



Oficina Central

BREVE PONENCIA SOBRE LOS ASPECTOS MÁS IMPORTANTES DE LA TRANSICIÓN EN LA CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO

I. Introducción

La Corporación del Fondo del Seguro del Estado (en adelante CFSE o “La Corporación”) es una instrumentalidad gubernamental que funciona, en primer lugar, como proveedor de una cubierta de seguros amplia y económica para los patronos del País, en virtud de la cual se les concede inmunidad contra cualquier acción judicial que pueda instar un trabajador que sufra alguna lesión como consecuencia de un accidente laboral o que padezca de alguna condición derivada de su ocupación, y que también funciona como proveedor de servicios médicos y de rehabilitación para los empleados que sufren alguna lesión en su lugar de trabajo o alguna enfermedad ocupacional, así como de compensación económica por accidentes o enfermedades ocupacionales. Para cumplir económicamente con ambas funciones, así como para cubrir sus gastos administrativos, la Corporación depende exclusivamente de recursos económicos propios.

Al inicio de nuestra administración, se identificaron dos situaciones importantes en el funcionamiento de la Corporación. Primero, existía una dependencia excesiva en la contratación de servicios externos, aun cuando la propia Corporación cuenta con facilidades de salud debidamente acreditadas. Además, se encontraron carencias significativas en los sistemas de información y ausencia de procesos automatizados, lo cual afectaba grandemente la rapidez con la que nuestros empleados podían cumplir con sus funciones. A estos problemas, se suma la situación fiscal que atraviesa el País, la cual ha provocado una disminución en los recaudos de la Corporación y ha requerido medidas cautelares para mantener la Corporación en la mejor posición económica posible. Habiéndose identificado estos retos, la presente administración desarrolló sus Metas y Objetivos y su Plan de Trabajo.

II. Base Legal

Como entidad gubernamental, la CFSE está sujeta a las exigencias establecidas en la Ley Núm. 197 del 18 de agosto de 2002, según enmendada, conocida como la “Ley del Proceso de la Transición del Gobierno”. En cumplimiento con dicha legislación, se ha realizado un proceso de recopilación de datos con el propósito de facilitar la transferencia ordenada de la administración de la Corporación. Para garantizar uniformidad, hemos cumplido con los requerimientos del “Reglamento para la Implantación Adecuada de la Ley Núm. 197 del 18 de agosto de 2002, conocida como Ley del Proceso de la Transición del Gobierno”, Reglamento Núm. 6740 del 23 de diciembre de 2003, y otras disposiciones administrativas emitidas por el Departamento de Estado.

III. Misión y Visión

La Corporación, en atención a la exigencia constitucional que motiva su creación, tiene dos misiones u objetivos principales. En primer lugar, promover el bienestar de los habitantes de Puerto Rico, en lo referente a enfermedades ocupacionales y/o accidentes del trabajo que causen lesiones o muerte. En segundo lugar, establecer y administrar un seguro obrero que todo patrono debe suscribir para compensar a sus trabajadores o a sus beneficiarios, en caso de accidentes del trabajo que causen lesiones, enfermedad o muerte. Esta dualidad resulta en un balance justo y equitativo entre los intereses del patrono y los de la clase trabajadora.

Durante estos pasados años, la Corporación ha sido administrada con la visión de proveer servicios de excelencia, tanto a patronos como a trabajadores lesionados, a través de una estructura bien organizada y ágil, generando el más alto nivel de satisfacción en la población a la que sirve. A partir de esta visión, más adelante expondremos los logros obtenidos por nuestra Corporación.

IV. Logros

Durante los pasados años, la CFSE ha asumido retos particulares relacionados a la merma en recaudos como consecuencia de la difícil situación económica del País; la reducción de los recursos disponibles para la operación de la entidad, particularmente en el área de servicios relacionados con la salud; la dependencia desmedida en proveedores externos; y carencias o debilidades en los sistemas de información y falta de procesos automatizados para muchas de las operaciones. Con estos retos en mente, establecimos diferentes estrategias que han resultado en los logros que a continuación se exponen.

