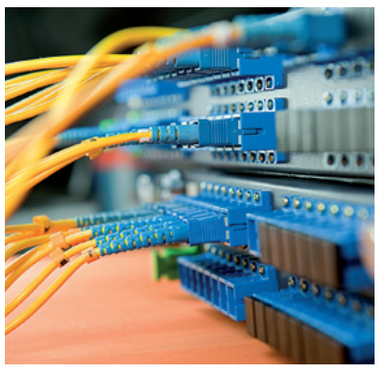
issa | ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | AISS

Perspectivas de Política Social 23



Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación: facilitando una seguridad social innovadora

Las soluciones eficaces en materia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) resultan esenciales para una aplicación exitosa de las políticas sociales nacionales, incluyendo reformas en los sistemas de seguridad social, así como el diseño y la gestión estratégica de programas integrados de seguridad social. Sin embargo, la introducción de soluciones basadas en TIC que resulten adecuadas, asumibles y duraderas plantean retos, si bien las experiencias de buenas prácticas de las administraciones de seguridad social demuestran que es posible superarlos. Tal como se concluye en el presente número de *Perspectivas*, las TIC están realizando una importante contribución a la transformación positiva de las operaciones y de la administración de los organismos de seguridad social de todo el mundo, además de ser vitales para conformar administraciones y programas eficaces centrados en el afiliado y capaces de atender las cambiantes necesidades y aspiraciones de la población.

Hans-Horst Konkolewsky, Secretario General de la AISS

La creciente importancia que revisten las TIC en las organizaciones de seguridad social representa una tendencia mundial. Cada vez más, las administraciones recurren a las soluciones basadas en TIC para prestar nuevos servicios y para satisfacer a los interesados mediante una mejora de la calidad y el incremento de la eficiencia de los procesos fundamentales. Las TIC han desempeñado también un rol clave en la extensión de la cobertura. El uso de las TIC en la mejora de la cobranza y la recaudación de las cotizaciones, en la simplificación de los procedimientos de inscripción y presentación de solicitudes, así como en el suministro de una mejor información a la población, son todos ejemplos del impacto concreto de las

Este número

- Destaca cuatro aportes sostenibles y positivos de las TIC a la seguridad social
- Resume los retos que plantean la aplicación y la gestión de TIC eficaces
- Identifica las claves para la implementación exitosa de soluciones basadas en TIC

©AISS 2012
ISSN en línea 1818-5967
Primera publicación en abril de 2012
Fotos: iStockphotos; Administración de la Seguridad Social de Estados Unidos de América

Aportes fundamentales de las TIC

- Las TIC eficaces son esenciales para la aplicación de nuevas e innovadoras medidas en materia de políticas de seguridad social.
- Las TIC permiten la introducción y ejecución de programas sociales integrados de gran escala.
- Las TIC mejoran el modo en que se proporcionan las prestaciones y los servicios y la manera en que los percibe la población.
- Las TIC mejoran la eficiencia operativa y facilitan la mejora en los procesos de toma de decisiones.

soluciones basadas en TIC. Sin embargo, la introducción y la gestión de las TIC no dejan de tener riesgos, en particular, debido a que los proyectos pueden exigir una inversión significativa de recursos financieros y humanos. Las administraciones necesitan cerciorarse que los servicios prestados se ajustan a las necesidades de los interesados y que la gestión de las TIC se realiza de forma eficiente para garantizar que los resultados derivados de la aplicación de nuevas medidas en materia de TIC no defrauden las expectativas.

Las TIC eficaces son esenciales para la aplicación de nuevas e innovadoras medidas en materia de políticas de seguridad social

En la medida que la seguridad social se adapta a las nuevas realidades, las TIC facilitan la aplicación de vías cada vez más nuevas e innovadoras para proporcionar prestaciones y recaudar cotizaciones. Por ejemplo, en el otorgamiento de prestaciones de invalidez, actualmente se dedican más esfuerzos a las medidas proactivas y preventivas, así como a las medidas de reincorporación al trabajo. Para que estas medidas sean eficaces, es preciso no sólo conocer la situación de una persona, sino también establecer una coordinación entre los diferentes interesados. En consecuencia, la gestión eficaz y eficiente de la información, facilitada por las TIC, se convierte en un requisito previo para tal enfoque.

