

CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES  
DE PROFESIONALES UNIVERSITARIOS

DIRECTORIO  
15° Período  
Acta N° 115 – Sesión extraordinaria  
4 de octubre de 2019

En Montevideo, el cuatro de octubre de dos mil diecinueve, siendo la hora catorce y treinta minutos, celebra sesión extraordinaria, el Directorio de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Profesionales Universitarios en su décimo quinto período.

Preside el Sr. Director Doctor (Médico) EDUARDO FERREIRA, actúa en Secretaría el Sr. Director Arquitecto WALTER CORBO y asisten los Sres. Directores Ingeniero OSCAR CASTRO, Economista ADRIANA VERNENGO, Doctor (Abogado) ARIEL NICOLIELLO, Doctor (Médico) ROBERT LONG y Doctora (Odontóloga) MARTHA CASAMAYOU.

En uso de licencia médica el Sr. Director Dr. Abisab.

En uso de licencia extraordinaria los Sres. Directores Dr. Gonzalo Deleón, Dr. Federico Irigoyen y Dr. Gerardo López Secchi.

También asisten el Sr. Gerente General Contador Miguel Sánchez, el Jefe del Departamento de Secretarías Sr. Gabriel Retamoso, el Oficial 2° Sr. Gerardo Farcilli y la Adm. II de dicho Departamento Sra. Marianela Fernández.

PLAN ESTRATÉGICO. PRESENTACIÓN DE AVANCES.

Ingresan a Sala el Sr. Gerente de División Afiliados Cr. Diego Lemus, el Sr. Gerente de División Recaudación y Fiscalización Daniel Rafaniello, el Sr. Gerente de Informática Ing. Diego Di Pascua.

El Sr. Gerente General Cr. Sánchez explica que esta presentación se propone desde un enfoque práctico y para que permita ver de forma tangible los avances. Se trata del primer reporte anual de los avances del Plan Estratégico que fuera aprobado. Se aprobaron 12 objetivos estratégicos que tienen que ver con los aspectos centrales de la organización y contribuyen a lograr la sustentabilidad del Instituto, incorporan un concepto de mejora continua y se pone sobre la mesa lo más relevante.

Se muestra la distribución de acuerdo a ejes temáticos que surgió a partir de sugerencias del Directorio. Se fijó un cronograma con un horizonte de 4 años. Cada uno de los proyectos tiene las correspondientes actuaciones de cada responsable. Lo que se pretende es mostrar dentro de este esquema, cuáles son los avances que se han logrado.

El Cr. Lemus resalta en el eje temático sobre comunicación, dos proyectos que tienen que ver con la comunicación. Se está haciendo difusión a través de las facultades con cartelería y folletería. El principal proyecto es el de las charlas en facultades y a recién egresados. Este año se hizo contacto con 13 facultades. Las charlas tienen una duración de una hora y apuntan a mostrar a los afiliados las bondades del sistema, las obligaciones, cómo se administra la Caja, conceptos introductorios sobre Seguridad Social y sobre el sistema de Seguridad Social del país. Resultan muy productivas, con experiencias de mayor o menor concurrencia.

El Sr. Director Ing. CASTRO consulta cuánto es el público que se ha podido alcanzar en esas charlas.

El Cr. Lemus señala que el público promedio es de 20 o 30 personas por charla, exceptuando las charlas en Facultad de Medicina a las que concurren 150 personas. No se está teniendo un alcance masivo por este medio; más allá de eso es un camino que entiende se debe seguir porque genera un contacto personal y contribuye a dar una muy buena imagen. También se genera un efecto multiplicador.

El Ing. Di Pascua refiere al eje temático “Préstamos”. Resume dos proyectos. En primer lugar, los préstamos especiales a pasivos que se van a otorgar por segunda vez este año (se está difundiendo a través de los recibos de pasividades de este mes y en la página web). Este proyecto resultó bastante novedoso porque se puede hacer la operativa a través de la página web autenticada: allí se solicita y de ser aprobado el crédito, se remite por correo electrónico de modo que el pasivo lo pueda imprimir, firmar y hacerlo llegar a la Caja. Esta sigue siendo una instancia semipresencial en la medida que se precisa la firma y aún no está suficientemente extendida la firma electrónica. La operativa de la Caja es bastante rápida.

El segundo proyecto es el sistema de préstamos multimoneda. Este proyecto aún no está pronto; está previsto para el primer trimestre del año que viene. Se da cuenta del estado de avance y se adelanta la operativa para la solicitud, proceso y otorgamiento de los préstamos.

