



PREMIO IBEROAMERICANO DE BUENAS PRÁCTICAS EN DIGITALIZACIÓN.

PROPONENTE: Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) - España.

REPRESENTANTE: D^a. María Del Carmen Armesto González-Rosón. Directora General del INSS.

EXPERIENCIA: PROYECTO ALFA PREMIUM PENSIONES JUBILACIÓN Y VIUDEDAD. D^a. María Del Carmen Armesto González-Rosón.

DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA:

1.- Introducción.

Durante los últimos años, el INSS se encuentra sometido a unas tensiones estructurales más que considerables ante el déficit de personal que presenta debido, entre otras circunstancias, a las numerosas bajas por jubilación de efectivos que se llevan produciendo en los últimos años en una administración con una media de edad muy elevada, a la falta de reposición de efectivos que se viene sufriendo desde hace años, al incremento del número de solicitudes de prestaciones y actuaciones y a la complejidad de los procedimientos administrativos que tiene encomendados el INSS.

Así, desde el año 2010 hasta el año 2022 la plantilla efectiva en las Direcciones Provinciales de la entidad se redujo en un 14,04%, a pesar de los esfuerzos llevados a cabo para incorporar nuevo personal, que no logra paliar el déficit provocado por la elevada tasa de jubilaciones.

Por el contrario, la demanda de prestaciones de jubilación nacional ha experimentado un incremento entre los años 2019 a 2022 de un 17,37% y de un 12,95% en el caso de prestaciones por muerte y supervivencia nacional, ocasionando el incremento de la carga de trabajo por efectivo.



Durante este tiempo, la profesionalidad, el compromiso y el esfuerzo personal de la plantilla ha conseguido que esta situación no tuviese su reflejo negativo en la calidad del servicio que se presta al ciudadano. No obstante, dado que se venía observando una tendencia al desgaste y agotamiento de los recursos humanos, se adoptaron una serie de medidas tanto coyunturales como de corte estructural para asegurar a corto y medio plazo un servicio de calidad a la ciudadanía.

Entre todas las medidas llevadas a cabo, esta Entidad destaca el proyecto **ALFA Premium** por su impacto positivo en la gestión y por su utilización de las nuevas tecnologías en el trámite y resolución de prestaciones.

2.- Presentación y descripción del proyecto.

El proyecto ALFA PREMIUM es una nueva versión del aplicativo ALFA utilizado para el trámite y resolución de las prestaciones de jubilación y viudedad que tiene por finalidad llevar el trámite de las prestaciones al máximo nivel de desarrollo informático.

La filosofía del proyecto gira en torno a la idea de automatizar todas las tareas que hasta ahora venía haciendo el personal a lo largo del trámite de un expediente.

Con su puesta en marcha el 1 de diciembre de 2020 se automatizó la fase de trámite del proceso de reconocimiento del derecho a la pensión de jubilación a través de un proceso batch nocturno.

En una etapa posterior se creó el aplicativo ALFA PREMIUM Viudedad con la finalidad de automatizar el proceso de trámite de la pensión de viudedad cuando la persona causante es pensionista.

3.- Funcionamiento de ALFA PREMIUM.

La captura de las pensiones de jubilación o viudedad se puede realizar a través de 4 vías distintas:

- Presencial: se capturan los datos de la solicitud en la aplicación por un funcionario en una oficina de atención al público.
- Telemática con identificación electrónica: se vuelcan automáticamente los datos incorporados por el interesado en el servicio web en la aplicación de trámite ALFA, y si es necesario comprobar documentación lo hace un funcionario.

- Telemática con identificación mediante “selfie”: se capturan los datos de la solicitud en la aplicación por un funcionario.

Una vez abierto el expediente, ALFA recupera la vida laboral (períodos y bases de cotización), se determina la modalidad de jubilación y el régimen de resolución y se reciben los antecedentes de otras prestaciones. El sistema comprueba si se cumplen las condiciones para entrar en el proceso automático de ALFA PREMIUM, realizando una distinción de expedientes en tres grupos:

- Premium, cuya tramitación es completamente automática.
- No premium, los cuales no cumplen las condiciones para ser tramitados en el proceso automático.
- Semipremium, se trata de aquellos expedientes identificados como Premium cuya tramitación no es completamente automática.



Si el expediente es identificado como Premium, será tratado por el proceso nocturno.

