

**Discutindo os Caminhos e
Progressos da Administração, do
Trabalho e da Segurança Social**

**Transformação digital e a inovação
tecnológica como impulsionadores
da extensão da cobertura dos
Sistema de Protecção Social na
Região Africana**

**Ernesto Brodersohn
Senior Officer
ISSA**



LUANDA, MAIO DE
2023

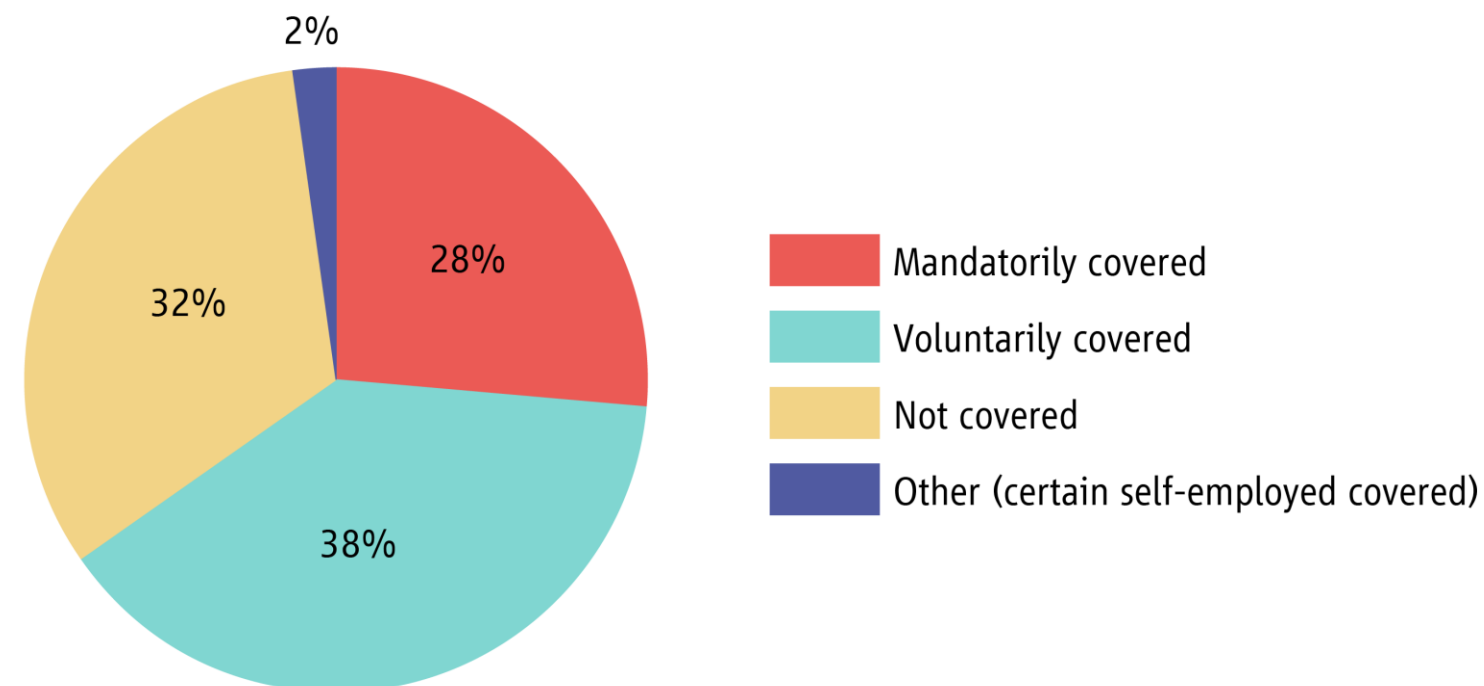


ENAPTSS

ENCONTRO NACIONAL SOBRE ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA, TRABALHO E SEGURANÇA SOCIAL.

Retos en la extensión de cobertura a nivel regional

- En la región hay diversas estrategias para extender la cobertura de seguridad social
- Las alternativas generalmente requieren
 - Establecer las distintas categorías de trabajadores que deben/pueden incluir
 - Simplificación de los procesos administrativos
 - Campañas de sensibilización dirigida específicamente a grupos objetivos



[Reforms in Africa to extend contributory old-age pensions to difficult-to-cover groups | International Social Security Association \(ISSA\)](#)

“ ... es importante señalar que estas reformas legales se complementan con otras medidas para facilitar el acceso, como las plataformas en línea, las aplicaciones móviles y las opciones de pago a través del móvil, la sensibilización de la comunidad y la asociación con organizaciones de trabajadores y de empleadores...”



