

**ENCUESTAS SATISFACCIÓN
USUARIOS PRESTACIONES DE
ACTIVIDAD**

Análisis Comparado 1997-2007

Ps. Cristina Kluver

ENCUESTAS SATISFACCION USUARIOS PRESTACIONES DE ACTIVIDAD

Análisis comparado 1997-2007

Introducción

El Banco de Previsión Social evalúa su gestión a través de diferentes encuestas de opinión, las que dirigidas a la población en general y a públicos específicos: activo, jubilado y pensionista (pasivo), contribuyente y usuario materno infantil, integran el Sistema de Monitoreo de la Gestión del Banco de Previsión Social.¹

El objetivo general de las encuestas es conocer el nivel de satisfacción que la población en general y los diferentes públicos que se contactan con la organización, presentan en aspectos generales y específicos de los servicios.

En este artículo los datos comparados que se presentan corresponden a la evaluación de las Prestaciones de Actividad² que el Banco de Previsión Social brinda a sus afiliados activos en los años 1997, 2001, 2004 y 2007³.

Las modificaciones de la evaluación de la gestión que se sucedieron en el período referenciado están relacionados con las transformaciones que se suceden en la institución desde 1995, la actualización de los componentes del propio sistema en el 2003, y el cambio de enfoque de la evaluación como respuesta a los lineamientos estratégicos definidos por el nuevo Directorio de la Institución en 2005, quien al dar

¹ Denominado originalmente Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios - consta de un modelo de medición de la calidad de los servicios, SERVQUAL y metodología de encuestas - se adapta para el Banco de Previsión Social y se implementa en 1997. En la década del noventa el marcado énfasis en la racionalización del gasto público y la necesidad de cambiar la gestión pública con exigencia de resultados, son los factores que impulsan al BPS a instrumentar el sistema de evaluación en el ámbito interno y externo a la organización con un marcado énfasis en el control presupuestal y la calidad de los servicios. La Performance Institucional con la definición de Directrices Estratégicas y Planes Específicos de Acción fueron entre otros, los instrumentos de control interno. En el ámbito externo, la opinión de los diferentes públicos que es relevada a través de diferentes encuestas es la modalidad que se utiliza para evaluar y conocer la calidad en la gestión.

² Las Prestaciones que brinda el BPS para sus afiliados en actividad son: 1) la Asignación familiar: prestación en dinero que se sirve a: todo empleado de la actividad privada (atributario) que preste servicios remunerados a terceros y que tenga hijos menores a su cargo (Ley 15.084) y a hogares de menores recursos (Leyes 17.139 y 17.758). El pago es bimestral y comienza desde la comprobación del embarazo. 2) El subsidio por maternidad: prestación en dinero, a la que tiene derecho la trabajadora de la actividad privada por el período pre y post - parto. 3) El Seguro por enfermedad: prestación en dinero que se realiza a través de las IAMC contratadas por BPS, y ampara a todos los trabajadores dependientes de uno o varios patrones mientras dure su relación laboral o estén amparados por el Seguro por Desempleo. 4) Subsidio por desempleo: subsidio mensual en dinero, que se paga a todo trabajador en situación forzosa de desempleo, no imputable a su voluntad o capacidad laboral, durante seis meses de inactividad continua o discontinua. 5) Complementos Salariales: pago de aguinaldo, licencia y salario vacacional a trabajadores I) a domicilio, que realicen actividades industriales y/o artesanales documentadas, por cuenta de empresas o industrias que aporten al BPS y II) de la construcción, amparados por Ley N° 14.411.

³ Los servicios contratados externos que realizaron las encuestas de opinión para el Banco de Previsión Social fueron: en 1997 Equipos /MORI, en 2001 Interconsult y en los dos últimos períodos 2004 y 2007 por modalidad convenio con la UDELAR- Facultad de Ciencias Sociales- Departamento Sociología- Pro-Fundación para las Ciencias Sociales.

prioridad el aspecto social integrado al económico, modifica también el enfoque de la evaluación.

Atendiendo estos cambios, los indicadores que se presentan en este artículo son generales y los que admiten la comparabilidad entre los diferentes estudios. Si se quiere ampliar información, los documentos originales⁴ en el ámbito interno se encuentran publicados en Intranet /Publicaciones y desde el ámbito externo, previa solicitud a las autoridades de la institución es posible contar con ellos.

En el Anexo I se encuentra una síntesis del sistema de evaluación y en el Anexo II se extraen de las Memoria y Balance BPS las principales transformaciones de la organización, como referencia para el lector con el propósito de contextualizar y ampliar la comprensión de los datos.

1. Análisis Comparado Prestaciones de Actividad

Los resultados comparados del estudio de satisfacción de los beneficiarios de las Prestaciones de Actividad que brinda el Banco de Previsión Social a sus afiliados activos corresponden a los años 1997, 2001, 2004 y 2007. La información se ajusta a las variables que admiten ser comparadas, siendo algunas en todos los períodos citados y otros sólo en los dos últimos.

1.1 Evaluación global del Banco de Previsión Social

Tabla 1 - Evaluación global del Banco de Previsión Social (en %)

<i>¿Cuál es su evaluación general del Banco de Previsión Social?</i>	1997	2001	2004	2007
Muy mala	9	2	2,3	1,9
Mala	4	4	5,1	2,8
Ni mala ni buena	23	19	25,8	23,6
Buena	63	69	51,6	59,3
Muy Buena	0	5	15,2	12,4
No sabe/no contesta	1	1	-	-
Totales	100	100	100,0	100,0

En 2007 la evaluación positiva⁵ de la Institución alcanza un 71%, lo que significa una leve mejora con respecto a 2004. En los cuatro períodos analizados las evaluaciones que realizan los entrevistados registran oscilaciones de 63% a 74% y de 66% a 71%, manteniéndose dentro de las categorías positivas.

Estas opiniones tendrían su explicación en las importantes transformaciones que el BPS viene impulsando e incorporando desde 1995 en sus programas y en su gestión. Poner en funcionamiento los instrumentos creados por la reforma del Sistema de Seguridad Social demandó un esfuerzo que se manifestó en mejoras en toda la organización y que continúan plenamente vigentes.

Concretamente en Prestaciones de Actividad, en el dos mil uno, con la implementación de los procesos de Asignaciones Familiares se completa la reingeniería de todas las

⁴ Documentos originales en: Intranet / Publicaciones/Información Estadística (As. Gral. en Seguridad Social)/Encuestas de Opinión 2007.

⁵ Se consideran conjuntamente las categorías Buena y Muy Buena. Este criterio se aplica de aquí en más a todo el texto.

prestaciones económicas de activos. Significa la consolidación de información, cuyo resultado es mayor eficiencia en la solicitud, otorgamiento, derechos y controles de los beneficios desde la institución y por la población.

1.2 Evolución del Banco de Previsión Social

Las opiniones de los activos con respecto a la evolución del BPS en los últimos años, son - como en el caso anterior- mayoritariamente positivas. En el 2007 un 62% de los entrevistados considera que el BPS mejora en los últimos años. Además de mejorar notoriamente la opinión sobre evolución del BPS, en 2007 se reducen las no respuesta - sin juicio⁶ - con relación a la tendencia de los dos períodos anteriores.

