

Conferencia Interamericana de Seguridad Social



**Centro Interamericano de
Estudios de Seguridad Social**

Este documento forma parte de la producción editorial del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS), órgano de docencia, capacitación e investigación de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

Se permite su reproducción total o parcial, en copia digital o impresa; siempre y cuando se cite la fuente y se reconozca la autoría.

REVISTA CIESS

PUBLICACIÓN DEL
CENTRO INTERAMERICANO DE
ESTUDIOS DE SEGURIDAD SOCIAL

EDICIÓN
BILINGÜE
BILINGUAL EDITION

PRIMERA ÉPOCA

JUNIO

2004

NÚMERO

7



R E V I S T A

CIESS

Revista
CIESS

7

JUNIO
2004

PUBLICACIÓN SEMESTRAL



**CENTRO
INTERAMERICANO
DE ESTUDIOS DE
SEGURIDAD
SOCIAL**

Órgano de docencia, capacitación e investigación de la Conferencia
Interamericana de Seguridad Social

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA SEGURIDAD SOCIAL ESPAÑOLA

*Begoña Revuelta Soraluce **

Introducción

En el año 1995 el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de España lanzó, desde la Tesorería General de la Seguridad Social, un proyecto con una clara vocación de modernización de la actuación administrativa en el ámbito de la Seguridad Social, así como de mejora y simplificación de la gestión de las obligaciones sociales por parte de empresas y profesionales. Este proyecto, denominado RED (siglas de Remisión Electrónica de Documentos), significó la irrupción y posterior generalización de la Administración Electrónica en el contexto de la Seguridad Social

* Asesora de la Subdirección General de Inscripción, Afiliación y Recaudación en Período Voluntario del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de España.

española estableciendo el canal digital como medio primordial para la gestión del sistema y la prestación de servicios a trabajadores y empresas.

Desde entonces, y a la vista del éxito en su implantación, que alcanza ya al 95% del tejido empresarial, y de los resultados obtenidos en términos de dinamización y simplificación de la gestión, la Tesorería General de la Seguridad Social ha continuado ampliando y diversificando su oferta de servicios electrónicos. Mediante el desarrollo de los Servicios Personales, destinados a los más de 16 millones de trabajadores incluidos en el sistema, la administración de la Seguridad Social ha facilitado el acceso a los servicios más demandados por este colectivo, tales como la consulta de las vidas laborales, la situación de cotización o el estado de las pensiones de jubilación.

El presente artículo tiene como objeto, describir, si cabe brevemente, las características y aspectos más destacados del contexto en el que se desenvuelve este proceso continuo de modernización de la administración de la Seguridad Social; considerando para ello a continuación, los servicios prestados a los dos grandes destinatarios del sistema: trabajadores y empresas.

Servicios para las empresas: el Sistema RED

El Sistema RED es un servicio proporcionado por la Tesorería General de la Seguridad Social Española, que permite el intercambio electrónico de información entre empresas y profesionales y la Seguridad Social, utilizando como medio de transmisión Internet. Este intercambio de información abarca los ámbitos de cotización de empresas, afiliación de trabajadores y partes de alta, baja médica y confirmación así como todas las

funcionalidades relacionadas con ellos, permitiendo fomentar y mejorar las relaciones con las empresas, y facilitando el intercambio de información con otros organismos y entidades (como INEM, mutuas o entidades financieras). Para garantizar la seguridad en las comunicaciones, la propia Tesorería se estableció como entidad certificadora, proporcionando de manera gratuita a sus usuarios un certificado digital de desarrollo propio, con el que asegurar la identidad, integridad, confidencialidad y no repudio en las comunicaciones electrónicas.