El Cr. Lemus explica que el tema “Retención Fonasa” se propone poder resolver las diferencias que han surgido desde 2011. Se ha podido lograr instrumentar un proyecto para la mensualización del cobro del Fonasa permitiendo reducir mucho las diferencias que se iban generando. El promedio ha bajado de 80 a 36 y se espera que siga reduciéndose. A su vez se han reclamado todas las diferencias que han surgido desde 2011 al 2017. Además, se logró automatizar este procedimiento de detección de

diferencias a través de programas; esto ayuda porque al terminarse de procesar la mensualidad al día siguiente se está haciendo el reclamo al B.P.S.

El Sr. Director Ing. CASTRO recuerda que en una oportunidad se mantuvo una reunión con las autoridades del B.P.S. en esta misma mesa, y al Presidente Galli se le pidió hacer una cuenta corriente. Consulta si eso no ha avanzado.

El Cr. Lemus informa que llegó un comunicado del B.P.S. en el que da cuenta que se está queriendo implementar un sistema parecido que por ahora no está funcionando. Quizá se tengan buenas noticias en breve.

Continúa el Ing. Di Pascua informando sobre los avances en el eje “Ampliación de medios electrónicos para afiliados”. El gran hito de este año ha sido el simulador de beneficios. En muy breve tiempo estará a disposición de los afiliados quienes podrán hacer sus propias simulaciones a través de la página web.

Se realizan pruebas del simulador a efectos de mostrar su funcionamiento.

El Sr. Director LONG recuerda que poder contar con un simulador, era una idea sobre la que han venido conversando hace un tiempo. Felicita a los Servicios porque se trata de un proyecto excelente.

El Sr. Director Ing. CASTRO consulta si el simulador informa sobre adeudos que pudiera tener el afiliado.

El Cr. Lemus explica que sí, que una de las funcionalidades del programa es la consulta de deuda.

El Sr. Director Ing. CASTRO entiende que esto es muy bueno y significa un cambio radical para la Caja.

El Sr. Gerente General Cr. Sánchez agradece los comentarios. El mismo entusiasmo se expresó en la Comisión Asesora y de Contralor. A partir de la sistematización de la metodología aplicada para el seguimiento de los proyectos, se ha logrado poder focalizarse en los aspectos centrales de la organización, tomando en cuenta todos los comentarios que en este órgano se vierten. Es de aquí que parten las preocupaciones.

El Cr. Lemus señala que se busca también dar un segundo uso al simulador, que es para campañas informativas y de captación de afiliados con declaración de no ejercicio. Con esto funcionando, se empezarán acciones de comunicación para que los afiliados puedan realizar simulaciones y puedan reconsiderar su situación. Las campañas serán

focalizadas a público específico con determinadas edades y con determinados ingresos por sus actividades dependientes.

El simulador también tiene la funcionalidad de mostrar la documentación requerida en función de la profesión.

Continúa el Cr. Lemus mostrando los proyectos del eje temático referido. Uno de ellos es la encuesta de satisfacción que ya tuvo una presentación específica en Directorio. Una vez que culmina un trámite de jubilación se dispara al correo electrónico del afiliado una encuesta con preguntas relativas al servicio. Comenta que a la fecha se han enviado 1.200 encuestas, se han recibido entorno de 400 y el índice de satisfacción por suerte es muy alto y se ha mantenido. Se está trabajando en trasladar este tipo de encuesta a otros trámites para tener un espectro de satisfacción de todo el colectivo. Esta encuesta tiene una pregunta final abierta en la cual el afiliado puede plantear una inquietud o descargo, que generan un seguimiento y un contacto directo con el afiliado, muchas veces para explicar algo que estaba confuso y otras veces para mejorar la atención.

Varios proyectos que tienen que ver con automatizar controles en las solicitudes y el estudio de las jubilaciones y en el seguimiento que se hace a todo el proceso, se han agregado en un conjunto de gestión de prestaciones. La búsqueda es a la disminución de los tiempos entre la solicitud y el otorgamiento. Se han duplicado la cantidad de solicitudes de jubilación desde 2015 y se han gestionado con la misma cantidad de recursos pero con mejora de procedimientos, y a su vez se ha logrado bajar el plazo de una mediana de 50 días a una posición bastante consolidada en los últimos meses, de 11 días. Más allá de la mediana, el 89% de las solicitudes se liquidan dentro de los 30 días, permitiendo mantener el ingreso que viene a sustituir la pasividad. Esto mismo se ha mantenido para subsidios y pensiones.

