

Editorial

Probablemente usted ya sabe que, hace unos meses, la Administración de la OIT encargó un estudio de los costos y los beneficios que resultarían si la tramitación de las solicitudes de reembolso por la Caja del Seguro de Salud del Personal (la Caja) se transfiriera de la Secretaría de la Caja a un proveedor de servicios privado. También es probable que sienta curiosidad o incluso inquietud respecto de esos resultados. Por mi parte, quiero explicar la realidad de dicho estudio, con la mayor objetividad posible. En efecto, desafiar el actual paradigma de la tramitación de las solicitudes de reembolso por la Caja es un ejercicio delicado, y es grande la tentación a defender el sistema actual.

Muchas veces se me ha preguntado por qué la OIT y la UIT quieren "externalizar la Caja". La verdad es que no quieren hacerlo.

El ámbito del estudio se delimitó de manera estricta. Así, se descartaron todos los aspectos ajenos a la posible transferencia de la tramitación de las solicitudes de reembolso. Se subrayó que había que salvaguardar los principios básicos de la Caja sobre condiciones de seguro, gobernanza y proximidad. El Comité de Administración de la Caja seguiría funcionando como de costumbre. El principio de autofinanciación se mantendría y, por consiguiente, también se mantendría la libre elección del proveedor de atención médica. El Subcomité Permanente de la Caja seguiría examinando los casos especiales. La Secretaría de la Caja seguiría supervisando el funcionamiento de la misma, inclusive en el plano financiero. Tanto la OIT como la UIT conservarían los servicios de información de la Caja (helpdesk) a fin de mantener la relación de proximidad con los asegurados que necesitan asistencia especial.

¿Permiten las conclusiones del estudio cuestionar el desempeño del personal encargado de tramitar las solicitudes de reembolso? De ninguna manera. ¿Están esos funcionarios preocupados por lo que las conclusiones implican para ellos? Sí, y es comprensible. En todo caso, se trata sin duda alguna de funcionarios cuya ética, empatía y competencia laborales son valiosas para la Caja y para sus organizaciones respectivas.

¿Qué opino yo sobre las conclusiones del estudio? Como era de esperar, tengo sentimientos encontrados. Dicho esto, frente al argumento de que sería impropio confiar al sector privado la tramitación de las solicitudes de reembolso, estoy convencido de que no se deberían ignorar las ventajas que, según el estudio, los asegurados tendrían si esa función de la Caja se transfiriera a un proveedor privado.

Por lo tanto, examinemos las ventajas, por un lado, y los riesgos, por el otro. Sopesemos los problemas y analicemos las opciones. Pero sin vehemencia.

Cliff Kunstler
Secretario Ejecutivo

El Comité de Administración de la Caja ha decidido convocar a los asegurados a una Asamblea General que tendrá lugar:

**el jueves 12 de mayo, de 12.30 a 14.30 horas
Sala del Consejo de Administración de la OIT (R3 Sur)**

¡Vengan a expresar sus puntos de vista!

Análisis costo - beneficio de la externalización de la tramitación de las solicitudes de reembolso

¿Cómo surgió la idea realizar el estudio?

Para responder a las repetidas solicitudes de los mandantes en el sentido de lograr una mayor eficiencia, en las propuestas de Programa y Presupuesto de la OIT para 2010-2011 presentadas por el Director General se introdujeron cambios relativos a la oferta de servicios administrativos fundamentales, tanto en la sede como en el terreno, en particular mediante la creación de centros de servicios compartidos, en relación con la implantación del sistema IRIS en las oficinas exteriores.

A principios de 2010, la administración de la OIT atribuyó por licitación a la consultora Dalberg Global Development Advisors un estudio de viabilidad sobre el aumento de eficiencia que podría lograrse descentralizando a Bangkok o a Lima el procesamiento de la nómina de sueldos de la OIT y la tramitación de las solicitudes de reembolso presentadas a la Caja. Se pidió también a la consultora Dalberg que hiciera un estudio de las ganancias de eficiencia que podrían resultar de la transferencia de esas dos funciones a un proveedor de servicios externo.