Las TIC han resultado eficaces también para facilitar la recaudación y cobranza de las cotizaciones. En la República de Moldova, la introducción de medidas TIC eficaces ha permitido establecer un sistema en línea para combatir la evasión de cotizaciones por parte de los empleadores. Los trabajadores pueden comprobar si su empleador ha pagado las cotizaciones oportunamente, permitiéndoles así anticiparse a cualquier posible problema en el pago. El Fondo Nacional de Previsión de Swazilandia ha introducido un sistema Web para el cobro electrónico de las cotizaciones a los empleadores y para el suministro a los afiliados de un medio fácil para acceder a la información relativa a sus cotizaciones. Otros países, como Argentina, la República Popular de China, Estonia y México, han puesto en práctica sistemas que permiten controlar el pago de las cotizaciones entre la administración de la seguridad social y las agencias encargadas de la recaudación (habitualmente, las autoridades fiscales).

Las TIC permiten la introducción y ejecución de programas sociales integrados de gran escala

El uso eficaz de la tecnología ha permitido también establecer una mejor coordinación entre las diversas entidades involucradas en programas sociales, lo que facilita a su vez dar respuestas políticas más holísticas a los desafíos a que hace frente la seguridad social.

Mediante el aprovechamiento de las ventajas de los sistemas de información compartida, es posible adaptar las políticas a la medida de los casos, para que reflejen con mayor precisión las situaciones individuales de la población. En varios países de Latinoamérica se ha introducido un registro unificado. Las personas tienen un número de identificación único y, con frecuencia, también la recaudación de las cotizaciones está unificada. Esto simplifica no sólo el proceso de recaudación, sino que posibilita también el intercambio entre las instituciones, además de facilitar la implementación de programas de transferencias monetarias condicionales.

De esta forma, las TIC hacen posible que las administraciones verifiquen si las personas que tienen derecho a prestaciones perciben las que les corresponden. También pueden ayudar a reducir los errores administrativos o abusos en el sistema de prestaciones.

Asimismo, los sistemas y la coordinación integrados permiten fortalecer la implementación de acuerdos internacionales de seguridad social, en particular, los que responden a las necesidades de los trabajadores migrantes.

Las TIC mejoran el modo en que se proporcionan las prestaciones y los servicios y la manera en que los percibe la población

La comunicación a través de la Web permite una mayor interacción y comunicación entre la población y las administraciones de seguridad social. Muchas administraciones ofrecen información a través de sitios Web específicos, si bien existe una tendencia creciente hacia el uso de «servicios electrónicos» (*e-Services*) más especializados, que utilizan aplicaciones basadas en la Web mejorando la interacción y la pertinencia de los servicios prestados a los usuarios. Asimismo, en los últimos años, el uso de tecnologías de telefonía móvil y las respuestas personalizadas a las necesidades individuales, han mejorado aun más la oferta de servicios.

La prestación de «servicios electrónicos» (*e-Services*) es considerada actualmente como el enfoque predominante. Implica la disponibilidad de centros de servicios virtuales, en los cuales los afiliados pueden realizar rápida y fácilmente sus operaciones por vía electrónica sin intervención manual de funcionarios de la administración. Con el fin de evitar la fragmentación de los sitios de servicio, las instituciones han optado a menudo por la puesta en práctica de portales Web tipo «ventanilla única», que ofrecen puntos de entrada unificados para acceder a los servicios.

La aplicación de las TIC en la práctica

- El régimen de pensiones Mbao, en Kenia, permite realizar las cotizaciones mediante transferencias de dinero vía teléfono móvil. En la República Unida de Tanzania y en Uganda, es posible comprobar los balances de las cotizaciones de la misma forma. Esta medida mantiene los costos en un nivel mínimo y ha facilitado el aumento de la participación del sector informal y de los empleados autónomos.
- La Junta del Fondo de Previsión Central de Singapur desarrolló sus servicios electrónicos multiplicando los puntos de acceso para los afiliados, incluidas las aplicaciones de telefonía móvil que permiten calcular las cotizaciones y los buzones en línea. El resultado fue una tasa de satisfacción general del 99 por ciento por parte de afiliados y beneficiarios.
- La Agencia Tributaria de Canadá (Canada Revenue Agency – CRA) gestiona las prestaciones familiares y ha creado una «Aplicación de Prestaciones Automatizada» para los beneficiarios. Se trata de un enlace directo y seguro entre la provincia que registra el nacimiento y la CRA, la cual determina de esta manera si el solicitante tiene derecho a las prestaciones.
- Desde diciembre de 2009, los empleadores de Camerún realizan sus declaraciones electrónicamente a la Caja Nacional de Previsión Social (NSIF). La NSIF ha utilizado las TIC también para detectar fraudes y ha logrado identificar a 32.000 solicitantes irregulares en 2009, contribuyendo a ahorrar 2,5 mil millones de francos CFA.

