

PLAN AÑO 2022

El Banco de Previsión Social, al igual que todo el país, enfrenta el futuro con las consecuencias y enseñanzas que dejó la situación de pandemia provocada por el COVID 19.

El BPS mantiene un rol relevante realizando trabajos especiales de forma de adaptar sus sistemas a los distintos requerimientos que desde el Poder Ejecutivo se le solicita. Estos trabajos no solo impactaron desde el punto de vista económico, sino que obligaron a posponer proyectos previstos.

Para el próximo año se plantea retomar esos proyectos y otros nuevos que tienen el foco puesto en nuestros grandes desafíos: mejora de servicios y mejora del desempeño financiero de los programas.

A continuación se plantean los principales proyectos en función de los pilares definidos en el Plan Estratégico.

1. CIUDADANÍA

Implementar y consolidar un modelo de cercanía y transparencia en el vínculo con nuestros beneficiarios y contribuyentes.

Anticipar las necesidades del ciudadano para responder proactivamente, mejorar la experiencia del usuario (simplicidad, atención personalizada, información oportuna, accesibilidad), adecuando los servicios conforme a la evolución de los hábitos de beneficiarios y contribuyentes, así como a las nuevas formas de relacionamiento e integración social. Generar alternativas para dar seguimiento a la atención e información brindada de modo de disponer de mediciones de evaluación y satisfacción del usuario, promoviendo la evaluación de la calidad de los servicios brindados.

De los proyectos ya iniciados se continuarán con los considerados prioritarios para originar un cambio fundamental en esta relación con la ciudadanía. Se reformulará la Web de modo de facilitar la realización de gestiones incluyendo ayudas y expertos on line para facilitar la autogestión.

A través de la iniciativa “Cercanía”, se transformará el Call Center en un verdadero Centro de Contactos (IVR, ACD, CTI, Screen Pop Up, tickets automáticos) con registración y seguimiento multicanal (incluyendo presencial) de todas y cada una de las oportunidades en que una persona o empresa contacta al BPS.

En relación a los usuarios de prestaciones, en el portal de servicios en línea se implementarán nuevas funcionalidades para la autogestión de Jubilaciones.

A efectos de realizar la Notificación de la Historia Laboral, se deberá generar y mantener un repositorio de trabajadores notificados y sus fechas de notificación, al mismo tiempo que se

implantarán controles que impidan la modificación de las nóminas del período notificado y se procesarán los reclamos de los trabajadores

Para las empresas se implementará una funcionalidad que permita en forma remota obtener su deuda, incluirla en una facilidad de pago, definir la cantidad de cuotas a pagar y confirmar el convenio mediante el uso de la firma digital, se unificará en una sola vía de entrada las gestiones que realizan por la web mediante la integración de las funcionalidades de declaración nominada y gestión de actividades (GAFI), se integrará la planilla de trabajo con el registro único de remuneraciones (RUR); se seguirán incorporando funcionalidades de Registro de Empresas como inscripción por terceros, reinicio de empresas, clausuras, inscripciones de sociedades de hecho, obras por contrato, se validarán los certificados digitales y firma digital para trámites de certificados y registro.

2. POSICIONAMIENTO

Posicionar al Organismo como servidor público, buscando sinergias con otros organismos, atentos a los cambios del entorno.

El BPS en su rol de principal gestor de los programas de seguridad social, debe potenciar la investigación de la realidad socioeconómica y laboral en sus impactos sobre las políticas sociales en general y sobre la seguridad social en particular impulsando tanto la investigación cuantitativa como cualitativa, promover la interacción con el ciudadano que le permita comprender los efectos del sistema sobre su situación particular presente y futura y promover la cultura en seguridad social con base a una fuerte interacción con el sistema educativo y campañas de comunicación focalizadas.

Se adaptarán los manuales destinados al sistema educativo y se desarrollarán recursos multimedia destinados a fortalecer el desarrollo del programa Cultura en Seguridad Social mediante canales digitales.

Se desarrollan tres proyectos: observatorio en seguridad social, observatorio de dinámica empresarial y sistema de proyecciones actuariales que pretenden dar visibilidad a la operativa del organismo desde diferentes puntos de vista. El observatorio, orientado al público tanto general como especializado, se focaliza en transparentar los números de los principales programas administrados, permitiendo ver su evolución en el último trienio; el análisis de la dinámica empresarial focalizando en las empresas, analizando su evolución en el tiempo y viendo su interacción con el contexto económico y social del país; y las proyecciones actuariales de los sistemas administrados que permiten visualizar las proyecciones en el largo plazo de los programas pero no focalizando en uno sólo sino en el conjunto, con las interacciones que tengan entre ellos y atendiendo al impacto que el

contexto socio económico del país tiene sobre ellos. Estos tres proyectos están basados en herramientas informáticas que necesitan evolución tecnológica e integración.

