

SIMPOSIO VIRTUAL DE LA AISS SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN EN LA SEGURIDAD SOCIAL

# Simposio de la AISS: La COVID-19 fomenta el desarrollo de soluciones basadas en las TIC

23 de junio de 2021

**La pandemia de COVID-19 ha reforzado la importancia de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en la seguridad social. A pesar de la tragedia humana que ha supuesto la pandemia, si se gestiona correctamente, puede ser una oportunidad de oro para introducir mejoras duraderas en la prestación de servicios por parte de las instituciones de seguridad social. Esta es la conclusión que se extrae del Simposio Virtual de la AISS sobre las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en la Seguridad Social, organizado el 19 de mayo en colaboración con la Oficina Nacional del Seguro Social (*Estonian National Social Insurance Board – ENSIB*) de Estonia.**

El brote de COVID-19 generó la necesidad urgente, nunca antes vista, de encontrar soluciones digitales para la seguridad social. La innovación y los avances en las TIC han sido fundamentales para garantizar el funcionamiento de los servicios, permitir que los usuarios siguieran accediendo a las prestaciones y los servicios, gestionar el enorme crecimiento de la demanda y poner en marcha nuevos programas. El Simposio Virtual de la AISS se centró, por lo tanto, en las respuestas a la COVID 19 basadas en las TIC. Como declaró Marcelo Abi-Ramía Caetano, Secretario General de la AISS, en su intervención inaugural, “las tecnologías de la información y de la comunicación desempeñan un papel fundamental en la respuesta a la COVID-19”.

En el Simposio Virtual, que contó con la intervención de oradores de instituciones de seguridad social de África, las Américas, Asia y el Pacífico, y Europa, además de organismos internacionales, se presentaron muchas innovaciones y

aplicaciones de las TIC en la seguridad social desde el inicio de la pandemia. Se organizó en dos sesiones temáticas centradas respectivamente en *La atención al usuario durante la COVID-19* y *Servicios de salud durante la COVID-19*. Hubo además una *Mesa redonda de directivos sobre las lecciones aprendidas, mejorar la capacidad institucional y preparación para el futuro*.

## **Garantizar la continuidad de los servicios de atención al usuario durante la pandemia**

Con la aplicación inmediata de las medidas de confinamiento y distanciamiento físico debido a la COVID-19, uno de los mayores desafíos a los que se enfrentaron las instituciones de seguridad social fue el de garantizar la continuidad de los servicios de atención al usuario. Esta cuestión ya ha sido tratada en varios webinarios organizados por la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) desde principios de 2020. Durante el Simposio Virtual sobre las TIC, Edmund Cheong Peck Huang, Director de Estrategia y Transformación de la Organización de la Seguridad Social (*Pertubuhan Keselamatan Sosial – PERKESO*) de Malasia, explicó cómo tuvieron que trabajar con los programas vigentes, otros nuevos y el auge de la demanda, al tiempo que tenían que hacer frente a la pandemia como organización.

En muy poco tiempo, las solicitudes recibidas por PERKESO se multiplicaron por cuatro durante la COVID-19 con respecto a las cifras anteriores. Con el nuevo paquete de mantenimiento del empleo y subsidio salarial se recibieron más de 20 000 solicitudes diarias. El uso de las TIC resultó fundamental en su estrategia de mantener una atención al usuario de alta calidad durante la pandemia. PERKESO vivió un cambio enorme, pasando de la interacción tradicional a un uso de los servicios virtuales superior al 90 por ciento. Sobre la base de esta experiencia, PERKESO está invirtiendo en nuevas plataformas digitales. Gracias a una nueva aplicación, que incluye notificaciones push, debería ser más fácil contactar con los beneficiarios mediante servicios y mensajes específicos. La aplicación servirá de catalizador para crear un ecosistema digital, con la creación de un sistema de cartera digital, entre otras cosas. Otro nuevo servicio creado

durante la pandemia fue el chatbot Hanna, con el que se alivió la carga de los empleados y se atendió a más usuarios. La atención se centró en proporcionar información y servicios más específicos, y la inteligencia artificial (léase también nuestro análisis sobre [la inteligencia artificial en la seguridad social](#)) y el aprendizaje automático cobraron gradualmente importancia en ese sentido.