Experiencias en Africa

- Rwanda's RSSB "EJOHEZA" voluntary digital pension scheme
 - ID based enrollment for mass scale subscription complemented with cell phone for enrolment & payment
 - Complementary life insurance
 - "Partnerships" con grupos de sector informal para dar sentido de propiedad
- Egipto - cobertura de seguro social obligatoria
 - reforma para trabajadores por cuenta propia diez nuevas categorías de trabajadores, grupo heterogéneo con diversos niveles de ingresos
- Côte d'Ivoire crea un nuevo sistema especial obligatorio para trabajadores por cuenta propia y los trabajadores del sector informal
 - paquete de prestaciones de vejez y de supervivencia, así como prestaciones temporales de maternidad, enfermedad y accidentes de trabajo
- Kenya – Esquemas voluntarios para cubrir al sector informal
 - Empleando dinero móvil para
 - Ahorro con flexibilidad para construir confianza
 - Uso de plataformas tecnológicas por Telcos
- Marruecos - progresivamente cobertura obligatoria
 - Etapas según la categoría profesional, con el objetivo de alcanzar la cobertura total en 2025
 - cotizaciones mediante un mecanismo de débito directo que se configura en el momento de la afiliación.
- Nigeria - Plan de Micropensiones voluntario
 - Cuenta de Ahorro para la Jubilación, el 60 % a jubilación, 40% para posibles contingencias (hasta una vez por semana)
 - aplicaciones de telefonía móvil, para promover y facilitar los pagos de las cotizaciones y que puedan efectuarse diaria, mensual o trimestralmente
- Zambia - régimen de seguro social voluntario para los trabajadores del sector informal (2017)
 - ✓ paquete de prestaciones se diseñó específicamente (fácil acceso a créditos y seguro basado en un índice climático)
 - ✓ creación de una plataforma en línea (eNAPSA) y permitiendo el uso de pagos a través del móvil
 - ✓ Portabilidad

Los cambios no sucederán de la noche a la mañana, pero hay que comenzar en algún lugar



Estableciendo una nueva “Trinidad”

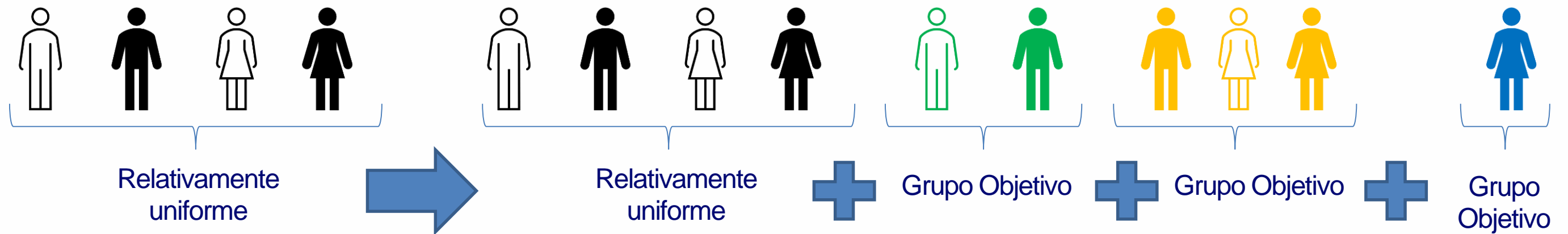
- Los esfuerzos para llegar a los grupos desatendidos requiere acciones específicas y acciones administrativas que apoyen los cambios legales
- Casi todos los esfuerzos vienen acompañados de avances importantes en el uso de tecnología para llegar a ellos, en especial una “trinidad” de
 - Plataformas en línea – Facilitar el registro y atención a trabajadores en localidades mas cercanas a ellos
 - Uso de pago electrónico y dinero móvil – Facilitar el pago de contribuciones
 - Campañas de sensibilización – Identificar, localizar y brindar información específica a ellos

Una transformación tecnológica es necesaria en la organización, pero no es “solamente” tecnológica



Transformación Digital es realistamente la única manera de ser eficiente en lograr el objetivo de extensión de cobertura