De los resultados del estudio de viabilidad se concluyó que la opción de la descentralización no debía aplicarse a ninguna de las dos funciones; tampoco se pudo identificar a ningún proveedor de servicios externo capaz de asumir de manera eficiente la gestión de la nómina de pago del personal de la OIT. Se decidió entonces encargar un estudio complementario más detallado con el objeto de comparar los costos y los beneficios de la eventual externalización de la tramitación de las solicitudes de reembolso a un administrador tercero del sector privado (TPA, por su sigla en inglés) con los costos y beneficios de la tramitación interna. En vista de que la consultora Dalberg había realizado el primer estudio a satisfacción de la Oficina, se le encargó también el estudio de seguimiento.

¿Quieren la OIT y la UIT externalizar la CSSP? ¿Por qué?

No, ni la OIT ni la UIT quieren externalizar la Caja. Los estudios encargados por la OIT se centran en una sola función administrativa: la tramitación de las solicitudes de reembolso.

Pese a que la tramitación de las solicitudes de reembolso es, sin duda, la función principal de la Secretaría de la Caja, su transferencia a un administrador tercero (es decir, un administrador externo) no alteraría la gestión de la Caja. En otras palabras, tanto la OIT como la UIT siguen plenamente comprometidas con el mantenimiento de un sistema autofinanciado de seguro de salud del personal, así como de las prerrogativas del Comité de Administración.

¿Cuál fue entonces el enfoque de la consultora Dalberg?

Como base de comparación entre, por una parte, los costos y beneficios de la opción de externalización a un administrador tercero y, por otra parte, los costos y beneficios del sistema actual, la consultora Dalberg elaboró un cuestionario al que respondieron cuatro entidades administradoras. Además, se obtuvo información de cinco organizaciones internacionales (Banco Africano de Desarrollo, CERN, AEE, UNESCO y ONUN) que tienen sistemas autofinanciados de seguro de salud del personal y que han transferido a entidades externas la tramitación de las solicitudes de reembolso. Los datos sobre el funcionamiento y los costos del sistema actual se obtuvieron de las unidades competentes de la OIT. Entre los costos del sistema actual se incluyó el costo de la inevitable revisión del obsoleto Sistema de Información del Seguro de Salud (HIIS).

(Cont. al dorso)

Análisis costo - beneficio de la externalización de la tramitación de las solicitudes de reembolso (continuación)

¿Cuáles son las ventajas según la consultora Dalberg?

La Caja tiene cada vez más dificultades para funcionar sin acumular retrasos. Debido al aumento del volumen de solicitudes y al escaso número de funcionarios que las procesan, su ausencia por vacaciones o enfermedad se repercute inmediatamente en los plazos de tramitación.

Según la consultora Dalberg, puesto que la tramitación de los reembolsos es la actividad principal de los administradores externos, transferir dicha función a un administrador tercero aportaría a la Caja una mayor eficiencia de escala. En tal caso, ésta podría fijar niveles de prestación de servicio que la Caja tendría dificultades en alcanzar.

Otras ventajas citadas por la consultora son el acceso 24 horas al día, la capacidad de pago directo, una mejor protección contra la violación de la confidencialidad y la inversión sostenida en medios informáticos.

Bien. Pero, ¿cuál sería el costo?

La OIT y la UIT comparten todos los gastos de administración de la Caja, que no se imputan a las personas aseguradas. Como ambas organizaciones se enfrentan a restricciones presupuestarias, el costo debería ser, en principio, un factor determinante. En verdad, no lo es. La consultora Dalberg ha determinado que prácticamente no hay diferencia de costo entre transferir la tramitación de las solicitudes de reembolso a un administrador de terceros y mantener el sistema interno actual.

Puesto que el costo es una variante neutra y existen todas estas ventajas, ¿Por qué seguir dudando?

¡Espere. No tan rápido!

La consultora Dalberg también señaló ciertos riesgos significativos. El principal de ellos es la vulnerabilidad inherente al tamaño reducido del mercado de administradores terceros y a su desarrollo actual. Otro riesgo importante es el de la subordinación técnica y contractual: una vez que se ha transferido la función de tramitación de los reembolsos, los cambios ulteriores de procedimiento pueden ser muy onerosos por razones contractuales. Si la evolución del mercado hiciera necesario devolver esa función a la Caja, el reintegro sería técnicamente difícil y costoso.