El Sr. Gerente General Cr. Sánchez señala que la gran diferencia hacia el futuro, es que se deja atrás el enfoque artesanal, y cada vez más nos apoyamos en procedimientos y procesos que van a posibilitar mantener esto en el tiempo.

El Cr. Lemus explica que se tiene la ambición de que una vez que se implemente el trámite de jubilación en el expediente electrónico, se pueda mejorar esa mediana de 11 días.

El Sr. Gerente General Cr. Sánchez agrega que se ha mostrado una evolución desde 2015, cuando ya había habido una evolución importantísima. Si nos retrotraemos 3 o 4 años para atrás, es realmente muy diferente. Podemos mencionar casos en los que ha sido posible procesar e implementar el otorgamiento de prestaciones en el mismo día en que han sido solicitadas.

El Ing. Di Pascua refiere a los avances en la página web de la Caja. Se ha modificado este año permitiendo un mejor acceso de dispositivos celulares.

Continuando con el eje de “Gestión de morosidad y control de evasión, el Ing. Di Pascua comenta el intercambio de información con varios organismos. En este caso hay una actividad bastante lenta que es la interacción con otras Cajas. Se llegó a un convenio intercajas y por primera vez se tiene acceso a datos de las otras entidades previsionales. Se está procurando un intercambio de información en línea, de forma que por ejemplo, pedido de documentación, se pueda consultar directamente en la base de datos de los otros organismos. La Caja tuvo bastante protagonismo en la concreción del convenio y se está avanzando en los acuerdos para la implementación.

El Sr. Gerente General Cr. Sánchez comenta que tiene un doble propósito: mejorar la gestión frente al afiliado, agilizando los trámites, y también un propósito de fiscalización.

El Sr. Rafaniello refiere al eje temático “timbre digital”. Hoy en día se cuenta con una pasarela de pago que se contrató con ANTEL que se usa para el pago de timbres por declaraciones juradas. Se trata de valores pequeños de timbres. Resulta necesario ir automatizando mecanismos de pago ante trámites que se han venido informatizando por otras instituciones, por valores elevados (importación de instrumental médico u odontológico, mensuras de planos, etc.). La idea es poder ir migrando a una pasarela única propia que podría evitar el pago de comisiones que hoy significan a la Caja.

El Ing. Di Pascua agrega que la Caja quedará con la información de todo lo que está sucediendo y se está cobrando, lo que significan potenciales beneficios a los efectos fiscalizadores futuros.

El Cr. Lemus continúa la presentación con el “Expediente electrónico”. Se está aplicando en los subsidios, utilizándolo como un piloto para probar la herramienta. Se prevé que en un par de años todos los trámites se integren al expediente electrónico. Se genera un flujo de un trámite que se conecta con los sistemas existentes (el subsidio se sigue tramitando con el sistema que ya tenemos) y a eso se le engancha toda la operativa electrónica para la gestión de los documentos. Esto da mayor alcance al proyecto; los empleados siguen liquidando los beneficios de la misma manera y de ese modo se reduce el impacto en el cambio organizacional.

El Sr. Gerente General Cr. Sánchez destaca como principal ventaja, la posibilidad de procesar información en forma simultánea entre varios usuarios.

El Cr. Lemus agrega que esto permite una mejora en otros canales de atención al público. Desde la central telefónica se puede acceder al expediente e incluso requerir alguna documentación que esté pendiente, sin derivar la llamada a otro sector.

El Ing. Di Pascua complementa señalando que además con el expediente electrónico se logra una mejora de seguridad muy importante, con los respaldos. El papel

es mucho más fácil de perder ante un incidente, digitalizado en un sistema nos permite una garantía de continuidad mucho mayor.

El Sr. Director Ing. CASTRO pregunta en cuanto a los beneficios, si se puede sacar información estadística de cuáles son las profesiones y las dificultades que tienen y los reclamos planteados.

El Cr. Lemus responde que sí, que en la medida que se disponga de información en el sistema va a permitir generar ese tipo de información.

El Ing. Di Pascua entendió que la pregunta era por si los reclamos tienen un CRM o entendió mal.

El Cr. Lemus entiende que el Ing. Castro se refería más bien a un tema de casuística.