- Los sectores por cubrir son menos homogéneos

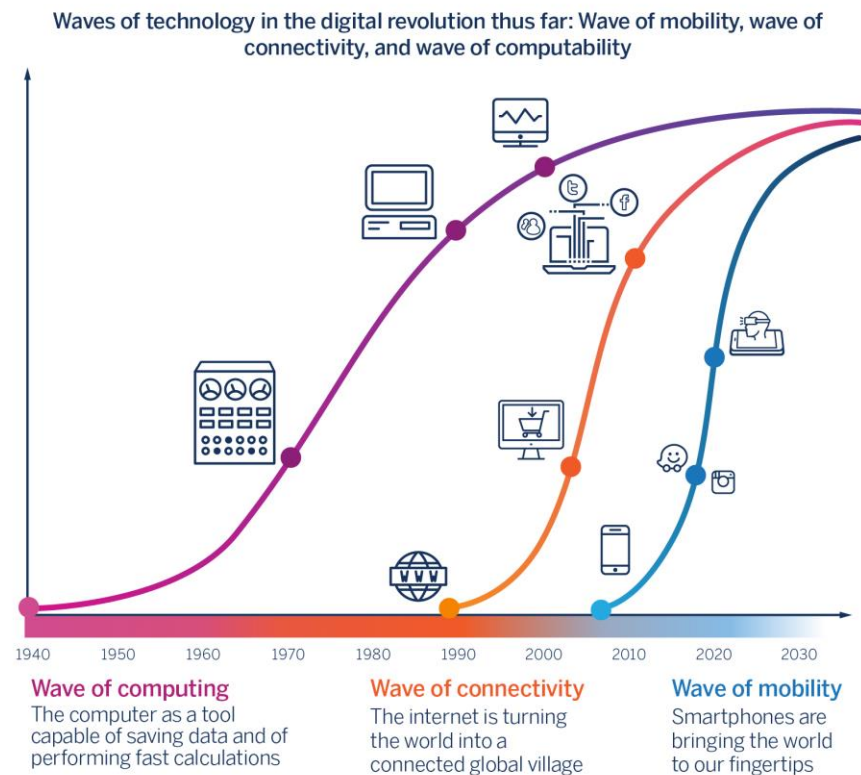


- Vivimos en un mundo de hyper-personalización, los clientes tienen altas expectativas de nuestros servicios
- La única manera eficiente de dar servicios a los individuos hechos para ellos es usando la tecnología
- Desplazar la personalización masiva de servicios que atiendan necesidades específicas de grupos sociales
- Es NECESARIO tener la capacidad administrativa para manejar la diversidad de grupos