Los funcionarios encargados de tramitar las solicitudes de reembolso están en primera línea. ¿Qué pasaría con ellos?

Efectivamente, estos funcionarios están en primera línea y han demostrado ampliamente su compromiso con las organizaciones respectivas. Por su parte, éstas han reiterado su compromiso para con ellos.

De hecho, cuando se encargó el estudio, se indicó a la consultora que en su análisis financiero no tuviera en cuenta los costos de separación del servicio, es decir, que debería partir de la hipótesis de que - en caso de transferencia de la tramitación de las solicitudes de reembolso a un administrador externo - todos los funcionarios afectados se trasladarían a otros puestos en sus organizaciones respectivas.

Nota :

La Secretaría de la Caja ha recibido varios comentarios sobre la demora excesiva que se observa actualmente en el pago de los reembolsos. Para la Caja, la prontitud del procesamiento de las solicitudes es primordial, y los funcionarios responsables se esfuerzan por responder con la puntualidad a la que los asegurados están acostumbrados.

En realidad, la tarea de estos funcionarios se ha hecho abrumadora, no sólo por el aumento del número de solicitudes de reembolso que llegan a sus escritorios, sino también por la complejidad de los casos. Esta complejidad es inevitable, ya que la Caja opera en un ámbito internacional y tiene entre sus asegurados a un número creciente de jubilados que reciben tratamientos médicos extensos.

En consecuencia, los funcionarios de la Caja no dan abasto, y aumenta gradualmente el volumen de solicitudes sin tramitar al final de cada año. Aunque la Caja ha recurrido a las horas extraordinarias para absorber los retrasos, todo indica que las medidas especiales no serán suficientes a corto y mediano plazo.

Además, tanto la Secretaría de la Caja como el auditor interno de la OIT han detectado deficiencias en el funcionamiento del sistema HIIS, imputables a la obsolescencia de la plataforma informática. La actualización del sistema y su integración en el entorno informático de la OIT supondrían un gran costo financiero para la OIT y la UIT.

¿Qué opina el Comité de Administración de la Caja?

En este contexto, el Comité de Administración de la Caja reconoce la alta calidad del estudio realizado por la consultora Dalberg, pero aún no ha llegado a conclusiones definitivas. El estudio aporta elementos de reflexión sobre la calidad del servicio y señala áreas en las que sería posible mejorar el funcionamiento de la Caja.

El Comité de Administración observa que, en su informe, la consultora Dalberg no ha indicado que la externalización de la tramitación de las solicitudes de reembolso vaya a aportar ventajas financieras importantes. De hecho, la conservación del sistema actual pareciera ser más ventajosa del punto de vista financiero, en el entendido de que al cabo de un período de seis años se habrían absorbido los costos relativos a la actualización del sistema HIIS.

El Comité de Administración considera que no deberían ignorarse algunas de las ventajas no financieras que, según la consultora Dalberg, se obtendrían al transferir la tramitación de las solicitudes de reembolso a un administrador tercero; en cambio, le preocupa que la consultora pudiera haber subestimado algunos de los riesgos. Estos van desde la dificultad para mantener el contacto con los departamentos internos o para gestionar adecuadamente los casos excepcionales, hasta las vulnerabilidades derivadas del pequeño tamaño del mercado de los administradores externos y su desarrollo (por ejemplo, la sostenibilidad de los costos y servicios y de las empresas mismas).

¿Qué opina la UIT?

La Administración de la UIT ha indicado que apoyará las disposiciones que adopte la OIT, siempre que se preserven los intereses de la UIT y la OIT, como organizaciones, y de las personas beneficiarias de la Caja.

¿Cuál es, pues, la conclusión que se impone? ¿Se hará o no esta « transferencia »?

Es demasiado pronto para decirlo.

El Director General de la OIT aún no ha decidido si las conclusiones de las consultorías darán lugar a cambios en el actual sistema, ni qué forma tendrán esos cambios.

El Director General ha insistido en la necesidad de no precipitarse y de celebrar amplias consultas para asegurar que la decisión definitiva esté bien fundamentada. La organización de esas consultas se ha encomendado al Departamento de Recursos Humanos de la OIT.

¿Desea compartir su opinión sobre lo que ha leído en este Noticiero?

Envíe sus comentarios a:

shif@ilo.org