Tabla 2 - Evolución del Banco de Previsión Social en los últimos años (en %)

<i>¿Cómo diría que ha venido evolucionando en los últimos años?</i>	1997	2001	2004	2007
Empeorando rápidamente	1	2	2,3	0,6
Empeorando lentamente	3	4	4,3	3,8
Permanece igual	25	21	31,6	24,6
Mejora lentamente	48	39	43,8	47,2
Mejora rápidamente	15	12	18,1	14,6
No sabe/no contesta	8	22	-	-
Totales	100	100	100,0	100,0

La seguridad de su afiliación y de la atención médica del activo, al recibir la constancia de afiliación y poder inscribirse directamente el trabajador en la mutualista, el conocimiento de su historia laboral, al instalarse un sistema de notificación en línea y poder consultar en cualquier oficina del BPS, la extensión del beneficio de la asignación familiar a hogares de menores recursos, por aplicación de la Ley 17.139 son acciones de mejoras concretas que junto a las actividades de Medicina Laboral, Peritajes y Programas enfocadas a las prevención, atención - personalizada, integral e interdisciplinaria - educación permanente y divulgación, serían los aspectos que sustentan la opinión positiva del público activo.

1.3 Evaluación y evolución del Banco de Previsión Social

Si se analizan conjuntamente las respuestas de los encuestados a las dos preguntas anteriores, observamos que un 76,4% de los que realizan una buena evaluación del BPS perciben una evolución positiva.

Tabla 3 - Evaluación general según opinión sobre evolución (en)

Evolución	Evaluación							
	Mala		Neutral		Buena		Total	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Empeorando	34,4	21,2	7,6	7,3	2,8	2,9	6,4	4,8
Permanece igual	53,1	54,5	34,5	39,6	28,0	20,8	31,6	26,9
Mejorando	12,5	24,2	58,0	53,0	69,2	76,4	62,0	68,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Mientras tanto, sólo el 21,2% de los activos que tienen una evaluación general negativa, opina que el BPS está empeorando (evolución negativa). Finalmente entre

⁶ Encuestados que declaran *no saber* cómo ha evolucionado la Institución, o que consideran que ha evolucionado de forma diversa en sus distintas áreas o reparticiones, por lo que no pueden emitir un juicio global.

quienes tienen una opinión neutra prevalece la percepción de una mejora de la Institución en los últimos años.

Tabla 4 - Intención de quejarse (en %)

<i>¿Alguna vez sintió ganas de quejarse del servicio del B.P.S.?</i>	1997	2001	2004	2007
Sí	22	24	40,3	36,6
No	78	76	59,7	63,4
Totales	100	100	100,0	100,0

En el último año disminuye la proporción de activos que plantean su intención de quejarse. En los años relevados, es en el 2004 donde la intención de queja obtiene el mayor porcentaje y se mantiene alta aún en el 2007, pero en menor medida.

2. Satisfacción con los servicios

2.1 Satisfacción general con los servicios

Para medir la satisfacción con los servicios, se releva en primer lugar la satisfacción general con el servicio que corresponde al tipo de prestación que recibe o recibió el entrevistado.

Tabla 5 - Satisfacción general con el servicio (en%)

<i>¿Se encuentra satisfecho o insatisfecho con este servicio?</i>	1997	2001	2004	2007
Muy insatisfecho	0	1	3,2	0,8
Insatisfecho	12	9	7,0	6,1
Ni insatisfecho ni satisfecho	12	12	14,0	12,3
Satisfecho	65	69	65,1	62,3
Muy satisfecho	11	9	10,8	16,6
No sabe/No contesta	0	0	-	-
Totales	100	100	100,0	100,0

La amplia mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios de activos, situación que permanece prácticamente incambiada durante los últimos años estudiados 76%, 78%, 76% con una leve mejora en 2007 que llega a 79%.

2.2 Satisfacción con aspectos específicos

Se realizan luego preguntas sobre aspectos específicos del mismo relacionados con: los recursos humanos, la información, documentación vinculada a los trámites, la infraestructura del servicio y los tiempos requeridos para la realización de los trámites

2.2.1 Recursos Humanos

Para evaluar específicamente el trato del personal a los usuarios se realizó una pregunta con varios ítems. En todos los ítems existe un nivel de satisfacción y evaluación del personal superior al 60%, no registrándose variaciones importantes en las frecuencias de respuesta. Se mantiene en este sentido la tendencia de satisfacción observada en los períodos anteriores.

Tabla 6 - Satisfacción con aspectos específicos del personal (en %)

<i>¿Cuál es su nivel de satisfacción con ... ?</i>	1997	2001	2004	2007
Tiempo que dedica en atenderlo	63	85	75,9	77,0
Amabilidad	78	90	82,1	82,1
Eficiencia	81	88	74,1	76,2
Capacidad para solucionarle sus problemas	80	89	71,5	75,0
Informarle sobre el estado del trámite	-	-	74,4	73,3
Exactitud en la información que le brinda el personal	-	-	76,0	75,7
Claridad en la forma en que le trasmite la información	-	-	79,7	75,7
Información sobre sus derechos y obligaciones	-	-	71,0	67,1
Información sobre requisitos para hacer efectivos sus derechos	-	-	74,2	70,7

A continuación se presenta, a manera de resumen, un Índice General construido como la sumatoria simple de todos los ítems analizados.⁷ Los resultados se presentan agrupados en 5 tramos.

INDICE GENERAL SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS HUMANOS

Nivel de satisfacción	2004	2007
Muy bajo	1,9	0,7
Bajo	4,6	4,2
Medio	11,8	8,7
Alto	26,4	22,5
Muy alto	55,4	63,9
Total	100,0	100,0

Más del 80% de los encuestados tiene un nivel de satisfacción muy alto o alto con el personal en los períodos relevados: 82% en 2004 y 86% en 2007. Los niveles de satisfacción muy bajos y bajos agrupan apenas el 6% y 5%, en tanto un 12% y 9% se ubican en el nivel medio de satisfacción.

Las opiniones sobre el personal se relevaron también a partir de una batería de ocho afirmaciones ante las cuales el encuestado debía expresar su grado de acuerdo o desacuerdo.⁸

Tabla 7- Evaluación del personal ⁸ (en%)

<i>acuerdo o desacuerdo con ... El personal:</i>	1997	2001	2004	2007
Trata de resolver sus problemas	82	89	73,0	72,0
Es sensible a su situación	72	86	64,4	56,6
Trata a todos los usuarios por igual	78	86	59,6	50,2
Ud. puede hacer preguntas libremente	68	90	76,7	75,3
Creen lo que Ud. le dice	68	89	71,5	64,1
Ud. Cree lo que el personal le dice	68	90	70,8	66,8

En todos los períodos se observan disparidades en las opiniones. La frase que recibe mayor grado de acuerdo es la referida a la posibilidad de hacer preguntas libremente y las que expresan menor grado de acuerdo aquellas que expresan *todos los usuarios son tratados por igual y el personal es sensible a su situación*.

⁷ Para la construcción de los índices generales de satisfacción, se tomaron en cuenta los casos con información en todos los ítems del índice.

⁸ Los valores del cuadro corresponden a la suma de las categorías de acuerdo- muy de acuerdo.

El índice general que se presenta a continuación resume los puntajes de los ocho ítems.

INDICE GENERAL DE EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

<i>Grado de acuerdo</i>	2004	2007
Muy bajo	1,1	0,9
Bajo	10,9	6,3
Medio	30,6	34,2
Alto	52,2	54,1
Muy alto	5,2	4,5
Total	100,0	100,0

En ambos períodos este índice nos muestra que casi el 60% de los encuestados se ubica en los rangos de muy alto o alto grado de acuerdo. La disparidad de las respuestas a los ítems que ya se observó, hace que un tercio de los encuestados se ubique en el rango medio.

Para los encuestados que recibieron prestaciones médicas se indagó sobre el nivel de satisfacción con la atención recibida.

