

# Organizaciones de Seguridad Social Esbeltas

Luis Ramón Carazo

[giclrpc@prodigy.net.mx](mailto:giclrpc@prodigy.net.mx)

“Algunos de los problemas más importantes que afectan a los sistemas nacionales de seguridad social, serán resueltos, una vez que se enfoque correctamente a la situación administrativa y organizacional”

Informe de la CISS 2008

Los sistemas nacionales de seguridad social en el mundo, pretenden entregar mejor cuidado de la salud y pensiones suficientes, para electores impacientes, que esperan cambios rápidos.

Los recursos económicos, para enfrentar las expectativas son enormes, los programas de ahorro en costos, en ocasiones debilitan la calidad del servicio.

Para resolver el problema, los líderes del sector público buscan con interés aplicar técnicas utilizadas en la iniciativa privada.

De manera crucial, es importante que prevalezca el punto de vista del balance entre la calidad y el costo.

Al mejorar el sistema operativo –los activos, los recursos materiales y humanos– ser esbeltos pudiera reducir los costos dramáticamente.

Por esbelto se entiende una operación flexible no cortar hasta el hueso y no famélica.

Un sistema esbelto se diseña para eliminar desperdicio, variabilidad e inflexibilidad.

Checar dos veces que la organización tiene el propósito de contar con procesos eficaces y eficientes.

En el sector privado si el proveedor falla en agregar valor, el cliente se va con la competencia.

En los sistemas nacionales de seguridad social, poner primero a los usuarios es un reto.

El costo, la calidad y el tiempo de servicio son factores claves a considerar si se quiere enfocar el servicio al usuario y no al proveedor.

Los desarrolladores de un sistema, deben identificar fronteras en los procesos, desde la perspectiva del usuario y entonces diseñar y administrar el sistema para generar información y flujos de materiales, en un flujo ágil y flexible.

Para vencer las dificultades, los que toman las decisiones y los grupos de interés deben desarrollar un entendimiento compartido del proceso.

Los sistemas nacionales de seguridad social, alrededor del mundo, han tratado de mejorar sus procesos, instalando sistemas de información muy costosos.

Algunos han producido beneficios,  
muchos han sido fallas muy caras.

Los beneficios de las inversiones en tecnologías de información, son para las organizaciones que usan la informática, para mejorar procesos existentes.

Hacer públicos problemas sistémicos de los sistemas nacionales de seguridad social, pudiera ser políticamente aceptable, si el electorado aprueba una “amnistía”, mientras se arreglan.

Cuando mejorar el desempeño en el largo plazo es la meta, el cambio de procesos no es suficiente.

La cultura de la organización debe cambiar.

El reto de hacer más con menos está presente, el enfoque esbelto pone el énfasis en costos más bajos con calidad y servicio al usuario, lo cual hace sentido tanto económico, como político.