Aun así, no todos los usuarios cuentan con el material, los conocimientos o las competencias para pasarse al ecosistema digital, como pusieron de relieve tanto PERKESO como Tony Olang, Director de Tecnologías de la Información y de la Comunicación en el Fondo de Pensiones de las Autoridades Locales (*Local Authorities Pension Trust – LAPTRUST*) de Kenya. LAPTRUST ha trabajado en el desarrollo de un entorno de trabajo digital, digitalizando archivos y garantizando la disponibilidad de soluciones basadas en servicios virtuales, que se ha convertido en un importante activo a la hora de responder a la COVID-19. Esta idea fue repetida por Morten Meyerhoff Nielsen, de la Dependencia Operacional de la Universidad de las Naciones Unidas sobre la Gobernanza Electrónica con Orientación Normativa (UNU-EGOV), quien hizo hincapié en que todo depende de la digitalización de las labores administrativas.

Meyerhoff-Nielsen demostró cómo se han ampliado vertical y horizontalmente los servicios de seguridad social durante la pandemia, y cómo esto ha amplificado la tendencia en curso de transformación de las TIC. En su opinión, todo este proceso representa una oportunidad de oro para las instituciones de seguridad social, ya que tanto los empleados como los usuarios han cambiado profundamente su comportamiento en un tiempo récord. En la respuesta a la COVID-19, la combinación de tecnología punta (*chatbots*, pagos digitales, inteligencia artificial, *Big Data* y aprendizaje automático) y tecnología menos sofisticada (centros de atención telefónica, correo electrónico, información en línea) ha sido importante. La brecha digital no desaparecerá por sí sola, y es muy importante seguir trabajando en favor de la inclusión digital. En cuanto a la innovación, Meyerhoff-Nielsen insistió en que las instituciones públicas deberían ser siempre un segundo motor, que utilizaran la tecnología ya probada, pero asumieran algunos riesgos a la hora de poner a prueba sus propias soluciones.



issa

EXCELENCIA EN LA SEGURIDAD SOCIAL

## El papel de las TIC en los servicios de salud durante la COVID-19

La pandemia ha supuesto una verdadera prueba de resistencia para los sistemas de atención de salud y de seguro de salud de todo el mundo (léase nuestro [análisis sobre los sistemas de salud y la COVID-19](#)). Las instituciones de seguridad social han tenido que enfrentarse casi sin previo aviso a la COVID-19. Afortunadamente, en muchas ocasiones han podido aprovechar las estrategias y las soluciones existentes. Ali Ghufron Mukti, Presidente Director de la Organización de Seguridad Social para la Salud (*Social Security Administering Body for the Health Sector – BPJS Kesehatan*) de Indonesia, y Presidente de la [Comisión Técnica de las Prestaciones Médicas y del Seguro de Enfermedad de la AISS](#), presentó esta sesión.

En su presentación, Philippe Naty-Daфин, Asesor del Presidente de la Caja Nacional del Seguro de Enfermedad (*Caisse nationale de l'assurance maladie – CNAM*) explicó cómo la digitalización era ya un pilar de la transformación en curso del sistema de salud francés. En cuanto a la respuesta a la pandemia, las soluciones basadas en las TIC son cruciales en lo que respecta a la información y la comunicación, el tratamiento y el aislamiento, el seguimiento de la pandemia, el conocimiento sobre esta, y la relajación de las medidas. Se creó y puso en funcionamiento una aplicación anti-COVID-19 por medio de una asociación público-privada, los intercambios diarios por correo electrónico pasaron de 35 000 a 80 000, las teleconsultas médicas (léase también nuestro [análisis sobre la telemedicina en América Latina](#)) se dispararon, pasando de 5 000 a 650 000 cada semana, y se está preparando una cartilla sanitaria digital, por mencionar solo algunos ejemplos. Naty-Daфин considera que la pandemia ha contribuido a derribar la resistencia de los pacientes y los profesionales sanitarios, y a acelerar la transformación digital.

