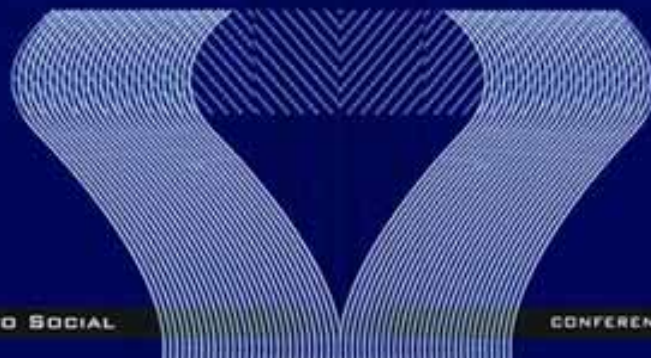


# Informe sobre la Seguridad Social en América 2008

## Innovando los Modelos de Aseguramiento Social

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# La idea del Informe 2008 de la CISS

- **Potencial para grandes ganancias en la eficiencia de los programas de protección social.**
- **Algunos de los problemas más importantes que enfrentan los sistemas de seguridad social nacionales serán resueltos sólo hasta que se dé un enfoque adecuado a los temas administrativos y organizacionales.**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# Ganancias provenientes de la coordinación

- **Pensar en la seguridad social de manera integral.**
- **El conjunto de programas sociales—públicos, privados, o comunitarios—comparten el mismo objetivo: brindar estabilidad al bienestar de las familias.**
- **Importantes oportunidades provienen de la coordinación entre agencias, gobiernos y comunidades.**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# La reforma ha traído cambios significativos...

- Las agencias que combinaron las funciones de aseguramiento para todos los riesgos (como salud y retiro) han sido, en muchos casos, divididas y sustituidas por agencias especializadas (tema de *integración horizontal*).
  - También se ha observado una tendencia hacia la mayor coordinación horizontal de procesos específicos entre agencias.
  - Se han incorporado nuevos programas, a veces complementando, pero a veces también compitiendo o desplazando a la seguridad social.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008

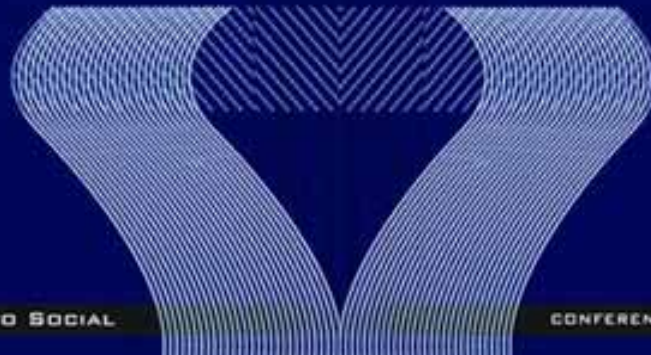


# La reforma ha traído cambios significativos-- continúa

- **Tendencia hacia la separación de la financiación, consumo y administración del riesgo y provisión del servicio (tema de *integración vertical*):**
  - Acompañada por la creación de agencias reguladoras especializadas (como reguladores de administradoras de fondos o delegados de los servicios de salud).
  - Las metas de descentralización empoderamiento, al igual que la presión para controlar más el presupuesto y las bases de datos pueden conducir a sinergias o conflictos importantes.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# La reforma ha traído cambios significativos--continúa

- Las reformas han facilitado la adopción de nuevas tecnologías de información y de nuevos enfoques de atención al usuario.
- Aún siguen existiendo casos importantes de agencias nacionales integradas, sin embargo, a veces las reformas internas se alinean con las tendencias.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# Algunos temas básicos se han perdido en los arduos debates sobre las reformas...

- Las acciones de política y las herramientas administrativas que pueden ser útiles bajo una variedad de condiciones no han sido desarrolladas por ser subestimadas frente a otros temas de reforma:
  - Desarrollar bases de datos nacionales para apoyar la afiliación y recaudación, al igual que la provisión de servicios y beneficios;
  - Empoderamiento de hospitales y otros proveedores de salud;

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# Algunos temas básicos se han perdido en los arduos debates sobre las reformas-- continúa

- Integrar la financiación para el cuidado de niños proveniente de la seguridad social con la oferta general del sistema educativo;
- Mejorar la relación entre el seguro de riesgos de trabajo, las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, y regulaciones;
- Litigios excesivos rodean los casos de discapacidad; y
- Relación inapropiada entre el seguro de salud y los servicios de cuidados de largo plazo.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# El Informe analiza los procesos de los siguientes programas sociales:

- 1) Retiro;
- 2) Invalidez general;
- 3) Seguro de salud;
- 4) Seguro de riesgos de trabajo;
- 5) Seguro de desempleo y servicios de empleo;
- 6) Cuidado de niños;
- 7) Cuidados de largo plazo; y
- 8) Programas asistenciales, en particular los programas de transferencias en efectivo.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