Tabla 8 - Satisfacción con personal médico (en%)

<i>¿Cuál es su nivel de satisfacción con ..?</i>	2004	2007
Capacidad técnica del médico	84,1	69,4
Amabilidad	88,1	75,6
Tiempo de espera en ser atendido	80,8	63,7
Tiempo que dedicó el médico en atenderlo	75,9	70,2

Al igual que con el resto de los recursos humanos, el personal de atención médica recibe una valoración positiva o muy positiva en los cuatro ítems incluidos en el cuestionario. Es de destacar que los niveles de satisfacción con el mismo en 2007 son inferiores.

El índice general de satisfacción general resume los puntajes de los ítems evaluados.

INDICE GENERAL DE SATISFACCION CON EL PERSONAL MEDICO

<i>Nivel de satisfacción</i>	2004	2007
Muy baja	1,9	0,6
Baja	3,7	3,3
Media	8,4	14,1
Alta	59,8	49,3
Muy alta	26,2	32,7
Total	100,0	100,0

2.2.2 Información y documentación

La evaluación sobre calidad de la información se obtiene en primer lugar con una pregunta que refiere genéricamente a este aspecto.

Tabla 9 - Calidad de la información en oficinas del BPS (en %)

<i>¿La información que le brindan en las oficinas del B.P.S. es ...?</i>	1997	2001	2004	2007
Siempre incorrecta	0	0	0,8	1,1
Casi siempre incorrecta	2	2	2,3	2,0
Algunas veces incorrecta y otras correcta	12	7	29,0	27,1
La mayor parte correcta	37	25	42,9	43,3
Siempre correcta	49	65	25,0	26,4
No sabe	0	1	-	-
Totales	100	100	100,0	100,0

La satisfacción con la información se mantiene mayoritariamente en las categorías positivas: *la mayor parte correcta* y *siempre correcta*. Presenta un 86% y 90% en 1997 y 2001 respectivamente para disminuir los porcentajes en estas categorías a un 68% y 70% en 2004 y 2007, los que se trasladan y aumentan la categoría intermedia de *algunas veces incorrecta y otras correcta*. Las categorías de *casi siempre incorrecta* y *siempre incorrecta* no acumulan porcentajes importantes.

En los diversos ítems incluidos para analizar el nivel de satisfacción de los encuestados, con la información brindada y la documentación requerida para la realización de los trámites, se observa que todos ellos acumulan porcentajes de satisfacción superiores al 70%.

Tabla 10 - Satisfacción con la información en aspectos específicos (en%)

<i>¿Cuál es su nivel de satisfacción con ...?</i>	2004	2007
Los requisitos para realizar los trámites	73,3	72,5
Operativa de los trámites	72,8	70,2
Documentos y requisitos que solicitan	77,6	74,6
Cantidad de formularios a completar	78,3	72,1
Claridad de los formularios a completar	81,6	76,3
Exactitud liquidación montos a cobrar	74,8	73,5

En el índice que resume la opinión de los activos en este aspecto, nos muestra que en ambos períodos 2004 y 2007 ocho de cada diez encuestados presenta niveles de satisfacción altos o muy altos.

INDICE SATISFACCION CON INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

<i>Nivel de satisfacción</i>	2004	2007
Muy baja	1,5	0,7
Baja	4,2	4,2
Media	16,3	15,9
Alta	68,2	68,8
Muy alta	9,7	10,4
Total	100,0	100,0

Es posible concluir que la información brindada para la realización de los trámites resultaría satisfactoria para la amplia mayoría de los encuestados.

Los aspectos considerados precedentemente fueron abordados además a través de una serie de afirmaciones sobre las cuales los encuestados debían manifestar su grado de acuerdo o desacuerdo.

Tabla 11 - Evaluación de la información (en %)

<i>Acuerdo o desacuerdo con ...</i>	2004	2007
El BPS comunica en tiempo y forma cambios de la legislación	41,0	46,6
El BPS publicita servicios y beneficios	61,6	52,2
Los documentos son fáciles de obtener	68,7	62,7
Hay que concurrir pocas veces a presentar documentación	63,9	54,3
Hay unificación en la información	62,6	56,6
Los trámites son simples	60,6	55,7

En 2007, el único que acumula respuestas positivas por encima del 60% es el que refiere a la facilidad de obtener documentos. El que genera menos acuerdo refiere a la comunicación en tiempo y forma de los cambios de legislación.

INDICE EVALUACIÓN CON INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Grado de acuerdo	2004	2007
Muy bajo	3,9	2,9
Bajo	12,0	11,6
Medio	29,9	30,5
Alto	48,3	48,9
Muy alto	5,9	6,1
Total	100,0	100,0

El resultado de este índice muestra que en 2007 el 55% de los encuestados se ubican en los rangos muy alto y alto. Un 30% se ubica en un nivel medio, mientras que los niveles bajo y medio acumulan un 15%. Nuevamente, la distribución de respuestas es muy similar a la constatada en 2004.

2.2.3 Infraestructura

La satisfacción con la infraestructura se evaluó a través de diversos ítems: sala, señalización, privacidad en el momento de la atención y horario de atención.

Tabla 12 - Satisfacción con diferentes aspectos de la Infraestructura (en %)

<i>Niveles de Satisfacción</i>	<i>Sala</i>		<i>Señalización</i>		<i>Privacidad</i>		<i>Horarios</i>	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Insatisfacción	5,4	4,6	10,4	6,1	11,4	7,9	8,7	8,6
Ni insatisfecho ni satisfecho	11,7	11,1	6,2	7,4	10,6	12,9	8,8	8,6
Satisfacción	82,9	83,3	83,3	85,5	78,0	78,2	83,5	79,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

El nivel de satisfacción con la infraestructura en todos los ítems evaluados se ubica en torno al 80%. El índice de satisfacción con la infraestructura del BPS que se presenta a continuación ubica el 95,5% de los usuarios en los niveles altos o muy altos de satisfacción con la infraestructura.

INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INFRAESTRUCTURA

<i>Nivel de satisfacción</i>	2004	2007
Muy insatisfecho	0,4	0,0
Insatisfecho	5,0	0,7
Ni Insatisfecho ni satisfecho	11,7	3,9
Satisfecho	63,9	8,5
Muy satisfecho	19,0	87,0
Total	100,0	100,0

Respecto a 2004 se aprecia un aumento de 12 puntos en los valores altos del Índice.

2.2.4 Tiempos

A través de cuatro preguntas fue posible conocer el tiempo de espera en las oficinas del BPS y los niveles de satisfacción con ambos aspectos.

El 58,5% de los encuestados declara haber tenido que esperar hasta media hora para realizar su último trámite en las oficinas del BPS. El resto de los indagados en 2007 señalan tiempos de espera inferiores a los informados en 2004.

Tabla 13 - Tiempo de espera en las oficinas del BPS (en %)

<i>Cuándo va al BPS ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?</i>	2004	2007
Nada	0,9	0,0
Hasta 30 minutos	38,8	58,5
De 30 minutos a una hora	24,5	21,9
De una hora a dos horas	16,1	11,0
De dos horas a tres horas	8,5	3,7
De tres a cuatro horas	3,9	0,8
Cuatro horas y más	3,5	0,6
Sin dato	3,7	3,5
Total	100,0	100,0

En términos comparativos la satisfacción con los tiempos de espera aumenta, ubicándose en 2007 en el mayor porcentaje de todos los años evaluados. Es en este último período donde se observa un aumento de 10 puntos porcentuales en las categorías de respuestas “satisfechos y muy satisfechos” respecto a las alcanzadas en 1997, descendiendo las respuestas de insatisfacción.