Desde sus inicios, el Sistema RED exigió tanto a la Tesorería General de Seguridad Social como a las empresas y colectivos implicados la realización de un esfuerzo significativo; dicho esfuerzo, se vio reforzado por la aplicación de políticas destinadas a facilitar su implantación:

- ° En las primeras fases de implantación del Sistema, la incorporación de empresas se efectuó de manera voluntaria para introducir con posterioridad, y una vez iniciada la consolidación del mismo, la obligatoriedad legal de su uso. Para ello, se contemplaron sanciones para las empresas que no observaran la norma.
- ° Por su parte, la Tesorería General de la Seguridad Social, prestó colaboración directa a los empresarios con el fin de simplificar la incorporación al sistema. Dicha colaboración, se materializó en la realización de acciones formativas para los usuarios del sistema RED; en la dedicación de recursos especializados para la realización de tareas de instalación de software en las dependencias de las propias empresas y en la realización de un seguimiento personalizado de cada una de ellas mediante la implantación de un *call center* dedicado. Así mismo, se mantuvo una estrecha relación con los

proveedores de sistema informáticos de gestión de nóminas y se dotó a la página web de la Seguridad Social de contenidos de soporte, área de instalación de software y servicios de colaboración.

- ° Por su parte, el colectivo de graduados sociales, que juega un papel de intermediación fundamental en el Sistema de la Seguridad Social, contribuyó significativamente a la implantación del Sistema RED una vez que se incentivó legalmente el incremento de la percepción económica que éstos obtienen de las mutuas¹ de accidentes de trabajo por las mencionadas labores de intermediación en tanto en cuanto éstas se produjesen a través del sistema RED.

Los servicios prestados a través del Sistema RED abarcan los siguientes ámbitos:

COTIZACIÓN

Mediante la Cotización, las empresas y profesionales aportan recursos al Sistema de la Seguridad Social en función de su actividad laboral.

En el ámbito de Cotización, el Sistema RED permite distintas funcionalidades:

- ° Sustitución de la elaboración mensual de las relaciones nominales de trabajadores (documento donde se especifican las partidas por las que

cotiza cada trabajador de una empresa) en formato papel, por un fichero electrónico con formato específico definido por la Tesorería General de la Seguridad Social, a remitir a través de Internet.

- ° Realización del ingreso de las cuotas por medios telemáticos mediante dos modalidades de pago:
 - Domiciliación en Cuenta. Comunicación de un Código de Cuenta Cliente mediante el que se domicilia el pago de las cotizaciones.
 - Pago Electrónico. Solicitud de un "Recibo de Liquidación de Cotizaciones" que permite el pago mediante diferentes canales (cajeros automáticos, banca telefónica o banca a través de Internet).
- ° Gestión de las liquidaciones acreedoras (aquellas en que la Administración debe reingresar un importe a la empresa).
- ° Obtención, evitando desplazamientos a las unidades de gestión de la Tesorería General de la Seguridad Social, de certificados de situación de cotización, donde se indica si la empresa está o no al corriente en el pago de sus deudas con la Administración

El ámbito de cotización en el Sistema RED es en el que se ha producido la mayor implantación, consiguiéndose en la

¹ Las mutuas de accidentes de trabajo están constituidas por asociaciones de empresarios de carácter voluntario y sin ánimo de lucro. El empresario puede optar entre formalizar la cobertura de los accidentes de trabajo con las Entidades Gestoras de la Seguridad Social o asociarse a una Mutua. Las mutuas están autorizadas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y se encuentran sometidas a su vigilancia y tutela, cuentan con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar y están constituidas con el principal objeto de colaborar en la gestión de la Seguridad Social, sin perjuicio de poder realizar para sus asociados otras prestaciones, servicios y actividades.

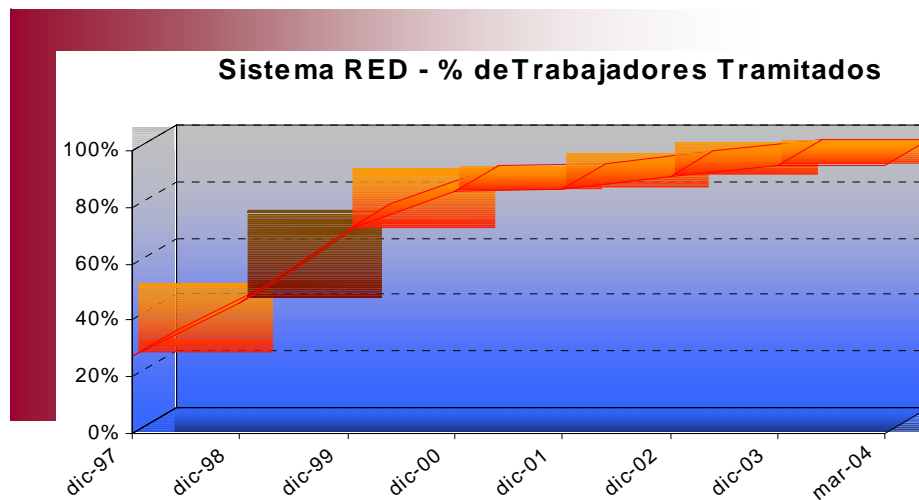
actualidad gestionar las cotizaciones de más de 14 millones de trabajadores, lo que supone el 95% de los trabajadores susceptibles de ser gestionados a través del Sistema².

