

1. ¿Cómo acercar el BPS a la gente usando las TIC? ¿Trámites más simples?

CONTEXTO:

El BPS acompaña a los ciudadanos durante toda su vida. Aún antes de su nacimiento, dando a las futuras madres controles clínicos y cobertura durante el parto. En su niñez, por ejemplo, asegurando asignaciones destinadas a la alimentación la educación y la atención médica. A los trabajadores, amparándolos en un sistema de seguridad social que busca protegerlos de diversas situaciones. Y por supuesto, junto al adulto mayor, no sólo con la prestación de la jubilación sino procurando entenderlo en su dimensión de persona, facilitando acceso a la vivienda y dándole otros beneficios como planes de turismo en todo el país.

Para hacer posible dicha asistencia y beneficios para quienes lo necesitan, el BPS tiene también la tarea de asegurar que se cumplan las obligaciones tributarias de las empresas recaudando en forma eficaz y eficiente las mismas.

Esta realidad evidencia la complejidad de la organización dada la amplia variedad de trámites que brinda tanto para ofrecer protección social a las más diversas situaciones por la que atraviesan los ciudadanos a lo largo de su vida como para atender empresas de distintas aportaciones y variadas formas de tributación.

PROBLEMÁTICA:

En muchos casos es difícil ocultar dicha complejidad a los ciudadanos a la hora de realizar sus trámites lo cual se traduce en una mala experiencia cuando interactúan con BPS. Sucede muy a menudo que la gente sabe que tiene que hacer algo en BPS pero no sabe de qué trámite se trata, por lo cual le es muy difícil obtener la información correcta. La mayoría de las personas llegan a las oficinas de BPS sin saber a qué sector dirigirse, muchas veces les falta cierta documentación requerida e incluso, una vez que pasan por el sector de informes, se dan cuenta que no podrán ser atendidos porque la gestión del trámite que desea se realiza con una reserva previa de día y hora. Muchos de estos trámites pueden ser resueltos a través de alguno de los servicios en línea que el BPS ofrece pero a veces la gente no lo sabe o no le es sencillo utilizarlo.

Este desafío busca mejorar la experiencia de los ciudadanos cuando se relacionan con el organismo combinando ideas innovadoras y apoyándose en las TIC's.

2. ¿Cómo pueden ayudar las TIC a la asistencia al adulto mayor y a los ciudadanos con capacidades especiales?

CONTEXTO:

Es creciente la tendencia en muchos países de ampliar la protección social por parte del Estado, especialmente por parte del Sistema de Seguridad Social, reconociendo como derecho de seguridad social la atención a situaciones de dependencia de adultos mayores y personas con discapacidad.

Cada vez más Estados han venido asumiendo solos o en coparticipación con la sociedad civil, la atención a las situaciones de dependencia, cuyas formas van desde la atención en establecimientos de larga estadía, la implementación de seguros de dependencia, y/o las ayudas domiciliarias prestadas mediante cuidadores en la vivienda de los beneficiarios.

PROBLEMÁTICA:

El retiro del trabajo produce un gran impacto psicológico en las personas; llevando muchas veces a graves y progresivos problemas de depresión ocasionados por pérdida de su identificación dentro de la sociedad. La mayoría de las personas tienen restricciones económicas al recibir una pensión inferior al ingreso percibido por trabajo remunerado. Generalmente disponen de mayor tiempo libre y, en muchas ocasiones, se sienten inútiles sin saber cómo llenarlo.

Una situación similar se produce en casos de discapacidad. Los obstáculos a los que se enfrentan las personas con discapacidad siguen siendo numerosos. Problemas para acceder a la educación, falta de accesibilidad de los transportes, del entorno construido y de la información, son algunos de los problemas que muchas veces marginan a esta población.

Existen prestaciones económicas previstas para éstas contingencias pero éste punto nos desafía a utilizar tecnología para atacar el problema de contención y reinserción social de ésta población.

3. ¿Cómo lograr mayor transparencia para que los ciudadanos identifiquen el destino y los beneficios de sus aportes a la sociedad?

CONTEXTO:

Es responsabilidad del BPS realizar una administración transparente, imparcial e independiente, puesto que los fondos que se administran son de toda la sociedad. Asimismo, debe asegurar una gestión equitativa, con objetividad y respeto al usuario, promotora de la igualdad de derechos en forma activa, sin distinción ni discriminación de tipo alguno.