Los servicios electrónicos han redundado en una amplia gama de beneficios como los siguientes:
- Incremento de la accesibilidad, tanto geográfica como en términos de tiempo.
- Servicios personalizados, como la información y las proyecciones de prestaciones individualizadas.
- Posibilidad de realizar transacciones a distancia, como la afiliación, el pago de cotizaciones y la presentación de solicitudes.
- Mejora de la eficiencia de las transacciones, que se pueden realizar de forma más rápida y económica.

A pesar de que una gran parte del éxito depende de cómo se aplican y gestionan los sistemas, la implementación satisfactoria de los servicios electrónicos generalmente genera una reducción del tiempo de las transacciones, ahorro de costos y aumento de la satisfacción del afiliado.

La implementación exitosa de servicios electrónicos no es sencilla. Con frecuencia, se requieren cambios significativos en el modo en que funciona la administración de seguridad social, los cuales incluyen:
- Cambio organizativo a través de la transformación de los procesos de trabajo.
- Cambio humano mediante la formación del personal.
- Cambio cultural por medio de la transformación.
- Cambios en la comunicación para garantizar que se dé a conocer a la población la posibilidad de acceder a la información.

En definitiva, es importante que las nuevas herramientas sean sencillas, fiables y fáciles de utilizar. Con frecuencia se han introducido otros canales de comunicación, como los centros de llamadas y los sistemas experimentales basados en el vídeo, en paralelo a la tecnología Web, reflejando así el hecho de que sectores de la población a menudo no son capaces o no están dispuestos a acceder de esta manera a la información.

La implementación exitosa suele producirse cuando las administraciones han aprovechado la oportunidad para transformar su funcionamiento. Al ofrecer los servicios en línea que el público necesita o desea, han puesto en práctica un enfoque centrado en el ciudadano.

Las TIC favorecen la eficiencia operativa y facilitan una mejor capacidad de decisión

Con un aumento de la presión sobre las finanzas de la seguridad social, las TIC continúan ofreciendo posibilidades para que las administraciones de seguridad social reduzcan costos y gestionen recursos de forma más eficiente. Es preciso coordinar y estandarizar los procesos que se llevan a cabo en las diferentes instituciones de seguridad social, a la vez que el registro de datos y los métodos de almacenamiento deben hacerse compatibles de modo que las organizaciones compartan soluciones y puedan introducirse soluciones políticas integradas. A pesar de esto, la implementación de sistemas exitosos que reflejan la creciente complejidad de los regímenes de seguridad social, permiten mejorar la eficiencia administrativa.

El uso eficaz de las TIC permite mejorar también los procesos de toma de decisiones. Contar con información precisa y oportuna, así como con herramientas analíticas adecuadas, ayudan a los responsables a adoptar decisiones. Las mejoras en las herramientas y los procesos basados en TIC implican que los datos básicos pueden utilizarse para crear informes y análisis en un marco temporal muy breve. Estas nuevas técnicas permiten que los directivos, así como los responsables de las políticas, comprendan la compleja información relativa a los regímenes de seguridad social, incluidas las prestaciones proporcionadas y la recaudación de las cotizaciones.

En términos prácticos, esto permite a las administraciones:
- Gestionar mejor sus recursos humanos y garantizar la asignación de las tareas adecuadas al personal. Asimismo hace posible una mayor autonomía, ya que la información puede estar disponible no sólo para los responsables de la adopción de decisiones o los analistas, sino también para los empleados en diversos departamentos en distintos niveles. Esto puede ser decisivo, si la administración desea llevar a cabo una gestión eficaz caso por caso o una evaluación individualizada de los casos de invalidez, por ejemplo.
- Medir los tiempos de respuesta y otros indicadores clave del desempeño. La confianza del público en un sistema de seguridad social depende de hasta qué punto la administración es satisfactoria y transparente; ahora es posible medir y seguir estos parámetros con mayor precisión.
- Evaluar la incidencia de las políticas en las personas. Por ejemplo, los responsables de las políticas pueden utilizar datos reales para evaluar si el otorgamiento de prestaciones está cumpliendo sus objetivos. En teoría, el propósito del suministro de prestaciones podría ser redistributivo. La comprobación de esta premisa con datos reales permite que las partes interesadas evalúen si este es o no el caso en la práctica.