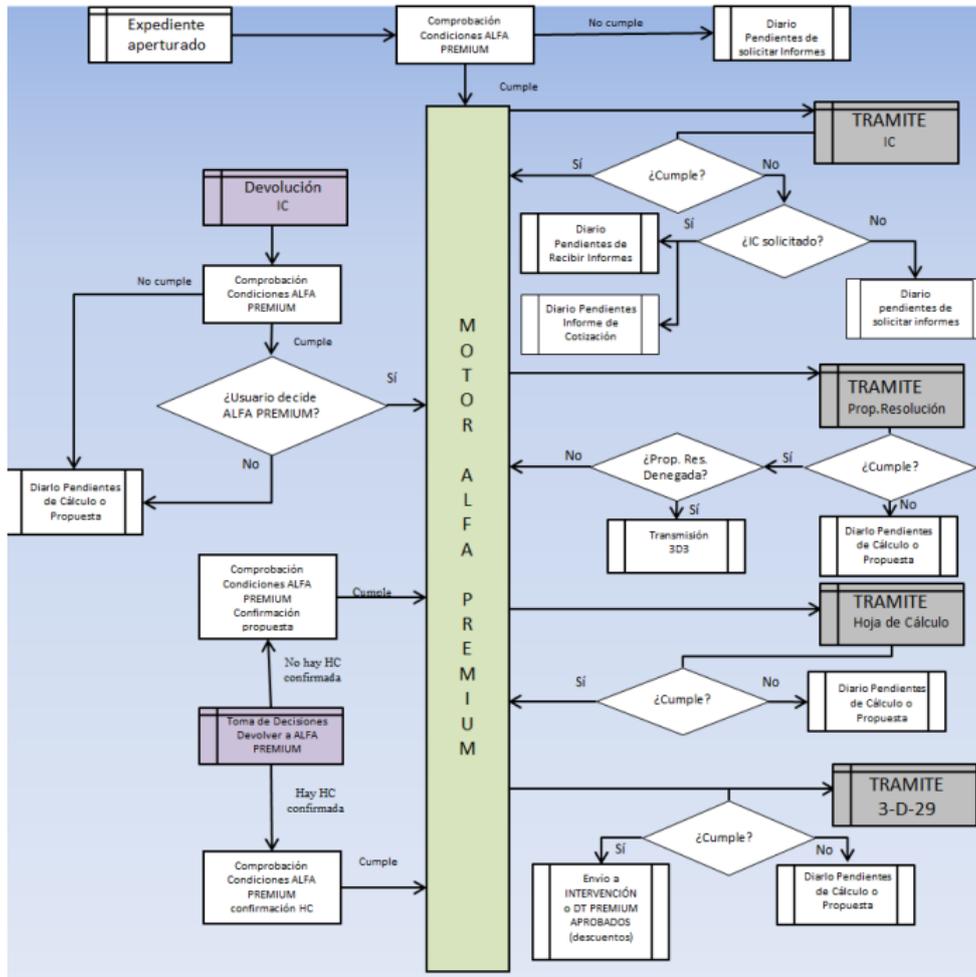
Si el expediente es identificado como No Premium seguirá por el trámite correspondiente al aplicativo ALFA que requiere la intervención de un funcionario.

Durante el proceso ALFA PREMIUM el expediente podrá salir del aplicativo en determinados puntos antes de completar el cálculo (expediente Semipremium), indicándose el motivo de salida. En este caso, el expediente pasará al personal tramitador para que se puedan llevar a cabo las actuaciones necesarias y, posteriormente, devolver el expediente al proceso ALFA PREMIUM o continuar con el trámite por ALFA.

Llegado a este punto, el motor ALFA PREMIUM lleva a cabo el resto de las fases de trámite del expediente.



ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO DE ALFA PREMIUM



Por su parte, Alfa PREMIUM Viudedad entró en funcionamiento el 1 de junio de 2022 y automatiza el cálculo de la pensión de viudedad cuando el causante era pensionista.



ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO ALFA PREMIUM VIUDEDAD DE PASIVO



4.- Resultados obtenidos con el nuevo proyecto.

Debido a la automatización del trámite y resolución de un elevado número de expedientes, los resultados obtenidos desde la puesta en marcha del proyecto ALFA PREMIUM son muy satisfactorios, obteniendo un importante ahorro en la carga de trabajo del personal funcionario dedicado al trámite de prestaciones.