3. EXCELENCIA EN PROCESOS

Ser eficientes en la gestión de beneficios y la gestión tributaria, trabajando en forma transversal en la toma de decisiones, acciones y controles.

En el BPS se continúa trabajando para realizar una gestión oportuna, transparente, eficaz y eficiente al momento del otorgamiento de las prestaciones, a la vez que se pretende contar con un usuario conocedor de sus derechos y obligaciones para generar una figura capaz de promover y reclamar por un servicio de calidad.

Las prestaciones y servicios deben llegar a las personas que la ley determina, en el menor tiempo posible desde que se gestiona la solicitud hasta su percepción. A su vez, se deben fortalecer los controles para evitar se otorguen prestaciones a quienes no corresponda, de forma de reducir los riesgos de fraude y errores, lo cual es un gran desafío a la hora de la simplificación de los procesos.

En esta línea se continuará con la revisión de los procesos de otorgamiento de las distintas prestaciones, su medición mediante indicadores que permitan evaluar los resultados obtenidos, la incorporación de controles y la gestión de los riesgos.

En toda la organización es necesario agilizar los procesos y optimizar el uso de los recursos disponibles, de forma de incrementar la eficiencia y eficacia. Se pondrá énfasis en mejorar la calidad de los procesos y gestionar los costos, reduciendo ineficiencias y requerimientos innecesarios, con el foco en resolver en forma rápida las necesidades de los beneficiarios y contribuyentes.

La continuidad de las actividades de fortalecimiento de la gestión interna iniciadas es fundamental para recoger resultados. En este sentido, continuará trabajando en el proceso de gestión de riesgos, incorporando otros procesos de la organización, con énfasis especial en aquellas áreas que podrían afectar la capacidad de gestión, así como en el seguimiento de los resultados obtenidos en los procesos ya analizados. Se promoverá el fortalecimiento del control interno para aplicar mecanismos de detección temprana y oportuna de posibles desvíos en los procesos que permitan aumentar la seguridad en la operativa.

La eliminación de vacantes solicitada por la OPP y las nuevas modalidades de trabajo que se han adoptado a raíz de la pandemia basadas en las tecnologías de la información, llevan a replantearnos la estructura organizativa en varios ámbitos.

La presencia nacional de BPS en más de 70 ciudades del interior, impone una barrera a la simple reducción de un porcentaje sobre el total de trabajadores. Se está trabajando en un

proyecto de reestructuración de los servicios para determinar, para cada una de esas ciudades, la cantidad mínima de personal requerido vinculado a aquellas tramitaciones que necesariamente deben ser presenciales. La pandemia ha demostrado que muchos trabajos pueden ser realizados remotamente. Es así que hemos dividido al personal de cada oficina en aquellos vinculados a trámites presenciales (“Front Office”) que, necesariamente, deben desempeñarse en cada localidad, y aquellos vinculados a tramitaciones no presenciales que pueden realizarse en cualquier oficina del BPS de cualquier localidad (“Back Office”), esto implica entre otras cosas, que las vacantes de “Back Office” ya no pertenezcan a una localidad dada, ya que puede desempeñarse en cualquiera. De esta forma planeamos generar centros virtuales de especialización (Activos, Construcción, Desempleo, Pasividades, etc.). Este proyecto de reestructuración debe ir acompañado necesariamente por un cambio en los procesos.

Se automatizarán los controles de la ejecución de los procesos de las prestaciones mediante la robotización de forma de reducir los tiempos de procesamiento, se integrará la herramienta Business Process Management (BPM) que permite la introducción de “estados” y “colas” asociada a permisos posibilitando entre otras cosas eliminar la “propiedad del trámite” a nivel nacional.