Tabla 14 - Satisfacción general con los tiempos de espera en la atención (en %)

<i>¿Cuán satisfecho se encuentra con el tiempo en que demoran en atenderlo?</i>	1997	2001	2004	2007
Muy insatisfecho – insatisfecho	18	28	28,0	21,5
Ni insatisfecho ni satisfecho	18	16	15,6	13,0
Satisfecho – muy satisfecho	64	56	54,4	65,5
No sabe/No contesta	0	0	3,0	0,0
Total	100	100	100,0	100,0

Los niveles de satisfacción con el tiempo de inicio y finalización del trámite de su prestación – duración del trámite - se ubican mayoritariamente en las categorías “satisfecho- muy satisfecho” con valores superiores al 70%

Tabla 15 - Satisfacción con la duración del trámite (en %)

<i>Y con respecto a la duración del trámite ¿Cual es su nivel de satisfacción?</i>	2004	2007
Muy insatisfecho – insatisfecho	13,6	12,8
Ni insatisfecho ni satisfecho	9,0	8,8
Satisfecho – muy satisfecho	77,4	79,4
Total	100,0	100,0

De la misma manera, el nivel de satisfacción con el tiempo que transcurre entre la finalización del trámite y el cobro efectivo de su prestación puede considerarse importante: el 73% y 72% de los encuestados manifiestan encontrarse “satisfechos - muy satisfechos” con este aspecto.

Tabla 16 - Satisfacción con el tiempo transcurrido para cobrar (en %)

<i>¿Y con el tiempo transcurrido entre que terminó el trámite y cobró por primera vez la prestación?</i>	2004	2007
Muy insatisfecho – insatisfecho	15,5	18,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	11,0	9,5
Satisfecho – muy satisfecho	73,5	72,5
Total	100,0	100,0

El promedio de espera que estimó la mayoría de los encuestados para hacer efectivo su primer cobro fue de un mes en 2004 y de 35 días en 2007.

3. Servicio de Atención Telefónica 19-97

A través de una serie de preguntas se obtuvo información sobre conocimiento, recordación del número, frecuencia de uso y nivel de satisfacción con el servicio de Atención Telefónica.

Tabla 17 - Conocimiento, recordación y uso del servicio de Atención Telefónica (en%)

	<i>Conoce el servicio 19-97?</i>		<i>Recuerda el número?</i>		<i>Utilizó el servicio?</i>			
	2004	2007	2004	2007	2004	2007		
			Correcto	61,5	51,9			
			Incorrecto	11,0	16,7	Sí, lo utilizó	73,7	80,0
Conoce el servicio	67,7	65,7	No recuerda	27,5	31,4	Nunca lo utilizó	26,3	20,0
No conoce el	32,3	34,3	Total	100,0	100,0	Total	100,0	100,0
Total	100,0	100,0						

Con respecto al grado de conocimiento en 2007 el 66% de los encuestados declara que lo conoce o que escuchó hablar de él.

De quienes declaran conocer el servicio, el 52% recuerda en forma correcta el número y el 80% lo ha utilizado alguna vez. Considerando el total de los entrevistados, algo más del 50% ha utilizado efectivamente el servicio 19-97. En relación con 2004, se observa un leve descenso general de la recordación del servicio y del número correcto.

La satisfacción global con el Servicio de Atención Telefónica es muy alta en ambos períodos, aún observando un importante descenso en 2007.

Tabla 18 - Satisfacción general con el Servicio 19-97* (en %)

<i>Grado de satisfacción</i>	2004	2007
Muy insatisfecho	1,5	2,6
Insatisfecho	2,6	8,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	4,1	9,6
Satisfecho	70,4	57,8
Muy satisfecho	21,3	22,0
No sabe/No contesta	0,0	0,0
Total	100,0	100,0

(*) Sólo quienes declaran conocer el servicio y haberlo utilizado

Un 80% de los usuarios manifiesta estar muy satisfecho o satisfecho con el mismo en este periodo, mientras que en 2004 la satisfacción superaba el 90%.

Tabla 19 - Satisfacción con aspectos específicos de la atención telefónica (en %)

<i>Aspectos</i>	<i>Niveles de satisfacción</i>	2004	2007
Amabilidad de los telefonistas	Insatisfacción	1,9	3,7
	Ni insatisfecho ni satisfecho	6,1	6,8
	Satisfacción	92,0	87,1
	Ignorado	--	2,3
	Total	100,0	100,0
Tiempo de espera para ser atendido	Insatisfacción	19,9	27,1
	Ni insatisfecho ni satisfecho	18,0	18,4
	Satisfacción	62,2	53,5
	Ignorado	--	1,0
	Total	100,0	100,0
Tiempo de resolución de consultas	Insatisfacción	5,0	6,0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	11,4	9,1
	Satisfacción	83,6	83,1
	Ignorado	--	2,0
	Total	100,0	100,0
Capacidad para resolver consultas	Insatisfacción	6,3	6,0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	8,6	8,8
	Satisfacción	85,3	82,2
	Ignorado	--	3,0
	Total	100,0	100,0
Información sobre Derechos y beneficios	Insatisfacción	8,5	5,7
	Ni insatisfecho ni satisfecho	8,9	10,2
	Satisfacción	82,6	72,7
	Ignorado	--	11,3
	Total	100,0	100,0
Requisitos para realizar trámites	Insatisfacción	7,3	5,2
	Ni insatisfecho ni satisfecho	7,7	9,2
	Satisfacción	85,0	78,0
	Ignorado	--	8,0
	Total	100,0	100,0
Operativa de los trámites	Insatisfacción	7,8	6,3
	Ni insatisfecho ni satisfecho	7,0	10,5
	Satisfacción	85,2	75,0
	Ignorado	--	8,3
	Total	100,0	100,0
Estado de los trámites	Insatisfacción	7,1	7,0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	7,1	9,1
	Satisfacción	85,9	67,2
	Ignorado	--	17,0
	Total	100,0	100,0
Fechas de cobro	Insatisfacción	5,3	3,4
	Ni insatisfecho ni satisfecho	2,0	3,8
	Satisfacción	92,7	81,3
	Ignorado	--	12,0
	Total	100,0	100,0

Los indicadores seleccionados para evaluar la atención telefónica sobrepasan el 70% de satisfacción. En términos de evolución, es el *tiempo de espera para ser atendido* el ítem que registra menor nivel de satisfacción en ambos períodos y el que ha descendido en 2007 con relación a 2004 de 62% a 53%.

INDICE SATISFACCIÓN CON 19-97

Niveles de satisfacción	2004	2007
Muy bajo	2,5	2,4
Bajo	1,5	1,1
Media	8,3	10,6
Alto	55,4	61,4
Muy alto	32,4	24,5
Total	100,0	100,0

4. Síntesis

Los activos evalúan positivamente al Banco de Previsión Social, llegando en el último período 2007 a un 70%, lo que representa un aumento del 4% respecto al 2004.

Seis de cada diez entrevistados considera que la Institución esta mejorando, lo que significa una mejora del 10% respecto al 2004 y 2001, alcanzando y superando la de 1997.

La amplia mayoría de los activos se encuentran muy satisfechos o satisfechos con el servicio en el cual tramitaron su prestación. Un 79% alcanza en 2007, lo que representa una leve mejoría con relación a la medición anterior y se mantiene con cierta similitud con años anteriores.

Se mantiene un nivel de satisfacción alto con el personal en el momento de realizar lo s trámites alcanzado el 80% en 2007 con evaluaciones similares en años anteriores. El aspecto mejor evaluado refiere a la amabilidad del personal, y el que recibe menor evaluación es el referido a la información que se brinda sobre derechos y obligaciones.

En el 2007 ocho de cada diez encuestados se encuentra satisfecho con la información brindada y la documentación requerida por el BPS para tramitar su prestación. Todos los aspectos sometidos a evaluación acumulan porcentajes de satisfacción superiores al 70% y se mantienen similares en los diferentes períodos.