Reducción de costos y mejora de los tiempos de prestación de servicios

En Côte d'Ivoire, la Institución de Previsión Social – Caja Nacional de Previsión Social (IPS-CNPS) ha venido utilizando desde 2008 un sistema llamado «CITIDIRECT» para, a través del sistema bancario, pagar en tiempo real las prestaciones en las cuentas de los afiliados. Esto ha dado como resultado una reducción en los costos operativos por cada asegurado, que pasaron de 1.300 a 300 francos CFA, consiguiendo así ahorrar más de 240 millones de francos CFA en un año. La NSSF de Uganda introdujo aplicaciones en línea para las prestaciones y estableció el manejo electrónico de los procesos de solicitud. Todo ello, junto con otros cambios de procedimiento, ha reducido el tiempo de procesamiento de las prestaciones en la NSSF desde una media de 105 días en 2009 a sólo 18 días en 2011.

Haciendo frente a los desafíos complejos

La inversión en TIC puede ser significativa y, a pesar que las ventajas potenciales de las TIC son numerosas, a medida que las soluciones se hacen más complejas y se ejerce presión en sobre los tiempos de implementación, se plantean una serie de desafíos que han de abordarse para garantizar una implementación exitosa:

– El costo de las soluciones: Con frecuencia, se subestiman tanto los costos de la implementación como los gastos corrientes, lo cual da lugar a costos superiores a los previstos y a una rentabilidad decepcionante de las inversiones. Por ejemplo, un proyecto TIC para el Servicio Nacional de Salud de Reino Unido se abandonó finalmente en 2011, tras haberse gastado más de 10 mil millones de libras esterlinas.
– Soluciones inapropiadas: los servicios prestados podrían ser impulsados por la tecnología y no por los requerimientos reales del afiliado.
– La complejidad de ciertos sistemas TIC plantea problemas: En algunas ocasiones, esto significa que es difícil gestionar los sistemas y que éstos no siempre cumplen las expectativas.
– La rápida evolución de la oferta de productos y servicios puede incidir negativamente en la estabilidad de los procesos empresariales debido al exceso de cambios en enfoques difíciles de administrar.
– La formación del personal se debe abordar, en especial, si se espera que los empleados de las administraciones de seguridad social desempeñen una variedad de funciones.

Factores de éxito

La implementación y la gestión de soluciones basadas en TIC requieren una preparación adecuada y una gestión permanente de los desafíos y problemas que pueden surgir. Los ejemplos de proyectos TIC exitosos ponen de relieve una serie de factores que resulta necesario considerar:

– En términos generales, se requiere la puesta en práctica de un plan empresarial detallado, así como una hoja de ruta e hitos para la implementación y la puesta en funcionamiento de los sistemas. Este abordaje facilita el análisis de costos y beneficios realizados mediante las nuevas tecnologías, a la vez que permite anticipar las futuras restricciones técnicas, presupuestarias y administrativas. Una vez que los nuevos procesos están creados y en marcha, es esencial realizar una verificación continua para determinar si se satisfacen las necesidades del afiliado y si se alcanzan las metas en materia de eficiencia. Por ejemplo, ¿se resuelven con mayor prontitud las consultas de los clientes y se han llevado a cabo con más eficiencia las operaciones con las diferentes partes interesadas?
– Se debe preparar adecuadamente la plataforma TIC. Por ejemplo, los procesos deben ser capaces de tratar volúmenes importantes de solicitudes y deben ser suficientemente flexibles como para añadir nuevos procesos y servicios. La infraestructura de los servidores debe garantizar un rendimiento adecuado y debe ser fácil de configurar cuando se añaden nuevas funciones o se consigue una recuperación después de fallos.
– Otro factor de éxito es el uso de tecnologías estándar, así como la interconexión de productos y servicios. Este enfoque permite que la institución supere la dependencia tecnológica, garantizando una diversificación controlada de productos. Por ejemplo, utilizando productos de marcas diferentes que son intercambiables, es posible que la institución aborde cuestiones de integración y reduzca la dependencia de una sola marca. Además, este enfoque aumenta también la capacidad para hacer frente a la evolución tecnológica ampliando las opciones de productos que pueden utilizarse en el futuro.
– El uso eficaz de las técnicas de Gestión de la Continuidad de las Actividades (Business Continuity Management – BCM), es un elemento importante en cualquier enfoque. La BCM es un proceso de gestión holística que identifica las amenazas potenciales y los impactos en la empresa, a la vez que facilita un marco para crear un sistema flexible, que salvaguarde eficazmente los intereses de las partes involucradas y la reputación de la organización.
– Uso de la Biblioteca de Infraestructura de las Tecnologías de la Información (ITIL) para desarrollar buenas prácticas para la gestión de las TIC, el desarrollo y el funcionamiento de servicios de TIC. La ITIL proporciona descripciones detalladas de varias prácticas importantes en la gestión de las TIC, al tiempo que facilita listas de control exhaustivas, tareas y procedimientos, que cualquier organización de TIC puede adaptar a sus necesidades.