La siguiente tabla muestra la evolución de la implantación del sistema en términos de Códigos de Cuenta de Cotización empresarial y trabajadores:

	Autorizados activos	CCCs remitidos	Trabajadores Tramitados RED	Total Trabajadores ¹
dic-95*	60	10.876	50.309	
dic-96	459	46.479	488.244	
dic-97	1.527	127.864	2.600.832	9.455.012
dic-98	5.662	377.833	5.148.649	11.123.467
dic-99	15.330	662.911	8.523.980	11.830.788
dic-00	24.606	878.298	10.824.569	12.621.661
dic-01	28.805	982.616	11.706.310	13.589.223
dic-02	37.252	1.097.586	12.840.736	14.129.049
dic-03	48.689	1.232.435	13.656.192	14.394.816
mar-04	55.506	1.306.067	13.714.264	14.441.578

* Fase piloto. 7 provincias y 60 usuarios seleccionados

Gráficamente:



² Los trabajadores cuyas cotizaciones pueden ser gestionadas a través del Sistema RED son todos aquellos pertenecientes al Régimen General, Regímenes Especiales Agrario y de la Minería del Carbón. Trabajadores del Mar y Régimen Especial de Artistas.

AFILIACIÓN

Mediante la Afiliación, los trabajadores se incorporan al Sistema de la Seguridad Social, convirtiéndose en titular de una serie de derechos y obligaciones con la misma.

Los servicios proporcionados por el Sistema RED en el ámbito de afiliación son los siguientes:

- ° Tramitación telemática de Altas y Bajas de los trabajadores.
- ° Tramitación de variaciones de datos (grupo de cotización, epígrafe de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional, tipo de contrato, etc.) de trabajadores.
- ° Consultas e informes de vida laboral de sus trabajadores y del periodo en que permanezcan en la empresa.

- ° Consulta e informes de situación de las empresas y sus trabajadores.

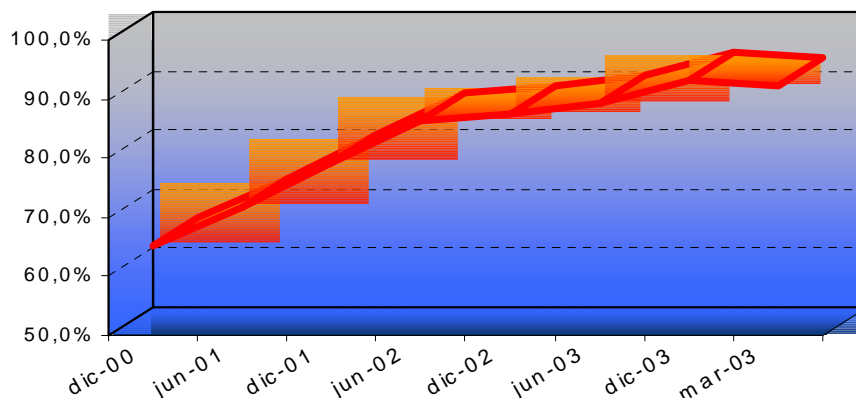
En el ámbito de Afiliación, el Sistema RED ha conseguido igualmente un alto grado de implantación, llegando a un 92,3% del total de documentos tramitados por la TGSS. Este logro ha sido debido a las grandes facilidades puestas a disposición de los usuarios para la gestión de sus obligaciones. Estas facilidades permiten la tramitación de las acciones de afiliación y obtención de documentos impresos desde los ordenadores de las oficinas de los usuarios, tanto de manera diferida, generando ficheros desde el programa de gestión de personal de la empresa, como de manera On line, conectándose a la página web de la Seguridad Social, www.seg-social.es, y obteniendo respuesta inmediata a cada acción realizada.