Sobre esta herramienta BPM se definirá el nuevo proceso de certificación laboral que permitirá un mejor control y seguimiento de las certificaciones prolongadas. Se integrará el Sistema Nacional de Certificación Laboral con la Historia Clínica Electrónica Nacional (HCEN) de forma que la certificación constituya un “acto médico” que deja constancia y al mismo tiempo identifica al profesional. Se incorporará una solución informática que permita el ingreso a la HCEN para realizar con mejores elementos la evaluación a efectos del otorgamiento de una prestación. Se incorporarán controles para el ingreso de certificaciones médicas de trabajadores con actividad en organismos públicos y se implantará una solución de telemedicina para los beneficiarios a ser evaluados en las giras médicas.

Se busca fortalecer los servicios sociales procurando amplia cobertura y sin descuidar la sustentabilidad de los programas.

Se realizarán intervenciones técnicas estudiando la situación bio – psicosocial del beneficiario de subsidios de alquiler; se efectuarán controles de cumplimiento de los servicios de internación y atención de los usuarios del BPS en los servicios básicos de cupos camas establecidos en el convenio firmado entre el MVOTMA y BPS. En el mismo sentido, se realizarán controles de cumplimiento de las condiciones de elegibilidad para usufructuar el beneficio de subsidio alquiler y se realizarán intervenciones en subsidios de alquiler con riesgo de sobre precio.

A través del programa Ibirapitá se realizarán talleres y seminarios con el objetivo de generar y promover espacios virtuales de aprendizaje, participación e intercambio. Se pondrá a

disposición de las personas mayores: servicios, aplicaciones e información que a través de la inclusión digital mejoren la calidad de vida de los mismos.

El Plan Ibirapitá considera a la inclusión digital en su resignificación como herramienta de inclusión social que busca disminuir la llamada brecha digital de acceso, sin dejar de reconocer por ello que el acceso al dispositivo y conectividad por sí solo no asegura la integración de la tecnología a la vida cotidiana de las personas. Para que la política tenga un impacto real, las personas deben comprender e integrar los beneficios que ofrecen las TICs. La apropiación supone ir más allá del uso instrumental de la tecnología. Implica incorporarla, transformarla y dotarla de significado para lograr determinados objetivos, pasando de una estrategia centrada en el dispositivo a una estrategia centrada en contenidos.

Se utilizará la tecnología celular para introducir el control biométrico verificando la identidad para varias prestaciones. La primera es la de “Fe de Vida” para las jubilaciones y pensiones que se pagan en el exterior de forma de reducir los pagos en demasía por fallecimiento de los titulares. El otro lugar donde implantar este control es en las Ayudas Extraordinarias (fisiatras, fonoaudiólogos, tratamientos especiales) para el mejor desarrollo de niños con dificultades (son más de 28.000 ayudas extraordinarias activas). A efectos de pagar y estar seguros que el niño asiste a las sesiones y que lo atiende el personal que corresponde, se incorporará el control biométrico con GPS. El tercer lugar sería el control de asistencia de los funcionarios en sus distintas modalidades, integrado al sistema existente en la ONSC.

Se busca optimizar los procesos de la administración tributaria, facilitando al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones para mejorar así la recaudación y promover la inclusión y formalización en el sistema de seguridad social.

Para ello, se seguirá avanzando en la autogestión, se integrarán los sistemas de ATYR (Distribución, Transferencias de Activos de Construcción, Devolución FONASA y Seguros Integrales) a la nueva Cuenta de Aportes Personas obteniendo la información calculada y pagada por cada persona de la empresa; se realizarán los ajustes necesarios en los servicios en línea existentes con el fin de que realice los cálculos de las Declaraciones Juradas para Servicios Personales a partir de la información que el organismo ya cuenta y los muestre al contribuyente para su confirmación; se reducirán los tiempos del proceso de registro de exoneraciones integrándolo al proceso de recaudación y también se optimizarán los tiempos de notificación a los contribuyentes mediante la automatización de la notificación electrónica; se deberá implementar un repositorio que permita consolidar y consultar la información sobre las notificaciones realizadas y su estado. Asimismo se incorporarán a todas las aplicaciones seleccionadas las pautas de auditoría y se integrarán al sistema central de auditoría.

En lo que refiere al Sistema Integrado de Gestión (GRP) se prevé el despliegue de factura electrónica y la incorporación de los módulos de sistema de evaluación de desempeño, selección y concursos; se evolucionarán los módulos de contratos, compras, delegaciones y

autorizaciones, a la vez que se realizarán mejoras en las integraciones al sistema gestión integral de pagos, préstamos, sistema gestión tesorería, base corporativa de personas y vínculos.