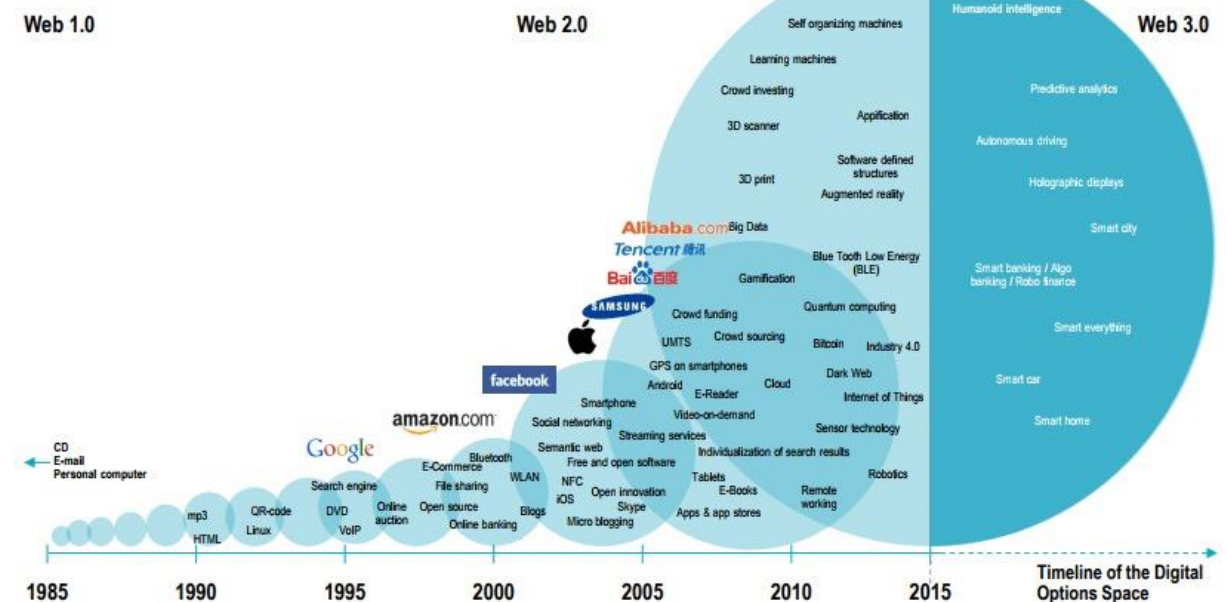


La Transformación Digital como principal eje para la extensión de cobertura

- Que es?
 - Una serie de acciones que digitalizan la operación cotidiana de la organización cambiando la cultura organizacional a replantearse los servicios que realiza en base a servicios de valor agregado, experiencia de cliente, eficiencia, transparencia e innovación
 - Es un camino, no es un destino



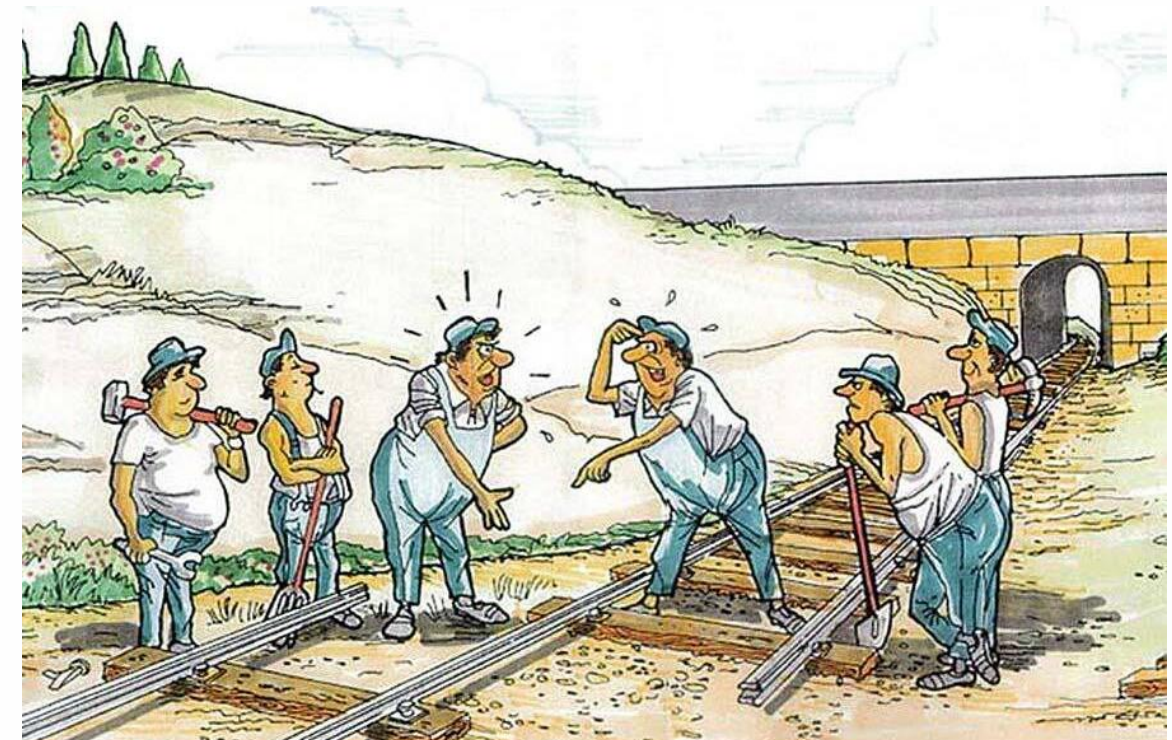
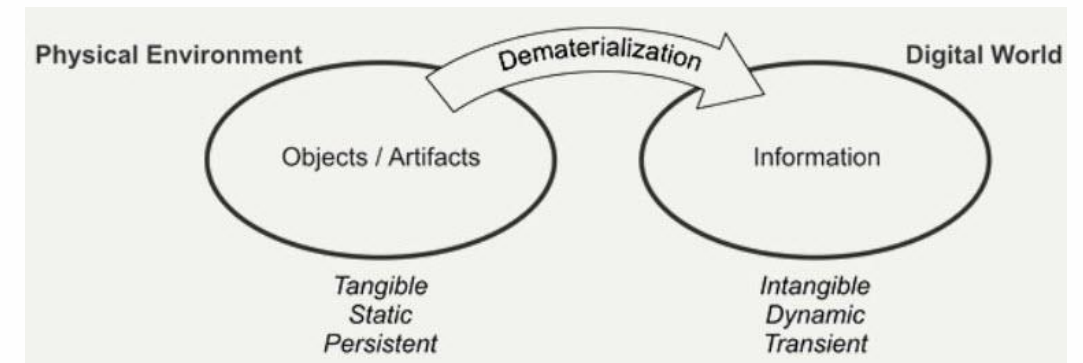
Milestones in the digital evolution