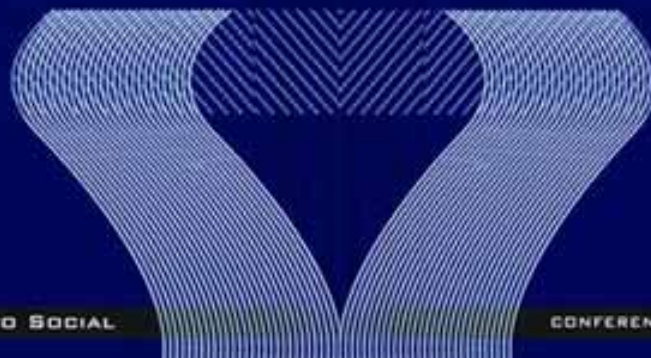
# El Informe analiza los procesos de los siguientes programas sociales:--continúa

Capítulos especiales tratan temas como:

- De qué manera los cambios han transformado las acciones de las agencias y de los gobiernos, y
- La manera en la que los países pequeños pueden enfrentar los retos organizacionales y administrativos.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# El enfoque:

- **Definir un marco conceptual para permitir un análisis sistemático entre programas.**
- **Permitir comparaciones para medir el desarrollo y los costos administrativos.**
- **Encontrar elementos que contribuyan a las ventajas y desventajas de la integración o separación de los procesos que en conjunto permiten a los sistemas nacionales proveer la seguridad social.**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



- **Principales procesos para los programas de protección social**

**Desarrollo del producto**

**Financiación**

Afiliación, recuadación, asignación

**Administración**

Inversión y administración del riesgo, administración de la cuenta y atención al usuario, administración de la provisión

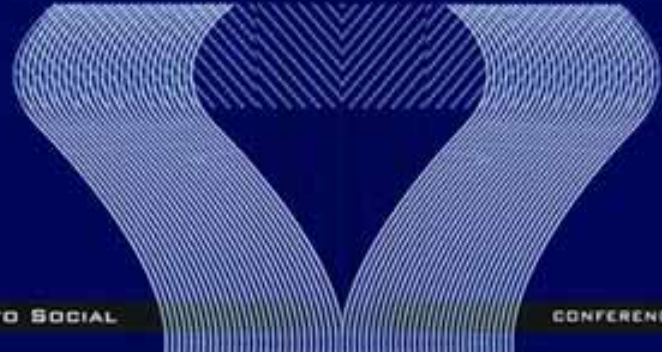
**Entrega de beneficios**

Solicitud y pago de beneficios

**Provisión**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

**2008**



- **El Informe estudia el tema de diseño organizacional:**
  - **Si los servicios deberían estar integrados verticalmente, (por ejemplo, desde la afiliación hasta la provisión);**
  - **Si los diferentes programas deberían ser administrados por la misma organización (por ejemplo, que la misma institución esté a cargo de los seguros de desempleo y retiro);**
  - **Si algunos procesos de un programa específico deberían ser administrados de manera conjunta, pero otros de manera separada.**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



- **El diseño organizacional también se refiere al mapa interno de las instituciones:**
  - **Por ejemplo, si las organizaciones se diseñan alrededor de programas, usuarios o regiones;**
  - **El papel de los centros de servicios compartidos, entre otros.**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



- **Las autoridades nacionales y las agencias obtienen ganancias al definir explícitamente un modelo operativo:**

- **Que define los flujos de dinero e información en el sistema.**
- **Identifique de forma clara los puntos en el sistema que necesitan regulación, al igual que el tipo de regulación que va a ser empleada.**
- **Que abra camino hacia una política consistente y confiable de integración vertical y horizontal, donde, en ciertos niveles, una importante cooperación horizontal se vuelve compatible con una descentralización dinámica similar, entre otros.**

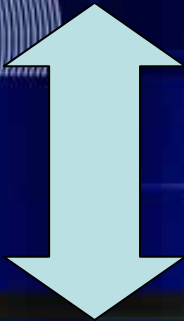
INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# Descentralización y especialización

**Más centralización  
(e.g. agencias nacionales)**

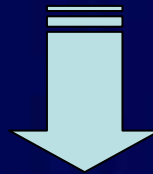


**Mayores posibilidades  
para la descentralización  
(agencias locales públicas,  
variedad de proveedores:  
públicos, privados,  
comunidad)**