Conclusión

El creciente desarrollo de las TIC ha permitido que las instituciones de seguridad social mejoren su administración y consigan posicionarse mejor como organizaciones eficientes, que ofrecen servicios de calidad a la población cubierta. Asimismo, a menudo las TIC desempeñan una función de capacitación importante, puesto que habilitan a los responsables de las políticas a que introduzcan nuevas vías para el otorgamiento de prestaciones que satisfagan más estrictamente las necesidades de la sociedad. Las TIC han permitido implementar programas sociales cada vez más refinados, reformas y la extensión de la cobertura, que pueden lograrse con mayor eficacia y rapidez.

A pesar de las tendencias positivas en el uso de las TIC, también existen numerosos casos cuyos resultados han sido decepcionantes – es posible que la satisfacción del afiliado no haya aumentado o que no se hayan conseguido los ahorros eficientes prometidos. La introducción de las TIC no garantiza el

éxito; debe ser gestionada meticulosamente y deben dedicarse los recursos adecuados para garantizar que esto ocurra. En cada etapa, es necesario verificar los objetivos comparándolos con la situación real.

En consecuencia, a las administraciones de seguridad social les quedan oportunidades para mejorar y desafíos que afrontar en el uso de las TIC.

– En primer lugar, el potencial de las TIC no ha sido aprovechado plenamente, ya que muchos procesos administrativos se basan aún en enfoques anticuados o inadecuados.
– En segundo lugar, los desafíos implícitos para la aplicación de las TIC continúan incluyendo restricciones financieras, capacidad administrativa y la cualificación de los recursos humanos. La aplicación de las TIC requiere una transformación de la administración y una gestión eficaz tanto de la implementación como del funcionamiento.
– En tercer lugar, si se abordan los desafíos y se gestiona bien el proceso, las soluciones TIC prácticas pueden conducir a una mejora de los servicios para los usuarios finales y a prácticas empresariales más óptimas.

Fuentes

AISS. 2010. *Una seguridad social dinámica: Asegurar la estabilidad social y el crecimiento económico* (Evolución y Tendencias: Informe global). Ginebra, Asociación Internacional de la Seguridad Social.

AISS. 2010. *Comisión Técnica de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación: Resumen de los resultados 2008-2010*. Ginebra, Asociación Internacional de la Seguridad Social.

Carter, C. H. 2009. *Las personas primero: reformas de los servicios de seguridad social para mejorar las condiciones de las personas* (Informe de conferencia, Conferencia International de la AISS sobre las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones en la Seguridad Social, Sevilla, 3-5 de junio). Ginebra, Asociación Internacional de la Seguridad Social.

ILO; PNUD. 2011. *Successful social protection floor experiences* (Sharing innovative experiences, núm. 18). Ginebra, Organización Internacional del Trabajo; Nueva York, NY, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

La **Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS)** es la organización internacional líder a nivel mundial que reúne a instituciones y entidades de seguridad social. La AISS brinda servicios de información, investigación, asesoramiento especializado y plataformas de cooperación para construir y promover una seguridad social dinámica y políticas a escala mundial.

4 route des Morillons
Case postale 1
CH-1211 Ginebra 22

T: +41 22 799 66 17
F: +41 22 799 85 09
E: issacomm@ilo.org | **www.issa.int**