Se evolucionarán los Datawarehouse y Datamarts de las áreas funcionales hacia un DWH corporativo con visión horizontal, de manera de integrar la visión de las distintas reparticiones, que permita el análisis de datos cruzados, en la búsqueda de posibles fraudes al organismo.

Se propone continuar con la definición de los mapas estratégicos de las distintas áreas del organismo con el fin de plasmarlos en una herramienta informática que permita una fácil visualización y monitoreo de los indicadores. Se proyecta implementar un Sistema de Información que facilite la gestión de la información necesaria para la planificación estratégica y el control de la gestión, que habilite la gestión descentralizada e integre las mediciones de los indicadores con los mapas estratégicos de cada área, al mismo tiempo que permita la trazabilidad de la información ingresada y mantenga los respaldos de los datos históricos.

Se incorporará una herramienta para la elaboración del Presupuesto que automatice las tareas de recopilación y síntesis de la información de las distintas áreas, permitiendo un manejo descentralizado, vinculando los distintos presupuestos (gastos e inversiones, ingresos y egresos, remuneraciones y cargos) evitando la duplicación de tareas y facilitando el armado de diferentes escenarios.

Se propone optimizar la calidad de los trabajos de Auditoría Interna, reforzando las auditorías operativas que agregan valor y aportan posibles mejoras en la gestión del Organismo. Para ello se proyecta capacitar a los auditores para que adquieran las mejores prácticas del área, en consonancia con las definiciones y prácticas del Instituto Internacional de Auditoría.

4. DESARROLLO DE NUESTRA GENTE

Fortalecer las capacidades internas preparando a nuestros funcionarios para acompañar la evolución de las necesidades organizacionales.

La necesidad de contar con personal altamente capacitado y comprometido lleva a promover la cultura de la seguridad social a la interna de la organización a través de planes de formación que internalizan los valores que la misma supone al mismo tiempo que se forman verdaderos asesores en Seguridad Social. Se identificarán las competencias y habilidades propias de estos asesores, las brechas o los requerimientos de formación necesarias a efectos de realizar las capacitaciones específicas para un grupo piloto.

Se modificará el actual sistema de evaluación por desempeño de forma que el mismo sea congruente con las competencias definidas en el Sistema de Gestión por Competencias. Al mismo tiempo se buscará incorporar mecanismos que premien compartir conocimientos y el compromiso de cada uno con la organización.

Se seguirá avanzando en la incorporación de líneas de trabajo que ayuden a los funcionarios a valorar la importancia del cuidado de la salud, la formación en acoso y violencia en el trabajo así como cursos de actualización y especialización en violencia basada en género.

5. EVOLUCIÓN DIGITAL

Modernizar las tecnologías utilizadas con una visión integral.

Para una organización como el BPS es imprescindible contar con sistemas de TI que permitan brindar un servicio de excelencia tanto a los usuarios externos como a los internos. Esto se traduce en el mantenimiento actualizado del hardware y software que da soporte a las operaciones, así como en utilizar las últimas herramientas de Big data, y análisis predictivo, entre otras.

Se enfocará el uso de la tecnología para favorecer la automatización de procesos de forma de potenciar el conocimiento en áreas que agreguen valor.

Dentro de la estrategia que tiene el organismo respecto a los canales virtuales que utiliza y en base a los buenos resultados obtenidos en las primeras experiencias de uso del canal WhatsApp, se plantea adquirir servicios que permitan crecer en su utilización con alcance a toda la organización y se trabajará sobre unificar la oferta de servicios y generar un diálogo común con el chat del sitio Web.

Asociado a la necesidad de exponer servicios en línea dado el contexto de pandemia, se desarrollan muchos trámites y servicios aprovechando una funcionalidad de consultas existente: "Consúltenos". Esto se traduce en mails que se envían a una casilla para procesar las solicitudes que al no tener respuesta inmediata para el usuario no es la manera más clara de realizar una gestión. Se generará una plataforma de servicios en línea con una herramienta de gestión de trabajo que permitirá su registro, seguimiento e información al usuario.

En relación al parque tecnológico, se modificó la tasa de sustitución para el recambio tecnológico del 20% al 10%. El parque está compuesto por 5.000 equipos por lo tanto requiere adquirir al menos 500 equipos por año. También se requiere mantener actualizada tecnológicamente la plataforma de procesamiento y almacenamiento a través de la adquisición de los servidores necesarios.

Por último, cabe mencionar que no se incluye la Reforma del Sistema de Seguridad Social.