La República de Corea ha sido uno de los primeros países en sufrir los efectos de la COVID-19, y las soluciones basadas en las TIC contribuyeron enormemente a gestionar de manera eficaz la pandemia. Sang-Baek Chris Kang, Director General del Departamento de Cooperación Internacional del Servicio Nacional del Seguro

de Enfermedad (*National Health Insurance Service – NHIS*), señaló la importancia de haber contado con antelación con un sistema de salud totalmente digitalizado y un sistema de gobernanza electrónica. Insistió en la importancia de adoptar un enfoque basado en los datos a la hora de administrar la seguridad social, en particular los *Big Data*, y también en el registro civil y las estadísticas esenciales. Estos *Big Data*, desarrollados en colaboración con otros organismos, facilitan que el NHIS verifique si los usuarios cumplen los requisitos, determine los niveles de cotización y prestaciones, y formule las políticas de atención de salud. Durante la pandemia, los recursos de *Big Data* han resultado fundamentales para rastrear los contactos con eficacia y derivar a los pacientes en situación crítica a los hospitales centrales y al resto, a los centros regionales. Además, la aplicación de la inteligencia artificial, el aprendizaje profundo y la proyección lineal en los *Big Data* se consideran elementos centrales de la respuesta de Corea a la COVID-19. El Sr. Kang considera que estos avances representan el futuro, e hizo hincapié en el papel fundamental de las estructuras de gobernanza de datos de calidad, en particular las normas sobre qué datos son accesibles, para quién y por qué medio.

Según Tom Verdonck, Presidente de la Red Europea contra el Fraude y la Corrupción en la Asistencia Sanitaria (*European Healthcare Fraud and Corruption Network – EHFCN*), la digitalización de la seguridad social y los servicios de salud son un avance positivo, pero requieren una mayor atención a la prevención y la detección del fraude. Destacó que algunas soluciones desarrolladas con las mejores intenciones pueden ser utilizadas con fines fraudulentos. Se refirió al auge de las consultas virtuales, los pagos digitales, los certificados electrónicos y los nuevos códigos de reembolso, para los que, en muchas ocasiones, no existen estructuras de control, o cuando existen no están lo suficientemente desarrolladas. Por ejemplo, algunos médicos declaran falsamente que la mayoría de sus consultas virtuales tienen lugar por la noche para solicitar un reembolso más alto. Además, con el incremento de las interacciones virtuales, se plantean también importantes problemas de ciberseguridad y protección de datos que hay que afrontar. Se necesitan más datos agregados sobre el uso de las soluciones digitales. El Sr. Verdonk pidió que se prestara más atención a estas cuestiones en el futuro.



issa

EXCELENCIA EN LA SEGURIDAD SOCIAL

## **El punto de vista de los directivos: Lecciones extraídas y qué hacer de ahora en adelante**

La última sesión del Simposio Virtual sobre las TIC en la seguridad social consistió en un debate entre altos directivos de tres continentes. El objetivo de la sesión era hacer balance de las lecciones extraídas, y evaluar cómo estas pueden contribuir a mejorar la preparación de cara a futuras crisis. El debate estuvo moderado por Raúl Ruggia-Frick, Director del Departamento de Desarrollo de la Seguridad Social de la AISS.

T.B.J. Memela, Directora General de la Agencia Sudafricana de Seguridad Social (*South African Social Security Agency – SASSA*), considera que no debemos perder de vista la atención a las personas vulnerables en el debate sobre la digitalización de la seguridad social. Las TIC han desempeñado un papel importante en la respuesta a la pandemia, tanto en Sudáfrica como en el resto del mundo. Sin embargo, la Sra. Memela quiso insistir en la importancia de una perspectiva realista. No todos los beneficiarios tienen acceso a Internet, soluciones digitales, pagos por móvil o incluso cuentas bancarias. Se antoja necesario, por lo tanto, un enfoque más amplio centrado en la inclusión digital, que tenga en cuenta soluciones más tradicionales. Además, hizo hincapié en la necesidad de un enfoque que abarque a todo el Gobierno para garantizar la interoperabilidad entre los organismos e instituciones gubernamentales y el intercambio eficaz de datos en favor de los beneficiarios.