Desde el 1 de diciembre de 2020 hasta el 28 de febrero de 2023 se resolvieron automáticamente **222.297 expedientes** de jubilación nacional calificados como **PREMIUM (28,94 % del total)** y **427.904 SEMI-PREMIUM (55,71%)**.

En el caso de expedientes de ALFA PREMIUM VIUDEDAD DE PASIVO, desde el 1 de junio de 2022 hasta el 28 de febrero de 2023 se han resuelto **68.395 expedientes PREMIUM (78,22% del total)** y **4.150 expedientes SEMI-PREMIUM (4,75 %)**.

En resumen, la implantación de este proyecto ha supuesto un **ahorro de más de 380.000 horas de trabajo**, permitiendo la resolución de un mayor número de expedientes que en años previos en un momento en el que se está produciendo una continua reducción de la plantilla.

5.- Difusión del proyecto a las DDPP y a la ciudadanía.

Desde el inicio de la gestación del proyecto ALFA PREMIUM se llevaron a cabo campañas informativas, en especial a nivel interno de la organización, con la finalidad de dar a conocer el mismo entre los futuros usuarios. Además, se organizaron jornadas formativas sobre el uso y funcionamiento del nuevo



proyecto y se está en permanente actualización de los manuales de usuario elaborados ad hoc.

Por otra parte, se difundió la noticia de la puesta en marcha de ALFA PREMIUM al público en general a través de una Nota de prensa del Gabinete de Comunicación del Ministerio, así como a través de noticias publicadas en diversos medios de comunicación.

6.- Repercusiones a nivel interno.

- El personal de trámite ve reducido el tiempo dedicado al trámite de cada expediente en gran medida, dado que deja de realizar actuaciones que hasta ahora venía haciendo manualmente. Esta reducción en los tiempos genera un doble beneficio para la entidad:
 - permite resolver diariamente un mayor número de expedientes, contrarrestando así el creciente número de solicitudes de expedientes que se presentan cada año.
 - ayuda a afrontar uno de los mayores retos a los que se enfrenta la entidad en estos momentos: merma de personal por la edad avanzada de sus funcionarios, próxima a la jubilación, y falta de incorporación de nuevos efectivos.
- El personal tramitador gana seguridad en la ejecución de su trabajo, al sustituir actuaciones humanas, susceptibles de error, por actuaciones automáticas.
- El coste de sustitución de personal cualificado (que se jubila) por personal que desconoce el trabajo o la materia se minimiza, puesto que cuanto mayor sea la automatización de los procesos, resulta más fácil sustituir al personal funcionario, facilitando la reorganización funcional de los recursos, en caso necesario, dentro de la dirección provincial.

7.- Repercusiones a nivel externo.

- La automatización de las tareas implica también una centralización de los criterios de actuación, dotando a los actos de una mayor seguridad jurídica.
- La minimización de errores que implica el evitar actuaciones manuales supone una evidente garantía para la ciudadanía, pues los supuestos de error quedan prácticamente erradicados. Aporta, por tanto, un incremento en los niveles de calidad del servicio que se ofrece.



- La reducción del tiempo de trámite supone una reducción de los plazos de trámite.

Como resultado de ello, si observamos la comparativa de expedientes resueltos en los años 2019 y 2022, en este último año se han resuelto más de **36.600 expedientes de jubilación nacional** que en 2019 y en torno a **20.000 expedientes más de muerte y supervivencia**. Por tanto, el servicio no sólo no ha empeorado por la reducción de la plantilla sino que ha mejorado gracias a la implantación de este proyecto, junto con otras medidas de gestión desarrolladas.

8.- Valoración final del proyecto.

El proyecto ALFA PREMIUM ha supuesto un hito en la gestión de las prestaciones de la entidad con gran impacto en los procedimientos de reconocimiento de pensiones.

Inicialmente no todas las casuísticas de jubilación y viudedad están contempladas en Alfa PREMIUM, por lo que se sigue trabajando para ir incrementando los supuestos automáticos, que actualmente alcanzan un aproximadamente 30% de los expedientes de jubilación y un 70% de los expedientes de viudedad.

En definitiva, se trata de un proyecto prioritario para esta entidad que permite el mantenimiento de unos niveles óptimos de calidad en el servicio prestado a la ciudadanía y una utilización más eficiente de los recursos humanos disponibles.