Se encuentran satisfechos con las características del local donde tramitaron su prestación, no observándose diferencias entre los distintos aspectos de la infraestructura sometidos a evaluación. Se registra un aumento del 12% en la satisfacción de los usuarios con relación a 2004.

El 80% de los encuestados declara haber tenido que esperar una hora o menos para realizar su último trámite en oficinas del BPS. En cuanto al nivel de satisfacción con la espera el 65% expresa estar satisfecho o muy satisfecho. Existe una mejora en todos estos indicadores en comparación con 2004.

Casi tres cuartas partes de los encuestados manifiesta que se encuentra satisfecho con el tiempo que demoró su trámite.

El Servicio de Atención telefónica es conocido por el 66% de los Activos. Dentro de los que conocen el servicio más de la mitad (52%) recuerda el número al que debe llamar. El 80% de los que conocen el servicio, lo han utilizado. Casi todos los indicadores que se seleccionaron para evaluar la atención telefónica sobrepasan el 70% de satisfacción. El tiempo de espera para ser atendido es el ítem que registra menor nivel de satisfacción (aproximadamente 55%).

SIGLAS Y ABREVIATURAS

AFAP	Administradora Fondo Ahorro Previsional
BPS	Banco de Previsión Social
BSE	Banco de Seguros del Estado
CARTA	Centro de Asesoramiento y Reclamo de los Trabajadores Activos
CIDD	Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías
GAFI	Gestión de Afiliaciones
HL	Historia Laboral
IAMC	Instituciones de Asistencia Médica Colectiva
IVS	Invalidez, Vejez y Supervivencia
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
POP	Programa de Orientación Profesional
RCOR	Registros Corporativos
RING	Reingeniería

Documentos de referencia

- Equipos / MORI TEA/DELOITTE & TOUCHE
Informes Finales 1997 - 1998
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Encuestas de Satisfacción de Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes y Activos Informe Final 2004 Págs. 7-33.
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Confección de un Diseño Muestral para el estudio de los usuarios BPS. Julio 2005
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Encuestas de Satisfacción Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes y Materno Infantil Informe Final 2007 Págs. 7-33.
- Memoria y Balance 1999 Banco de Previsión Social - Prestaciones de Actividad:
1997 Págs. 21-24 1998: Pág. 18 1999: Págs.19-22. 2000: Págs. 23-28 2001:
Págs.15-19 2002: Pág. 14-19 2003:Pág.16-17 2004: Pág. 17-18 2005: Pág. 14
2006: Pág. 15-26

ANEXO I

Las modificaciones en la gestión institucional que se realizaron en los últimos años, principalmente las vinculadas a las modalidades de contacto con la población⁹, significaron también cambios en el abordaje metodológico de los estudios. El siguiente cuadro describe a grandes rasgos las principales modificaciones y ajustes realizados.

Prestaciones de Actividad – Abordaje Metodológico		
	Sistema aplicado 1997-1998-2001	Sistema aplicado 2004 - 2007
Relevamiento datos	Encuestas en punto. En salas de espera donde se prestaban los servicios.	Encuestas en domicilio. A todas las personas que finalizaron el trámite de una o más prestaciones de actividad en un período de referencia. ¹⁰
Diseño muestral	Muestreo aleatorio de días y horas en los que se ofrecen los servicios de Seguro de desempleo, Afiliación a DISSE, Certificación Médica, Asignaciones Familiares.	Muestreo aleatorio simple que incluya Montevideo e Interior.
Aspectos investigar	<p>a Se simplificaron y modificaron la formulación de algunas preguntas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación global del BPS 2. Evolución en los últimos años del BPS 3. Conocimiento de servicios que presta la institución 4. Evaluación de aspectos específicos de la atención. <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Recursos Humanos 4.2 Información y documentos 4.3 Infraestructura 4.4 Tiempos 5. Modulo 1997 – Agenda 	

⁹ Modalidades de contacto: atención personalizada, pago y cobro a través de agentes externos, atención telefónica, agenda, Conexión Remota.

¹⁰ Período de referencia: un año y con Cédula de Identidad termine en 8.

Información Socio - Demográfica

Los usuarios - beneficiarios de los servicios de Prestaciones de Actividad que componen la muestra en los dos últimos períodos evaluados presenta las siguientes características: son predominantemente mujeres (53% en 2004 y el 61% en el 2007), con una distribución según el tipo de ocupación variada, un 35% son trabajadoras de servicios, obreros calificados el 19%, empleados de oficina 15%, y un 13% trabajadores no calificados. La mayoría son empleados privados (87%) y de estado conyugal casados. Con relación a su nivel educativo, la concentración se da en secundaria incompleta (50%).

ANEXO II

En este anexo el lector encuentra una referencia general de los principales hechos, - destacados en los documentos anuales *Memoria y Balance* del Banco de Previsión Social - que pautaron la actividad de las Prestaciones de Actividad en el período 1997-2007.

La finalidad es tenerlos presentes al momento de leer los datos, en la medida que explicarían la variabilidad de los resultados obtenidos en los diferentes períodos evaluados.

MEMORIA Y BALANCE BPS 1997- 1998

El compromiso asumido por el Banco de Previsión Social a partir de 1995 continúa vigente en este período y se relaciona con:

Nuevo Sistema Previsional: asegurar satisfacer en forma eficaz los requerimientos que surgieran del nuevo sistema previsional. La entrada en vigencia de este sistema en abril de 1996 demandó a la institución un conjunto de nuevas responsabilidades a cumplir.¹¹

*Mejora de Gestión*¹²: incorporar una sustancial mejora en la gestión del BPS, llevando a un proceso de reestructuración de la organización administrativa del BPS y de su gestión, de la definición de su misión como organización de servicios, que se concreta en la introducción de nuevos sistemas y métodos de trabajo.

En lo que refiere a las prestaciones a los afiliados activos:

- A mediados del año 1997 se dispuso una innovación en materia de controles, aplicándose controles “ex - post” para acreditación de la existencia de la empresa y persona habilitantes de la prestación, con aplicación de técnicas de muestreo y revisión total de lotes en forma aleatoria, lo cual permitió agilizar de manera extraordinaria la tramitación en todos los beneficios.

En 1998 se consolidó este proceso. Se concretaron las siguientes acciones específicas según áreas:

- *Seguro de desempleo*: se descentralizó la carga y liquidación del Subsidio en Sucursales y Agencias. Se modificó el sistema de atención al cliente, con tramitación en tiempo real, se implementó una mayor disponibilidad de acceso a diferentes Bases de Datos, para la verificación de situación de actividad del

¹¹ I) Recaudar en forma nominada el aporte de las empresas y sus trabajadores, II) registrar la historia laboral de los trabajadores III) distribuir los aportes según la opción efectuada por los afiliados activos IV) notificar la historia laboral V) otorgar las prestaciones de acuerdo con los registros de la historia laboral.

¹² A comienzos de 1997 fue aprobado lo que se denominó Plan de Calidad, para desarrollar su actividad como proveedor de soluciones para los nuevos procesos de gestión, se implementaron los sistemas y procedimientos para administrar la Cuota Mutua a pasivos, se pusieron en funcionamiento los sistemas para otorgar préstamos sociales a los Pensionistas a la Vejez y se creó el Órgano Desconcentrado de la Asesoría Tributaria y Recaudación (A.T.y R.).

trabajador, se revisaron los Manuales de Procedimiento y se implantó el Sistema de control previo contra las bases de datos para el otorgamiento del derecho.