La Transformación Digital como principal eje para la extensión de cobertura (2)

- Es MUCHO mas que
 - Un portafolio de proyectos para digitalización
 - Digitalizar procesos que actualmente comienzan en papel (aunque muchas veces es el punto de arranque)

- Un proyecto del área de tecnología ya que requiere un cambio organizacional dentro de una estructura que gobierne el cambio en favor de



Factores clave de las Transformaciones Digitales

- Establecimiento de una estrategia → *Estrategia de transformación digital*
 - Incluyendo objetivos generales, objetivos específicos, hitos, etc.
 - Definición de áreas prioritarias y procesos de negocio.
- Alineación con las estrategias y objetivos institucionales.
 - La transformación digital es un instrumento para lograr los objetivos institucionales.
- Consideración de la rápida evolución de las tecnologías.
 - Lidiar con la obsolescencia de la tecnología.
- Definición de la estructura organizacional para el desarrollo y liderazgo de la *Estrategia de transformación digital*
 - Desarrollar y fortalecer la Gobernanza Digital



Un ejemplo* de 5 areas objetivo de la estrategia digital



Personal

- Guiarse siempre por las necesidades de los usuarios
- Disminuir la carga de trabajo del personal
- Promover habilidades digitales
- Ofrecer un entorno de trabajo moderno y flexible



Eficiencia

- Mantener un control seguro de la digitalización
- Garantizar la relación calidad-precio
- Estar siempre disponible en línea
- Crear estructuras adecuadas



Cientes

- Considerar el interés de los clientes.
- Proporcionar una visión general de todo en línea
- Mantener un toque personal incluso en la era digital
- Llegar a nuestros clientes



Sociedad / política

- Crear un entorno amigable con la digitalización
- Promover datos abiertos
- Fortalecer las alianzas
- Garantizar que los datos se manejen de manera ética y segura



Sustentabilidad / innovación

- Promover la innovación digital sistemáticamente
- Establecer una cultura de experimentación
- Abrir el conocimiento corporativo y crear una red del personal
- Utilizar plataformas digitales para prestar servicios

*La Federación Alemana de Seguros de Pensiones (DRV Bund)



Estructura de la estrategia digital, usando un ejemplo de los clientes del área objetivo



Principio guía

"El DRV Bund digital que experimentan los clientes y el personal es manejar las pensiones - simple y eficiente, seguro y preparado para el futuro a lo largo de sus vidas"



Objetivos digitales estratégicos

Área objetivo: **Cientes**

Objetivo estratégico: "Ofrecer una visión general de todo en línea. Ya ofrecemos a nuestros clientes muchos servicios en línea en la actualidad. Nos gustaría que hubiera un mayor uso de estas herramientas. Es por eso que permitiremos que nuestros clientes manejen sus propios asuntos en línea en el futuro. Al mismo tiempo, nos aseguraremos de que nuestros clientes siempre tengan una visión general de sus aplicaciones y datos, independientemente de los medios por los que interactúan con nosotros".



