabar cada mes información de las empresas que culminaba con el pago de las cotizaciones sociales era lento (entre dos y tres meses), costoso, fastidioso y generaba errores. Al final de cada ejercicio mensual, siempre existía el riesgo de que la situación contable de la empresa no reflejase la realidad de la declaración y del pago. Así pues, la tramitación manual de los impresos y su manipulación eran objeto de impugnaciones constantes por parte de los asegurados sobre sus derechos, y de los afiliados sobre sus extractos de cuenta.

## **CRITERIO 2:**

### **¿Cuáles eran los principales objetivos y los resultados previstos?**

Con la aplicación del Portal de Internet DAMANCOM, el objetivo de la CNSS es:

---

<sup>1</sup> dólares de Estados Unidos

- simplificar los procedimientos de declaración de los salarios y de pago de las cotizaciones;
- dar fiabilidad a la transmisión de información entre la CNSS y los afiliados;
- reducir los plazos de recepción de la declaración y de pago en un entorno seguro;
- mejorar la calidad de los servicios prestados a los afiliados y a los trabajadores al mismo tiempo que se reducen los costes de tramitación;
- proteger los derechos de las personas cubiertas por el seguro social.

### **CRITERIO 3:**

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

El portal DAMANCOM pone a disposición de los afiliados a la CNSS dos servicios particularmente innovadores:

La declaración electrónica de los salarios: gracias a esta función, las empresas afiliadas a la Caja pueden realizar sus declaraciones anuales de los datos sociales por vía electrónica. Existen dos modalidades distintas de transmisión de los datos de las declaraciones sobre los salarios:

- La declaración con Intercambio de Formularios Informatizados (EFI): se dirige sobre todo a las PYME y permite recabar la información de la declaración de salarios a través de un formulario puesto en línea por la CNSS.
- La declaración con Intercambio de Datos electrónicos (EDI): basada en un intercambio de ficheros entre la CNSS y el afiliado, este tipo de declaración se dirige principalmente a las grandes empresas. Comparada con la declaración tradicional, que tenía una duración media de dos a tres meses, esta declaración permite enviar los datos y tramitarlos en pocos minutos, con un control y validación inmediatos de los datos.

El pago electrónico de las cotizaciones sociales: se trata de un procedimiento que permite a la CNSS emitir una orden de pago por el importe de la cotización a su banco, con la autorización de la empresa afiliada. El banco carga ese importe de la cuenta especificada por el afiliado y es abonado en la cuenta de la CNSS.

En el portal DAMANCOM se han lanzado nuevos servicios desde su inicio, en particular podemos citar la declaración electrónica y el pago electrónico complementarios, lanzados en 2006, y luego, en 2007, se lanzó la solicitud de certificación en línea.

## **CRITERIO 4:**

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

Con el fin de aplicar este proyecto, la CNSS ha realizado importantes inversiones (el importe total de esta inversión ascendía a finales de 2004 a 1 millón de US\$). Estas inversiones han afectado sobre todo a:

- el material y los servidores;
- la concepción y realización de la aplicación;
- la creación de las estructuras organizativas;
- la promoción entre los afiliados;
- la formación y creación de un equipo de 15 personas.

## **CRITERIO 5:**

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

Desde la creación del Portal DAMANCOM se ha podido prestar a las empresas afiliadas un servicio más rápido, simple, fiable y seguro.

En julio de 2008, más de 11.420 empresas marroquíes utilizaron la declaración electrónica para transmitir la información relativa a las cotizaciones sociales de 702.914 trabajadores, es decir, el 41 por ciento de la población declarada y el 60 por ciento de la masa salarial anual declarada de la totalidad de las empresas afiliadas a la CNSS.

El número de empresas que han pagado sus cotizaciones a través de DAMANCOM en la misma fecha asciende a 2.652 afiliados, con un importe mensual de más de 10 millones de US\$.

Los litigios y reclamaciones, importantes y frecuentes en el sistema tradicional, han desaparecido en el caso de los usuarios de DAMANCOM gracias a la aproximación y control de la información que ya se puede realizar en tiempo real. Por lo tanto, esta transparencia de datos, obtenida gracias al intercambio de datos electrónicos, beneficia a los asegurados y a la empresa, al garantizar y proteger los derechos de cada trabajador en materia de seguridad social.

## **CRITERIO 6:**

### **¿Qué conclusiones se han extraído?**

La simplificación de los procedimientos de declaración de los salarios y del pago de las cotizaciones, ha tenido un impacto positivo e inmediato, tanto para la CNSS como para sus afiliados y asegurados.

El éxito de esta solución, se explica por las múltiples ventajas que brinda a las empresas afiliadas. Excepto la gratuidad de acceso, estas empresas pudieron realizar ahorros importantes, pudiendo citarse, a modo de ejemplo, el plazo de procesamiento de las declaraciones de salarios para los afiliados, que pasó de 20 días/hombre, a pocos minutos, el ahorro en gastos de envío, el archivo electrónico de las declaraciones, que les evita el archivo físico, y, sobre todo, el final de las reclamaciones de los asalariados respecto de sus declaraciones.

Este éxito ha incentivado a la CNSS a seguir con los procesos de simplificación de los procedimientos y de lograr el objetivo de cero papel, con miras a mejorar el servicio prestado a sus afiliados y asegurados. Así, la CNSS ya previó, para 2009, la extensión de ese portal a las empresas del sector agrícola.

## **CRITERIO 7:**

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

La experiencia de DAMANCOM confirma que la transmisión de las declaraciones de salarios o del conjunto de las tramitaciones en general por medio digital, es la solución para garantizar un servicio de calidad.

Puesto que se ha demostrado que la tramitación manual tiene limitaciones en términos de fiabilidad de la información, de seguridad de los datos y de los plazos de tramitación, todas las instituciones de la seguridad social estarán de acuerdo en que vale la pena modernizar sus herramientas con la utilización de tecnologías de la información que aporten una solución tanto al organismo como al cliente final.