- *Seguro de enfermedad*: específicamente con relación a la afiliación mutual se aplicó, en piloto, el Decreto 40/998 del Poder Ejecutivo para algunas empresas de Montevideo y algunas localidades del Interior así como se implementaron acciones coordinadas con la Sección Controles Externos, con el objetivo de inspeccionar potenciales situaciones irregulares referidas a las empresas.
- *Asignaciones familiares*: se instalaron consultas de bajas ingresadas y actividad, referidas a la gestión de afiliaciones, se instaló el programa para digitación de pagos fuera de padrón y se implantó el levantamiento de suspensiones por acumulación de tres recibos, cuando esta situación se constate por ingresos de otra gestión del cliente.

Proyecto C.A.R.T.A: unidad creada con el objetivo de atender las consultas, brindar asesoramiento y recepcionar reclamos de los trabajadores activos de todo el país, en lo que refiere a la relación entre la empresa, la AFAP del trabajador y el BPS.

MEDICINA LABORAL

Certificaciones Médicas: se realizaron las siguientes actividades generales:

- Estudio epidemiológico estadístico, diagnóstico de situación (por gremio, sexo, edad y tareas) a partir de información recabada de certificaciones medicas en el Interior.
- Reestructura de procedimientos técnico-administrativos utilizando correo electrónico para un rápido flujo de información.
- Acciones de coordinación con Medicina Ocupacional a los efectos de estudiar las certificaciones prolongadas en el interior del país.

Como resultado de estas acciones se logró: 1) reducir el promedio de días otorgados por certificación. 2) Reducir y detección precoz de subsidios duplicados entre BPS y BSE. 3) Disminución de la cantidad y complejidad de los procedimientos administrativos del sistema de certificación en el Interior.

Peritajes Médicos: En esta área se reorganizaron: el Departamento de Peritajes Médicos, las giras médicas y los trámites administrativos. Se realizaron ateneos clínicos con todos los médicos peritos, a fin de aunar criterios y pautas médicas para que los afiliados de todo el país sean valorados análogamente.

REINGENIERIA DE PRESTACIONES¹³

Dentro del proceso de mejora de gestión se define realizar una reingeniería de los procesos administrativos asociados a la solicitud, trámite y otorgamiento de los beneficios a cargo de la Repartición Prestaciones.

Se trata de un proyecto que a lo largo de cuatro años invertirá unos treinta millones de dólares con la finalidad de fortalecer al BPS como un organismo prestador de beneficios con procesos automáticos o eminentemente simples, reduciendo los tiempos de tramitación y los traslados y esperas del público a través de la descentralización de la gestión y un uso intensivo de la tecnología informática.

Visión de la reingeniería: De la llamada visión vertical, históricamente vigente en el organismo, por la cual cada prestación económica de seguridad social tiene su propio proceso, se pasa a una visión horizontal por la que todos se integran en cinco procesos básicos: Atención al Cliente, Tramitación, Contralor, Liquidación e Información.

Este nuevo modelo de gestión propuesto está centrado en la persona y considera soluciones globales de simplificación y descentralización de trámites, diferenciando niveles de atención genérica y niveles de atención específica para casos complejos. Dicho modelo parte del postulado de que el activo y el pasivo, son una única persona a quien se le brindan prestaciones a lo largo de su vida: desde antes de nacer, con la afiliación y la asignación familiar prenatal, hasta después de fallecer, cuando se brinda la pensión a su causa habiente. El nuevo modelo se basa en la optimización y consolidación de la información disponible en el BPS u obtenible externamente de otros organismos públicos, entidades paraestatales y empresas privadas.

Los procesos comprendidos por la reingeniería refieren a las siguientes prestaciones económicas: jubilaciones, pensiones por sobrevivencia pensiones por vejez e invalidez, pensiones graciables, subsidios transitorios por incapacidad parcial, expensas funerarias, gastos complementarios, haberes sucesorios, rentas permanentes de seguro, subsidios por desempleo, por enfermedad y por maternidad, asignaciones familiares, ayudas extraordinarias, prótesis y lentes, beneficios salariales de la industria de la construcción y trabajo a domicilio, y retenciones judiciales; así como los sistemas asociados de notificación de historia laboral de los trabajadores y de información para la gestión.

MEMORIA Y BALANCE BPS 1999

Durante 1999 se da prioridad a las acciones preparatorias orientadas a la implantación de la, reingeniería de prestaciones. De las acciones cumplidas durante este año, ha cobrado especial significación la puesta en marcha de la reconstrucción de la historia laboral de todos los trabajadores activos, la que se considera el pilar fundamental para obtener el éxito esperado con la reingeniería de prestaciones.

¹³ Se adoptó - como estrategia de desarrollo y puesta en funcionamiento - la contratación en modalidad de *llave en mano* comprendiendo: desarrollo, instalación, operación y mantenimiento de aplicativos informáticos, y la instalación de un centro de cómputo, con la participación del personal del BPS para la transferencia técnica y de conocimiento. Por R.D. N° 16.5/98 de 21.05.98 se aprobó el Pliego de Condiciones Particulares, Especificaciones Técnicas y sus Anexos disponiéndose el llamado público correspondiente y por R.D. N° E.6-1/98 de 17.11.98 se adjudica la contratación a un consorcio internacional.

En Prestaciones Activos se verifica un incremento del número de actividades debido a la entrada en vigencia de nueva legislación y a una incorporación de nuevos sistemas de gestión o un ajuste de los existentes, así como a la situación coyuntural del mercado de empleo.

Desde el punto de vista de la legislación, entraron en vigencia:

- a) La ley de Asignaciones Familiares para Hogares de Menores Recursos, ampliando el espectro de los derechos.
- b) Ley que fundamenta el derecho a los Subsidios por Desempleo que da la posibilidad de prórrogas en casos especiales.
- c) Puesta en funcionamiento de Gestión de Afiliaciones¹⁴ (GAFI).
- d) Nuevo sistema de Afiliación Mutual resultante directa del sistema GAFI.

Medicina Laboral: Las actividades se enmarcan en la indemnización, prevención y rehabilitación de los trabajadores. Se realizaron Jornadas de Salud, Trabajo y Seguridad Social para todos los actores del trabajo a nivel: *empresarial, comunitario y del BPS*.

Estudios estadísticos graficados de las jornadas: Nueva protocolización de los estudios de puestos de trabajo.

Programa de Orientación Profesional (POP). Se continuó con las evaluaciones interdisciplinarias de trabajadores con discapacidad y su capacitación a través del convenio firmado entre MTSS-DINAE y BPS. Se efectuaron coordinaciones con las diferentes sucursales del BPS y las de la DINAE en el interior del país, y con instituciones de rehabilitación. El Equipo Interdisciplinario del POP fue invitado a participar como panelista en diferentes actividades en el Área de la Discapacidad y en la evaluación de la nueva Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM 2).

Peritajes Médicos: Durante el año 1999 se realizaron 14.713 peritajes médicos, el 77,7% de los cuales correspondió a pensiones (11.436) y el 22,3% a jubilaciones (3.277). La curva de solicitudes y otorgamiento de pensiones continúa mostrando dos picos. El primero, que va desde el nacimiento hasta los 19 años aproximadamente, corresponde a las afecciones congénitas; el segundo, que se extiende desde los 45 a los 59 años, corresponde a las enfermedades degenerativas. Las patologías más frecuentes que han motivado el otorgamiento de una pensión son las afecciones mentales. La curva de solicitudes y otorgamiento de jubilaciones por enfermedad muestra un pico que se produce entre los 45 y los 59 años. Las patologías más frecuentes en este caso son las afecciones osteomioarticulares y las cardiovasculares.

Certificaciones Médicas: A fines de diciembre de 1999 se implantó un nuevo procedimiento de certificación en el trámite administrativo previo como en el estrictamente técnico, basado en la informatización de todo el proceso. Esto significó un cambio radical en el concepto tradicional de certificación al eliminarse en gran medida los papeles y desarrollar los médicos certificadores la actividad en el consultorio frente a una computadora.