La siguiente tabla muestra la evolución de trabajadores incorporados al sistema mediante RED desde su creación:

AFILIACIÓN			
Mes	Movimientos RED	Movimientos TGSS	% Mavs RED respecto total TGSS
dic-96	37.245		
dic-97	182.818		
dic-98	486.867		
dic-99	765.764		
jun-00	1.510.639	2.919.129	51,7%
dic-00	1.526.073	2.341.022	65,2%
jun-01	2.024.827	2.828.065	71,6%
dic-01	1.847.386	2.331.580	79,2%
jun-02	3.352.829	3.886.891	86,3%
dic-02	2.413.178	2.756.597	87,5%
jun-03	2.795.568	3.131.201	89,3%
dic-03	2.757.760	2.961.599	93,1%
mar-03	3.244.778	3.514.893	92,3%

Gráficamente

Sistema RED - % Movimientos RED sobre el total TGSS



PARTES DE INCAPACIDAD TEMPORAL

La infraestructura desarrollada por la Tesorería General de la Seguridad Social en el Sistema RED, se utiliza también para la recepción y tramitación de información referente a otros organismos de la Seguridad Social. De esta manera, utilizando el Sistema RED se permite la tramitación de partes de Incapacidad Temporal, tanto derivados de contingencias comunes como profesionales para las siguientes situaciones:

- ° Baja médica.
- ° Confirmación de la Baja médica.
- ° Alta médica.

Estos documentos, responsabilidad del Instituto Nacional de la Seguridad Social, organismo de la Seguridad Social responsable de dispensar las prestaciones económicas, se transmiten a través del Sistema RED y se remiten a dicho organismo de manera transparente para las empresas y profesionales.

Servicios para los trabajadores: Servicios Personales

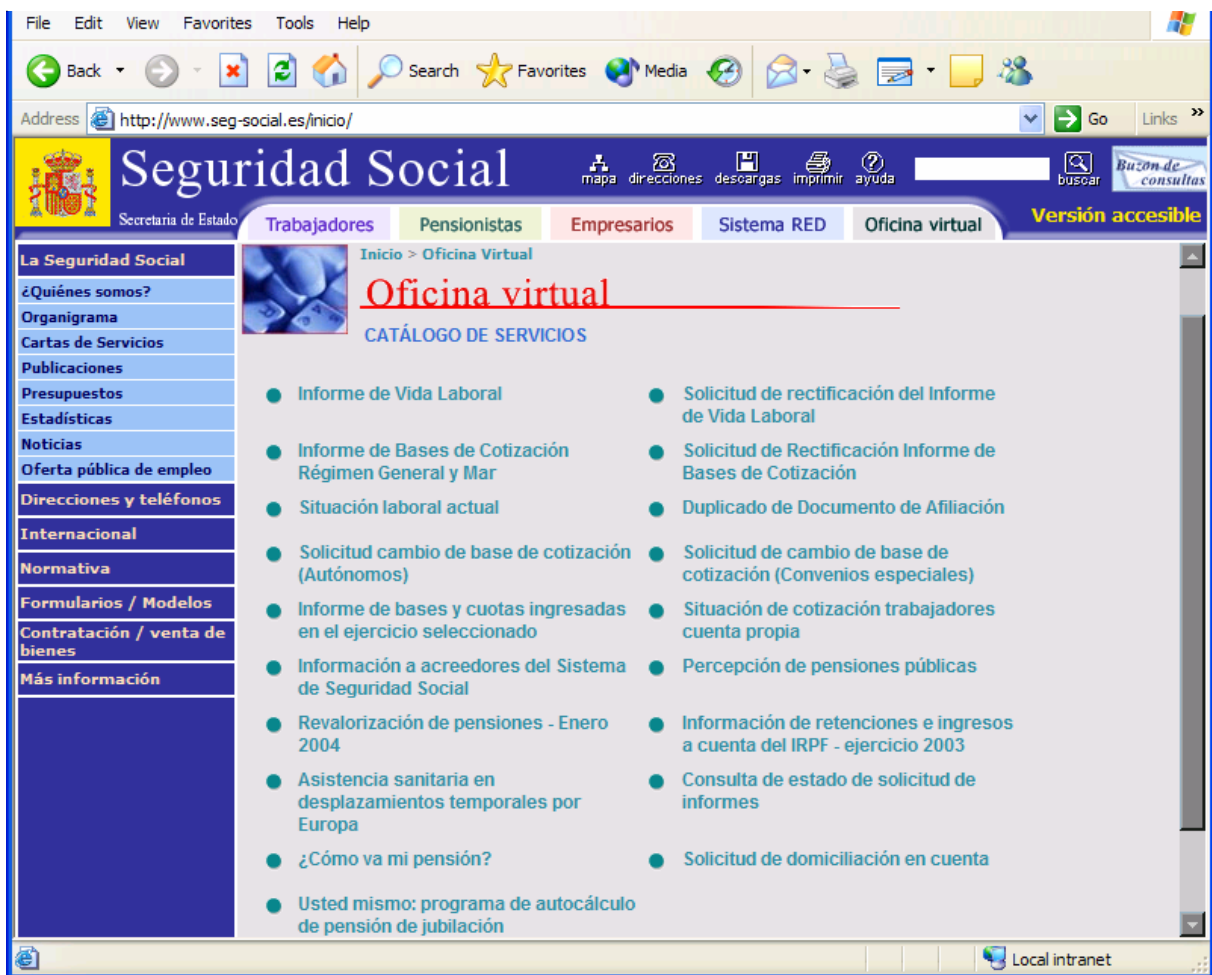
Extendiendo los recursos utilizados para el intercambio de información con empresas y profesionales, la Tesorería General de la Seguridad Social ha desarrollado igualmente una plataforma para la comunicación con los trabajadores a partir de la página web de la Seguridad Social.