Para lograr esto es fundamental asegurar el acceso de los ciudadanos a la información relacionada con los aportes que realizan las empresas por su persona, los beneficios a los que tiene derecho por dichos aportes, así como la contribución solidaria que se destina a la sociedad toda.

PROBLEMÁTICA:

Uno de los grandes desafíos que se busca enfrentar es que los ciudadanos tomen conciencia del destino de sus aportes y cómo estos contribuyen a su bienestar y el de toda la sociedad.

Sin lugar a dudas es mucha la información que tiene el BPS sobre las personas. La diversidad de esta información es un problema en sí mismo a la hora de presentarla de forma estandarizada y hacerla entendible a todos los ciudadanos.

Otro gran problema al que nos enfrentamos, incluso antes que el anterior, es en cómo asegurar la identidad del ciudadano cuando se vincula a través de algún canal web. En este sentido se han logrado importantes avances tras la incorporación del documento de identidad electrónico pero aún no se ha logrado una distribución masiva del mismo.

Del mismo modo, no se tienen contactos con el suficiente nivel de confianza como para llegar a los ciudadanos de manera de brindarles información personalizada sobre los aportes que han realizado y los beneficios a los que tiene derecho. Esto se debe a que, si bien BPS cubre necesidades de las personas en prácticamente todas las etapas de su vida, en la mayoría de los casos una persona puede pasar muchos años sin interactuar con el organismo.

4. ¿Cómo disminuir el trabajo informal?

CONTEXTO:

La preocupación por organizarse con el fin de protegerse de los riesgos propios y ajenos ha sido una constante en la historia de las sociedades. En pocas palabras, la gente necesita seguridad. A lo largo de la historia se han ideado mecanismos para introducir márgenes de certidumbre y de seguridad en relación con las vicisitudes que pueden afectar a los individuos. Sin embargo, a lo largo del tiempo, los mecanismos frente a la inseguridad económica de carácter personal, familiar y social han variado.

Los primeros conceptos de Seguridad Social se dan a fines del siglo XIX, se avanza así hacia un seguro social con una financiación obligatoria tripartita: Estado, trabajadores y empleadores generan un fondo común que permite atender en forma eficiente las contingencias o riesgos.

Surge, en los albores del siglo XX, el concepto y denominación de Seguridad Social como un sistema perfectible, resultado de una larga evolución histórica que, en los casos de las sociedades más desarrolladas, ha logrado generar la infraestructura necesaria en áreas como educación, vivienda y asistencia médica, para satisfacer las necesidades de casi todos sus miembros.

PROBLEMÁTICA:

Uno de los grandes problemas a los que se enfrentan los sistemas de seguridad social y las sociedades en sí es el trabajo informal, es decir, la actividad laboral de quienes trabajan y perciben ingresos al margen del control tributario del Estado.

“La señora que me ayuda en casa” o “el señor al que le doy una mano y me corta el pasto” son claros ejemplos de trabajo informal en el que, muchas veces, la ciudadanía no es consciente del daño que les puede estar produciendo a futuro o el problema que ello representa para la sociedad.

En otros casos, la complejidad de los trámites que permiten la regularización de las actividades conspira a favor del trabajo informal. Por ejemplo, las declaraciones en el área de la construcción muchas veces son evadidas debido a la complejidad de los trámites o el desconocimiento por parte de los ciudadanos.

5. ¿Cómo pueden ayudar las TIC en la prevención de enfermedades laborales?

CONTEXTO:

El BPS brinda prestaciones para cubrir ciertas contingencias sociales por las que atraviesan las personas a lo largo de su vida. Por ejemplo, cuando una persona se enferma y no puede trabajar, recibe un Subsidio por Enfermedad. Para ello su médico deberá certificar la enfermedad y la mutualista ingresa la misma ante el organismo.

De esta manera, el BPS centraliza información sobre todas las enfermedades por las que pasan las personas durante su vida laboral.

PROBLEMÁTICA:

Los costos en salud en todo el mundo son preocupantes, no sólo desde el punto de vista de la atención médica sino también desde el punto de vista de los sistemas de seguridad social. Por tal razón se hace necesario optimizar los recursos y apostar a la prevención de las enfermedades.

En este sentido, el BPS ha logrado grandes avances en materia de prevención de enfermedades en recién nacidos. Pero ¿se puede hacer algo para prevenir enfermedades también en otras etapas de la vida de las personas?