¹⁴ GAFI: Sistema de Gestión de Afiliaciones donde se registran las actividades del trabajador, teniendo la empresa la obligatoriedad de registrar al trabajador previo a su ingreso.

Gestión técnica: Se implementaron programas de control de licencias por enfermedad. Se realizaron visitas en sanatorios u hospitales de Montevideo a funcionarios del Interior internados, ofreciendo asesoramiento y apoyo solidario para su futura reinserción laboral y se iniciaron los reintegros parciales a la función en pacientes crónicos y con largos períodos de licencia por enfermedad.

Prevención para los funcionarios del BPS: Primeras Jornadas de Prevención sobre Tabaquismo, Concreción de Proyectos: a) Relacionamento laboral: de acciones preventivas atendiendo situaciones conflictivas y b) Prevención del Alcoholismo para funcionarios del BPS, que, tras ser aprobado por el Directorio, fue incorporado a la Gestión.

MEMORIA Y BALANCE BPS 2000

En este período se destacan dos grandes proyectos, en los que la optimización de la calidad de información es base de la mejora de los servicios: *Reingeniería de Prestaciones y la Reconstrucción de la Historia Laboral*.¹⁵

En el corriente año se implementaron:

- Nuevos modelos de los sistemas de subsidios de enfermedad, maternidad, desempleo y beneficios especiales.
- Un nuevo sistema de otorgamiento y liquidación de los beneficios salariales a trabajadores de la construcción y a domicilio.
- Mejoras en la atención: sistemas de llamado automático para el ordenamiento del público, sistema de agenda telefónica para certificaciones médicas a domicilio y consultorio, sistema de atención polifuncional al activo.
- Comenzó la implantación del nuevo modelo de asignaciones familiares, con lo cual se completa la reingeniería¹⁶ de todos los procesos de todas las prestaciones de actividad.
- Se fortalecieron los recursos para recuperar información de los registros de la historia laboral de los trabajadores, anteriores al 1º de abril de 1996, a efectos de aumentar el volumen y la calidad de los datos en el momento de la implantación de los nuevos sistemas de pasivos.¹⁷ Se priorizó la captura de la información del colectivo de afiliados con expectativa jubilatoria en los próximos años.

Se destacan la consolidación de nuevos sistemas de Gestión de Afiliados y el de Afiliación Mutua, para los trabajadores activos y los estudios realizados por Medicina Laboral.

Gestión de afiliaciones: se realizaron diversas actividades: a) integración de todas las agencias y sucursales del Interior al sistema informático centralizado de Gestión de Afiliaciones, b) la mejora de los sistemas de control en la declaración de actividades, c)

¹⁵ El objetivo es obtener información fidedigna de los trabajadores sobre servicios efectuados y remuneraciones y, a partir de ella, otorgar las prestaciones en tiempo de respuesta acorde con sus expectativas.

¹⁶ Las prestaciones a pasivos serán incorporadas a los nuevos sistemas en el año 2001, y una vez culminados sus desarrollos, se iniciará la operación conjunta de activos y pasivos.

¹⁷ Comprende la incorporación a las bases informáticas del BPS de toda la información documental en soporte papel referida a servicios de que dispone el organismo y la suministrada por las empresas privadas activas convocadas.

instalación y puesta en producción de un sistema de *fax-server* para el procesamiento y posterior envío de las constancias de afiliaciones.

Afiliación mutua: a) el trabajador ve asegurada su libertad de opción al inscribirse directamente en la mutualista. b) se creó un sistema de registro y administración de afiliaciones mutuales en casos de doble cobertura (seguros convencionales).

La implantación de los nuevos sistemas permite un mejor control de las afiliaciones mutuales, lo que ha significado una notoria mejora en las prestaciones por este concepto, así como importantes ahorros al evitarse prestaciones mal concedidas.

Régimen de ahorro individual obligatorio: transferencias a las cuentas individuales de los trabajadores. Se instaló y puso en producción en todo el país el sistema de notificación en línea, que permitirá a cualquier trabajador notificarse de su historia laboral en cualquiera de las oficinas del BPS.

Asignación familiar para hogares de menores recursos: extensión del beneficio de asignación familiar a los hogares de menores recursos, (aplicación de la ley 17.139 de 16 de julio de 1999) que aumentó la liquidación de los beneficios.

Medicina laboral: estudios realizados sobre puestos de trabajo, prevención, servicio social y psicología.

- Puestos de trabajo: diagnóstico de bonificaciones de servicios, cuantificación, certificaciones prolongadas, enfermos psiquiátricos y prótesis especiales.
- Prevención en el ámbito comunitario y empresarial: a) jornadas en varios lugares del país, b) se elaboraron proyectos sobre ausentismo laboral, su relación con los puestos de trabajo y patologías, el de atención al paciente con retardo mental leve y a su núcleo familiar, y los talleres sobre tabaquismo en Florida.
- Servicio social se recibieron las derivaciones específicas de diagnóstico u orientación sobre problemas socio – económico - culturales.
- Psicología: se realizaron entrevistas, diagnósticos y orientación.

Peritajes y certificaciones médicas: se implementó un nuevo sistema de atención que se aplica en todo el país, mediante el cual se disminuyó el tiempo de tramitación interna.

Programa VIH–SIDA–ETS: se realizó la aplicación práctica del baremo para trastornos inmunológicos relacionados con infección VIH–SIDA–ETS, para adultos y niños. Actividades: se propició la educación permanente sobre el tema y realizaron acciones de divulgación mediante folletos explicativos el Día Nacional de Lucha contra el SIDA (29 de julio) y el Día Mundial de Lucha contra el SIDA (1º de diciembre).

MEMORIA Y BALANCE BPS 2001

En este año 2001, la dinámica de la organización enfrenta al BPS a la necesidad de avanzar en la formalización de sus procesos de planificación y control de gestión. Proceso que con carácter integrador, busca en la articulación de la planificación y la gestión diaria, asegurar la coherencia vertical y horizontal en la toma de decisiones.

El Directorio define las directrices estratégicas para el período 2000-2004, y las tareas prioritarias que el BPS debe abordar para fortalecer su papel como prestador de servicios de seguridad social¹⁸.

En el caso de Prestaciones las tareas están sujetas al cumplimiento de la directriz *Consolidar la implementación de la reforma previsional - Ley 16.713* - como respuesta a los requerimientos que la reforma del sistema de previsión social que exige al Banco de Previsión Social:

- 1) Procesar mensualmente la recaudación de los aportes previsionales en forma nominada, para generar la historia laboral del trabajador y distribuir los aportes personales a las administradoras de fondos previsionales (AFAP) en los plazos que la ley establece.
- 2) Liquidar las prestaciones IVS y las prestaciones de actividad de acuerdo con el registro de la historia laboral del trabajador, a quien ésta debe notificársele anualmente.

En cumplimiento de esta directriz, durante 2001 se realizaron un conjunto de actividades que se tradujeron en los siguientes resultados:

- *Reingeniería de los procesos de prestaciones de actividad*: se continuó la implementación de la reingeniería de los procesos de gestión relativos a la solicitud, el trámite y el otorgamiento de las prestaciones económicas de seguridad social a cargo del BPS.
- *Gestión de afiliaciones*: la operativa de este sistema significó el aumento de las transacciones procesadas.
- *Asignaciones familiares*: se pusieron en funcionamiento los procesos de gestión, lo que significó mayor eficiencia en los controles del derecho al beneficio la depuración del padrón de perceptores. Los nuevos controles aseguran que quienes hoy reciben la asignación son efectivamente quienes legalmente tienen derecho a ella.