**Financiación**



**Administración  
del riesgo y  
del consumo**



**Provisión y  
pago**

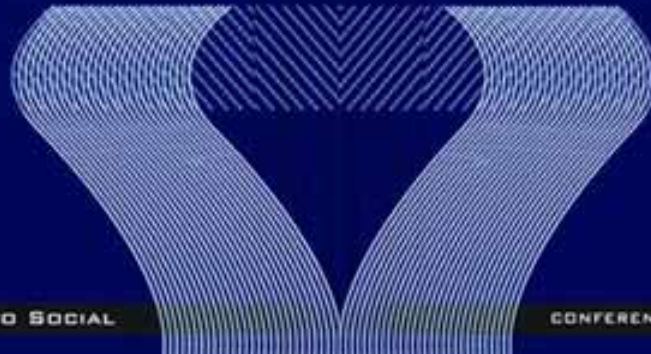
**Características comunes  
Entre programas sociales  
Para enfrentar el riesgo**



**Soluciones específicas de  
riesgo (cuidado de niños  
y cuidados de largo plazo  
contra programas de  
pensiones)**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

**2008**



# Consecuencias del diseño organizacional

- A nivel del sistema en su conjunto.
- Integración hacia abajo (verticalmente) para la administración de cada riesgo.
- Horizontalmente para la coordinación e integración entre programas específicos.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



## ¿Está ocurriendo esto?

- **Evolución desde las agencias verticalmente integradas (llevando a cabo la financiación, administración del riesgo y consumo y la provisión) y cubriendo varios riesgos (integración horizontal), hacia las agencias especializadas.**
- **Algunas agencias nuevas podrían integrar horizontalmente los procesos más financieros (afiliación nacional y agencias recaudadoras).**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



## ¿Está ocurriendo esto?--continúa

- **Algunas nuevas agencias se especializan en la regulación (Comisiones, Superintendencias).**
- **Incrementar el peso otorgado a las soluciones provisionales descentralizadas (ya sea hacia las soluciones de los gobiernos locales, del sector privado, o de la comunidad).**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# Modernizando la arquitectura y organización de la protección social

- Una nueva arquitectura ha permitido a “Centrelink Australia” juntar los servicios de seis diferentes agencias que entregan servicios y beneficios por 80 millones de millones de dólares por año.
- Hay grandes oportunidades de ganar.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# El “problema” del país pequeño

- El enfoque se aplica tanto a países “chicos” como a países “grandes”, y a economías de “altos” como a economías de “bajos ingresos”.
- ¿Por qué los ciudadanos de naciones más pequeñas deberían estar limitados a recibir paquetes de protección inferiores?
- Los fenómenos naturales en estas economías pueden causar estragos en una mucho mayor proporción que en un país grande.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# No hay cosa tal como el “problema del país pequeño.”

- Ciertamente, las ventajas relativas de las agencias son afectadas por su tamaño.
- Un diseño organizacional adecuado deberá compensar por los temas asociados con la operación en un país pequeño.
- Las tendencias relacionadas en capítulos previos realmente trabajan hacia la reducción de las desventajas relativas de ser pequeño, ya que permiten niveles mejorados de cooperación entre países y entre programas específicos de riesgo.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# Posibilidades más flexibles pueden resolver las preguntas sobre la integración de las agencias...

- 1) Diferentes agencias encargadas de administrar distintos riesgos pueden compartir varios procesos básicos para reducir costos (como en la afiliación y recaudación).
- 2) Al compartir procesos comunes, las agencias pueden incluso volverse más especializadas y efectivas para resolver los problemas específicos que impone cada uno de los riesgos sociales.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# Posibilidades más flexibles pueden resolver las preguntas sobre la integración de las agencias--continúa

- 3) Esto no significa que todos los países deban converger hacia un modelo único.
- Cada país debe diseñar su propia arquitectura de protección social basándose en sus características intrínsecas, tales como el tamaño de la población y riqueza, la habilidad para adoptar cambios tecnológicos, y reconocer el valor de las agencias de legado.

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008



# **Sin embargo, se pueden establecer principios generales:**

- **La alineación del marco legal, los modelos operativos y el diseño organizacional, incluyendo la regulación, debe alcanzar mayor prioridad en la agenda política.**
- **Los gobiernos nacionales deben tener una estrategia de protección social de largo plazo e integral, incluyendo una política nacional de los sistemas operativos, de la arquitectura organizacional, y de la inversión en TI para programas sociales.**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

**2008**



# **Sin embargo, se pueden establecer principios generales--continúa**

- **La política permitirá un mejor uso de los recursos para la inversión y una mejor planeación de los arreglos organizacionales, incluyendo las responsabilidades en materia de regulación.**
- **Los programas de protección social deben organizarse por funciones y estar centrados en los ciudadanos.**
- **Cualquier reforma o nuevo programa debe ser consistente con la estrategia de largo plazo.**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

**2008**



## **Sin embargo, se pueden establecer principios generales--continúa**

- **Un balance apropiado entre las necesidades de evolución de la política y la administración, por un lado, y las desviaciones de corto plazo de un modelo operativo bien establecido, por el otro, no se describen en este ni en ningún otro informe.**
- **Se necesita un sistema político que vincule los resultados y la rendición de cuentas para garantizar la evaluación continua del mencionado balance.**

INFORME SOBRE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA

2008