Objetivos digitales operativos

"**Para 2022**, 4/5 de las solicitudes de pensión se recibirán electrónicamente – y eso incluye las remitidas por los centros de asesoramiento y consultores de seguros. 1/5 de estos serán presentados por los propios clientes utilizando nuestros servicios en línea"



Medidas

Plan de 5 puntos; 1. Creación de un excelente canal en línea: ejemplos de posibles acciones:

- Laboratorio de transformación al cliente – orientada a la mejora del principal proceso de solicitud de pensiones
- Estrategia de comunicación para servicios en línea
- Mejorar del mecanismo de autenticación centralizado para cumplir con los requisitos futuros de los clientes
- Portal del Cliente



Ejemplo: cómo perseguir el objetivo de proporcionar una visión general de todo lo que hay en línea



Área objetivo: **clientes**
Objetivo: **Proporcionar una visión general de todo en línea**



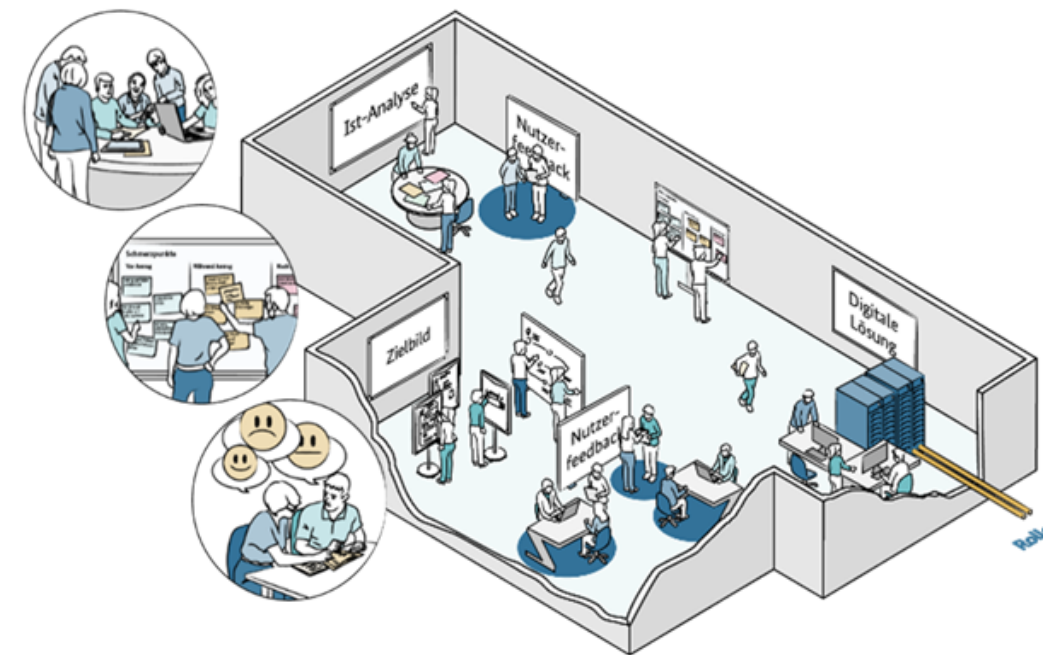
Ofrecer una visión general de todo en línea. Ya ofrecemos a nuestros clientes muchos servicios en línea en la actualidad. Nos gustaría que hubiera un mayor uso de estas herramientas. Es por eso que permitiremos que nuestros clientes manejen sus propios asuntos en línea en el futuro. Al mismo tiempo, nos aseguraremos de que nuestros clientes siempre tengan una visión general de sus aplicaciones y datos, independientemente de los medios por los que interactúan con nosotros

→ Para 2022, **4/5 de las solicitudes de pensión se recibirán electrónicamente** -y eso incluye las remitidas por los centros de asesoramiento y consultores de seguros. 1/5 de estos serán presentados por los propios clientes utilizando nuestros servicios en línea



Ejemplo de actividad: **Laboratorio de transformación de solicitudes de pensiones en línea**

- Un laboratorio de transformación es un formato **interdisciplinario, no jerárquico** para desarrollar soluciones digitales **centradas en el usuario**
- El objetivo del proceso de solicitud de pensión en línea es mejorar la **facilidad de uso y la tasa de utilización**



Desarrollo de la estrategia digital del DRV Bund

Diseño conceptual
basado en la estrategia corporativa



Parte de la estrategia para ampliar la cobertura son los esquemas de intercambio de datos entre instituciones e interoperabilidad