Los servicios proporcionados a todos los trabajadores, denominados Servicios Personales, permiten acceder, desde cualquier ubicación, a información relativa a la situación laboral del afiliado, así como la impresión de documentos (Situación de afiliado, informe de Vida Laboral) de manera On line con sellado electrónico que aporta validez ante terceras partes. Este acceso está securizado para el acceso a información sensible mediante certificado digital gratuito distribuido por la principal autoridad certificadora del Estado, la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre.

Los servicios de mayor relevancia prestados a los trabajadores son los siguientes:

- Consulta e impresión On line del Informe de vida Laboral del Trabajador.
- Solicitud de envío de vida Laboral al domicilio del Trabajador.
- Solicitud de rectificación de información laboral.
- Informe de Bases de Cotización.
- Impresión On line de Duplicados de documentos de afiliación.
- Percepción de pensiones públicas.

El siguiente pantalla del *site* de la Seguridad Social muestra el catálogo de servicios ofrecidos.



Conclusión: retos y oportunidades de la administración electrónica

Como conclusión, se puede afirmar que la implantación de canales electrónicos de prestación de servicios debe ir acompañada de un cambio amplio a todos los niveles de la organización. Con motivo de la reciente puesta en marcha de un ambicioso programa de informatización del Servicio Nacional de Salud Británico, la prestigiosa revista **The Economist** - *Computers and Government, Getting IT*, The Economist, Octubre 2002 - publicó un artículo en el que se abordaba la implantación de sistemas informáticos en el ámbito de la Administración Pública. En dicho artículo se afirmaba:

"La causa más frecuente de fracaso en la implantación de sistemas de información en el ámbito público es que las herramientas están construidas para adaptarse a la

forma existente de trabajar (...) ¿Cómo pueden evitar los servicios públicos los riesgos de fracaso?. En primer lugar, se debería considerar la implantación de nuevos sistemas como una oportunidad para realizar una reingeniería de sus procesos (...) orientándolos al modo en que querrían trabajar durante los próximos veinte años. En segundo lugar, deberían evitar la automatización incompleta: si un área operativa todavía depende de formularios manuales, los beneficios serán limitados (...). Finalmente, los sistemas informáticos deberían proporcionar a los responsables públicos información estratégica para la gestión."

No cabe duda que allá por el año 1995, la Tesorería General de la Seguridad Social ya tenía puestas sus miras en la flexibilidad, sencillez y accesibilidad con la que los trabajadores y empresarios españoles cumplen con sus obligaciones sociales al tiempo que exigen y disfrutan de los servicios públicos 24 horas al día , 7 días a la semana.