Con la implementación de los procesos de Asignaciones Familiares, se completó la reingeniería de todas las prestaciones económicas de activos: Subsidio por Desempleo, Maternidad, Seguro de Enfermedad, Prótesis y lentes.

MEMORIA Y BALANCE 2002 –2003

El Directorio estableció las directrices estratégicas para el período 2000 - 2004, definiendo las tareas prioritarias que el BPS debe abordar para fortalecer su papel como prestador de servicios de seguridad social. Las Prestaciones de Actividad se enmarcan en la directriz: *CONSOLIDAR LA REINGENIERÍA DE PRESTACIONES*.

¹⁸ Las cinco directrices estratégicas son: I) consolidar la implementación de la reforma previsional ley 16.713, II) mejorar significativamente la administración tributaria, III) incrementar la capacidad del Banco como gestor de políticas sociales, IV) acrecentar la confianza en la administración de los programas de seguridad social y V) fortalecer la infraestructura de organización y gerencia de la institución.

Los procesos comprendidos en la Reingeniería de Activos soportan las siguientes prestaciones económicas

- Subsidios por desempleo, enfermedad, maternidad
- Asignaciones familiares Decreto Ley N°15.084 y Ley N° 17.139
- Ayudas extraordinarias
- Prótesis y lentes
- Beneficios salariales de la Industria de la Construcción y Trabajo a Domicilio y retenciones judiciales
- Sistemas asociados de notificación de HL de los trabajadores y de información para la gestión.

Se implementaron:

- El nuevo sistema de afiliación mutua, con una nueva arquitectura informática integrada a los nuevos Registros Corporativos (RCOR). Se capacitó a los usuarios internos y externos de las IAMC.
- Nuevos beneficios: asignaciones familiares para trabajadores contratados bajo el régimen de jornales solidarios y se otorgó la cobertura mutua a los docentes del consejo de educación primaria.
- El formulario único de solicitudes de prestaciones de actividad, con lo que se eliminaron los últimos formularios específicos por prestación.
- Se coordinó con el MTSS para que las empresas que gestionen prórrogas efectúen las solicitudes a la citada secretaría de estado con el formato exigible por los sistemas informáticos del BPS, de forma de eliminar un paso en la instrumentación.

Todos los sistemas se encuentran operativos desde el año 2001. Se realizaron ajustes y mantenimientos normales conforme se fueron registrando cambios normativos.

MEMORIA Y BALANCE BPS 2004

Se encuentra en funcionamiento un nuevo Modelo de Gestión, que trata de focalizarse en la gente y que considera soluciones globales de simplificación y descentralización de trámites, diferenciando niveles de atención genérica y niveles de atención específica para casos complejos, para los procesos de solicitud, trámite, otorgamiento y liquidación de los beneficios.

La implantación de la Reingeniería de Prestaciones, es la primera experiencia de Reingeniería de gran volumen que se realiza en el BPS. La misma permitió que el 90% de las solicitudes de Prestaciones de Activos se resuelvan con una única presentación del solicitante en las oficinas del Banco, esto es posible a través de la información que ya se posee o con una actualización mínima de los períodos más recientes.

Dicho modelo se basa en que no hay un posible beneficiario activo y un posible beneficiario pasivo, sino una única persona a quien se brindan distintas prestaciones a lo largo de su vida: desde antes de nacer con la afiliación y la asignación familiar prenatal, hasta después de fallecer momento en el cual se brinda la pensión a sus causahabientes.

De esta manera se plantea una visión horizontal donde todas las Prestaciones Económicas de Seguridad Social se integran en sus cinco procesos básicos. A tales efectos se habilitaron múltiples medios de comunicación con los afiliados y las

empresas, vía telefónica, fax, módem, o mediante la atención personalizada y la descentralización territorial de los servicios. La Agenda Corporativa también permite mejorar la atención personalizada del afiliado.

La integración y consolidación de la información, permite obtener un mayor nivel de control y certeza en la determinación del derecho y en el otorgamiento de las prestaciones. Todo ello ha implicado la integración de los procesos, aplicaciones y bases de datos de la Institución, como también las correspondientes interfaces con organismos externos y el uso de la tecnología informática más avanzada disponible. Este último aspecto también está íntimamente vinculado a la implantación del registro de Historia Laboral con sus bases corporativas –Registros Corporativos de Personas, Actividades, Remuneraciones y Empresas–, a la reconstrucción de la historia laboral de los trabajadores activos y a la próxima notificación de la misma.

Todos estos instrumentos permiten avanzar sustantivamente en consolidar la información necesaria para determinar el derecho de los afiliados a las prestaciones económicas y a la liquidación del monto de las mismas. Es así que se realizaron actualizaciones normativas y se introdujeron mejoras a los procedimientos diseñados originalmente.

- Se desarrolló un nuevo sistema para el otorgamiento de los beneficios de las Ayudas Extraordinarias.
- Se implementó la Ley 17.758 que extienden los beneficios de la Asignación Familiar a todas las familias cuyos ingresos sean menores a 3 salarios mínimos nacionales.
- Se implantó el Sistema de Afiliación Mutua para los funcionarios del Poder Judicial.

MEMORIA Y BALANCE BPS 2005

Asume un nuevo Directorio en el BPS, quien con el compromiso de actuar con responsabilidad social, fomenta la participación activa entre diversos interlocutores sociales y sus organizaciones para la promoción de políticas e iniciativas en materia de seguridad social.

Entre sus lineamientos estratégicos se establece como meta, el mejorar, profundizar y consolidar el sistema que soporta la gestión de las prestaciones económicas con la finalidad de incrementar la capacidad institucional como gestor de políticas sociales.

- Se creó la Dirección Técnica de Prestaciones con naturaleza de órgano desconcentrado, a fin de tener una visión única e integral de los beneficiarios de la que dependen las siguientes gerencias: Prestaciones Económicas, Salud, Prestaciones Sociales y el Centro de Desarrollo de la Dirección Técnica.

Se concretaron e implementaron:

- Cambios de estado a efectos de cobro de beneficios de Asignaciones familiares en tratativas directas con representantes de ONG, contratantes, facilitando con esto el trámite a los trabajadores.

- Nuevos procedimientos administrativos e informáticos para otorgar prótesis y lentes.
- Medidas para flexibilizar el acceso al subsidio por desempleo en los sectores de trabajadores rurales y pesca.
- Nuevo sistema informático para las ayudas especiales, que incluye más controles y permite que se utilice en todo el país, lo cual reduce los tiempos de tramitación y permite la detección inmediata de la duplicación de solicitudes.
- Asignaciones familiares: la cantidad promedio de beneficiarios asciende a un total de 570.169 de los que 112.509 corresponden a los beneficiarios por Ley 17.758.¹⁹

MEMORIA Y BALANCE BPS 2006

Declaraciones de actividad: importante incremento de movimientos en los registros de actividad en : altas, bajas y modificaciones de declaraciones de actividad de los trabajadores amparados.

Asignaciones Familiares: incremento importante de las asignaciones familiares amparando a más de 500.000 menores y se continúa trabajando para llegar a la universalización. Se realizan por primera vez a) cruces de información mediante controles informáticos con otros organismos públicos y b) relevamiento de asignaciones familiares pagas por los respectivos organismos a sus funcionarios.

Indicadores de tiempos de trámites: el 92% de las aproximadamente 50.000 solicitudes mensuales de prestaciones de activos se resuelven entre 0 y 30 días.

Iniciativa en Leyes: Proyecto de Ley sobre trabajo doméstico.

¹⁹ Memoria y balance 2005, El Banco de Previsión Social en cifras Pag.8.