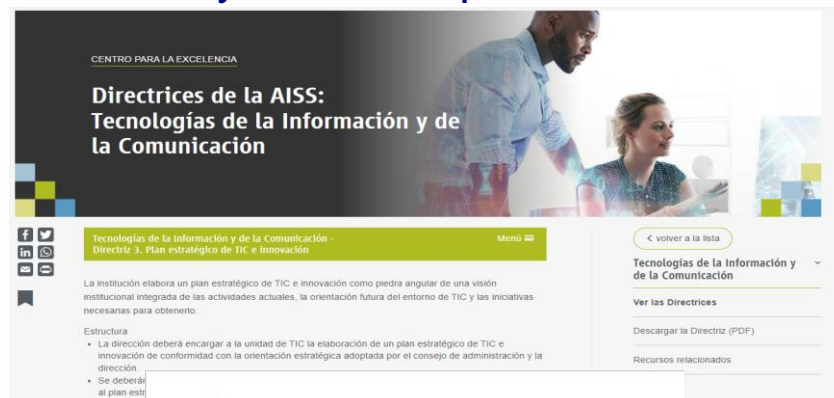
- La tecnología es un factor fundamental para integrar los sistemas de información de diversos programas sociales, siguiendo las tendencias actuales en materia de coordinación de políticas y programas sociales.
- En muchas ocasiones las instituciones por sí mismas no pueden llegar a cubrir a todos sin la coordinación con otras entidades para conocer quienes están cubiertos, quienes no, o a quienes les falta.
 - Se requiere una estrategia interinstitucional que puede ir desde:
 - Intercambio de datos entre instituciones
 - Esquemas de interoperabilidad interinstitucionales en el cual se comparten servicios
 - [Webinario de la AISS: La interoperabilidad en la seguridad social | AISS \(issa.int\)](#)
- Los esfuerzos de la Initiative de Convergencia Digital aborda también
 - [Digital Convergence Initiative - DCI - Social Protection \(spdci.org\)](#)
 - ISSA es activo contribuyente a esta iniciativa como parte de los esfuerzo de la mesa directiva interinstitucional de protección social ([Social Protection Inter-agency Cooperation Board \(ILO-New York\)](#))
- Nuevamente, no es solamente un aspecto tecnológico, es necesario sentar las bases de cooperación interinstitucional



Directrices AISS relacionadas a Transformación Digital y Extensión de Cobertura

Tecnologías de la Información y Comunicación

Más de 100 directrices, incluyendo interoperabilidad



Buena Gobernanza con casi 70 directrices



Capítulo B.9. Gobernanza de las TIC y Directriz 10. Gobernanza digital

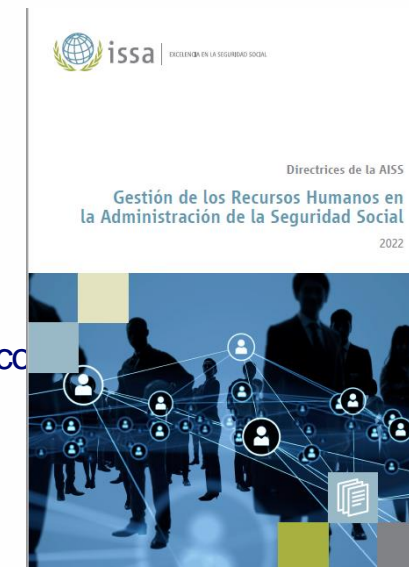
• Directrices

- Liderazgo e innovación en la institución
- Adaptación a la evolución de las necesidades del público y al entorno cambiante
- Inicio del proceso de planificación estratégica
- Formulación de la estrategia
- Aplicación de la estrategia

Calidad de Servicios



Administración de Recursos Humanos



Continuidad y Resiliencia



Directrices para la Extensión de Cobertura

- A Enfoques administrativos generales para la [extensión de la cobertura](#)
 - Garantizar la preparación institucional
 - Establecimiento de una capacidad adecuada en materia de TIC
 - Encontrar soluciones [adecuadas para recaudar las cotizaciones](#) y mejorar la cobranza
 - [Informar, concienciar y acceder a los grupos](#) de difícil cobertura
 - Elaborar un sistema de registro eficaz
 - Suministrar servicios y prestaciones de manera oportuna, precisa y eficaz
 - Utilización óptima del pago y de los servicios electrónicos
- B Definición de una estrategia de regulación para garantizar la sostenibilidad de la cobertura sanitaria y generar confianza en la población
- C Cobertura del “segmento intermedio invisibilizado”