Héctor Jaramillo Gutiérrez, de la Mutual de Seguridad CChC de Chile, se centró en la seguridad y la salud en el trabajo durante la pandemia (léase nuestro [análisis sobre la labor de prevención en América Latina](#)). En su opinión, la flexibilidad ha sido la clave de la respuesta a la pandemia. Todo el mundo se ha visto repentinamente confrontado a una nueva realidad, y la agilidad, la flexibilidad y la cooperación han resultado esenciales para aportar una respuesta eficaz. En cuanto al lugar de trabajo, en particular el hecho de pasar de reunirse presencialmente a reunirse virtualmente, los cambios han sido inmediatos y generalizados. Por medio de un enfoque basado en la búsqueda de soluciones, se cambiaron y actualizaron los protocolos y los métodos de trabajo. El Sr. Gutiérrez

afirmó que le sorprendió positivamente la flexibilidad y la capacidad de adaptación, algo que apunta a una nueva realidad laboral. También son importantes los nuevos métodos de seguimiento y uso de datos a la hora de garantizar la seguridad y la salud en el trabajo, por ejemplo los datos sobre el avance de la vacunación, que pueden influir en las decisiones sobre la posibilidad de volver a la oficina.

En Europa, España tuvo que hacer frente a la rápida propagación de la COVID-19 durante un periodo de tiempo en 2020 (léase nuestro [análisis sobre las respuestas de la seguridad social en España](#)). Francisco De Argila Lefler, del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), explicó la ampliación y la introducción continuas de nuevos programas, y el papel tan importante que desempeñaron las TIC para controlar la pandemia. A este respecto, quiso ver el reverso de la moneda y se preguntó qué ocurriría si la próxima crisis fuera un ciberataque. Al avanzar la seguridad social cada vez más rápido hacia una realidad digital, ¿cómo haríamos si nuestras soluciones digitales quedaran fuera de servicio? ¿Podríamos volver a las soluciones tradicionales no digitales? Probablemente no, lo que nos recuerda la importancia de contar con planes de contingencia y soluciones alternativas, y de prepararnos para las crisis imprevistas.

En este sentido, Indrek Holst, Director General de la ENSIB de Estonia, hizo hincapié en que, incluso los países, las instituciones y los sistemas más digitalizados tienen problemas al responder a una pandemia o a otras crisis. Su país se promociona como [e-estonia](#), y se enorgullece de que el 99 por ciento de los servicios gubernamentales sean virtuales. Como no podía ser de otra manera, la respuesta de Estonia a la COVID-19 se ha gestionado en gran medida por medios virtuales, por ejemplo mediante un eficiente registro digital para la vacunación, asociado a la cantidad y la distribución de las vacunas. También se refirió, como otros oradores, a la amenaza de los ciberataques, y a la importancia de una gestión prudente de los datos. En cuanto a la mejora de la eficiencia, insistió en la importancia de dejar de trabajar en silos en el sector público y, en particular, en el gran potencial que encierra una cooperación más estrecha entre el ámbito social y el de la salud.

Raúl Ruggia-Frick puso de relieve la importancia de estas lecciones para mejorar la capacidad y la preparación de las instituciones para aportar respuestas rápidas y garantizar la continuidad de los servicios en un contexto de crisis. Las experiencias compartidas por las instituciones muestran la importancia de la colaboración interinstitucional para mantener una información de calidad sobre los beneficiarios y los cotizantes, la flexibilidad y la agilidad para adaptarse rápidamente a nuevos contextos, y una protección sólida de los principales sistemas y los datos. Estos elementos se tendrán en cuenta en las próximas Directrices de la AISS sobre la continuidad de los servicios de seguridad social y la resiliencia institucional.

### **Nos vemos en Tallin en 2022**

El Simposio Virtual sobre las TIC se organizó como prelude de la 16ª Conferencia Internacional de la AISS sobre las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en la Seguridad Social. Inicialmente prevista para mayo de 2021, la conferencia se aplazó a mayo de 2022 debido a la situación provocada por la COVID-19. Al igual que el Simposio Virtual, el evento del próximo año se organizará en colaboración con la ENSIB. Su Director General, Indrek Holst, clausuró el Simposio Virtual invitando a todos los miembros de la AISS a Tallin el año próximo, y mostrando un breve vídeo promocional del evento.