El Ing. Di Pascua responde que sí, porque en los listados no dice el tipo de problema, solo el monto.

El Sr. Gerente General Cr. Sánchez señala que si se trata de un reclamo no estaría en el BPM sino en CRM.

El Cr. Lemus señala que va más por el lado de las estadísticas de los dispositivos médicos. De todas maneras, en la Memoria Anual está publicado, se dice la cantidad de dispositivos médicos que se dan cada año y las categorías.

El Sr. Director Ing. CASTRO señala que no se obtiene por profesión.

El Cr. Lemus expresa que con lo que se tiene actualmente que es manual se puede llegar a la profesión pero la ventaja es que cuando los dispositivos médicos estén incorporados en el expediente electrónico van a empezar a generar esa información. Hay una pestaña de información general que recoge todo en tablas.

El Sr. Rafaniello manifiesta que era una necesidad de toda la Caja. En su Gerencia, se genera expedientes de morosidad, que corrían como expedientes separados, ahora va a estar todo junto para saber que le está ocurriendo al afiliado. Es mucho mejor para la gestión.

El Cr. Lemus señala que incluso se puede vincular un trámite con otro. Procede a mostrar en pantalla cómo funciona el sistema.

El Ing. Di Pascua manifiesta que es una fortaleza del sistema de información, junto a otras implementaciones de expedientes electrónicos que se están dando en otros organismos, es justamente que hay un flujo determinado, solo puede avanzar a los lugares

permitidos por el flujo. El 90% de los casos de implementación de expediente electrónico de hoy en día son flujo libre, es decir que se puede mandar a dónde uno quiere. Otra gran fortaleza es que se modificaron los programas para que se comunicaran automáticamente con el sistema de expediente electrónico.

El Sr. Director Ing. CASTRO pregunta cómo se ordenan los tiempos de ejecución, ya que el expediente electrónico implica que el operador tenga que tomar una decisión, hacer un pasaje o subir una actuación.

El Ing. Di Pascua responde que se les puede asignar, de hecho en algunos casos se asignan tiempos en los cuales tiene que permanecer en tal lugar para no generar alertas.

El Cr. Lemus manifiesta que tiene esa ventaja de generar alertas, se utiliza la cédula de identidad a los efectos de la firma de los trámites. Luego muestra como es la interacción en el expediente electrónico.

El Sr. Gerente General Cr. Sánchez opina que se resume de manera concreta y tangible los avances del plan.

El Ing. Di Pascua expresa que también están avanzados en la gestión de empresas tributarias.

El Sr. Rafaniello señala que otro proyecto importante del plan estratégico es la cobranza online de los afiliados y está previsto que para principios del año que viene esté terminado.

El Sr. Gerente General Cr. Sánchez señala que si bien para los usuarios hoy en día parece una cobranza online no lo es, es un proceso en batch (lote).

El Sr. Rafaniello manifiesta que desde el año 2017 se tiene la cobranza en línea para las empresas tributarias. Se incluyen ahora a los afiliados, el pago de las importaciones y Catastro, quedaría casi todo automatizado. Actualmente el afiliado paga, y la información no está disponible inmediatamente por eso a veces demora en emitírsele el certificado de estar al día. Eso no va a pasar más. Manifiesta también que de los 112 proyectos previstos en el Plan Estratégico ya en el primer año se están cumpliendo cerca del cincuenta por ciento, se está cumpliendo bien el cronograma.

El Sr. PRESIDENTE felicita a todos por el trabajo realizado y la presentación.

Los restantes directores se adhieren a las palabras del Sr. Presidente.

El Sr. Gerente General Cr. Sánchez quiere señalar que cuando asumieron el Plan Estratégico lo hicieron como un gran desafío, les daba un poco de inquietud respecto a

las posibilidades de cumplir con los exigentes plazos que se habían propuesto. Cree que queda demostrado que se viene trabajando muy bien en el cumplimiento de los plazos. No es una tarea sencilla, porque hay proyectos que tienen más precedencia que otros, y eso hace que haya que manejar un concepto de reingeniería en forma permanente, para optimizar el uso de los recursos. Aparecen entidades externas que requieren de servicios y tenemos que re-priorizar. Por eso remarca una vez más, la gran dificultad que se plantea cuando se pide re-priorizar algo, porque es como un gran rompe cabezas, al mover una pieza se puede desmoronar todo.

Siendo la hora dieciséis y quince minutos finaliza la sesión.

/gf, mf.