En cuanto a las mejoras permanentes y de infraestructura, nuestro principal proyecto, durante esta administración, es la remodelación y expansión del Hospital Industrial, ubicado en los predios de Centro Médico. Este Hospital fue inaugurado en la década del sesenta, colocando a Puerto Rico a la vanguardia, por ser uno de los pocos países que cuentan con una institución hospitalaria dedicada única y exclusivamente a la atención médica de personas lesionadas por accidentes del trabajo y/o enfermedades ocupacionales. Habiendo transcurrido medio siglo desde su inauguración, encontramos que las facilidades del Hospital Industrial ya no eran las más adecuadas. Por tal razón, nos dimos a la tarea de realizar una remodelación total de sus facilidades, para atemperarlo a los más recientes estándares de la medicina a nivel mundial. Es importante destacar que durante todo este proceso de remodelación el Hospital Industrial nunca ha cerrado sus puertas, pues nuestro interés es el de mantener la continuidad de los servicios. Para conseguir este objetivo, se determinó que el proyecto de remodelación se haría de forma escalonada. Durante nuestra administración, se ha completado un 55.3% del proyecto. El costo total de esta construcción es de \$36.2 millones, y se proyecta su culminación tan pronto como el verano de 2017. Entre las mejoras en avanzado estado de desarrollo, podemos destacar las siguientes: construcción de una cisterna de abastecimiento de agua; modernización del sistema eléctrico; nueva Unidad de Quemados; mejoras a las

habitaciones de pacientes; y nuevas unidades de terapia física, clínicas externas y administración.

Otras mejoras de infraestructura que se han realizado, para corregir deficiencias encontradas y/o mejorar las facilidades, son la ampliación de las instalaciones físicas en la Región de Bayamón, relocalización del estacionamiento de empleados en la Oficina Central, mejoras al estacionamiento en la Oficina Regional de Aguadilla, desarrollo de la sala de cuidado inmediato y triage de las facilidades de la CFSE en Yauco y el desarrollo de un centro de recuperación en casos de desastres en las facilidades del Dispensario de Guayama.

Desde el inicio de nuestra administración, una de las deficiencias más graves que identificamos, en el ámbito de los sistemas de información, fue la ausencia de un centro alternativo para mantener las operaciones de la Corporación en caso de un desastre. Por tal razón, identificamos un espacio dentro de las instalaciones de la CFSE en el municipio de Guayama, en el cual establecimos un centro de recuperación de datos para situaciones de desastres, conocido en inglés como "Disaster Recovery Site" o DRS. Este centro nos proveerá acceso a nuestros sistemas de información de manera rápida, en caso de que ocurra algún desastre, lo que permitirá que no se interrumpan los servicios que se ofrecen a lesionados y patronos a través de nuestros sistemas electrónicos. Este Centro de Recuperación de Datos comenzará a operar formalmente una vez se realicen las pruebas correspondientes. Habiéndose desarrollado las facilidades físicas del Centro de Recuperación de Datos en caso de Desastres en la Oficina Regional de Guayama, se procedió con la redacción de nuestro Plan de Continuidad y nuestro Plan de Recuperación en caso de Desastres. Ambos documentos tienen el propósito de garantizar el uso adecuado de las facilidades del Centro, así como evitar interrupciones en los servicios que la CFSE provee a la ciudadanía. Los borradores de estos documentos no han sido completados en espera de las pruebas que se deben realizar respecto al Centro de Recuperación de Datos.

En adición a estas mejoras en infraestructura y en aras de reducir los gastos operarios de la CFSE, hemos logrado una significativa reducción en los contratos de arrendamiento existentes para varias de las facilidades regionales. Concluyendo nuestra administración, hemos renegociado siete (7) contratos de arrendamiento con tarifas reducidas en más de 10% en el pago por pie cuadrado, algunas aún por debajo del valor adjudicado en los estudios de valor o renta. Además, en algunos casos se ha optado por entregar la propiedad o reducir el tamaño del área alquilada para ajustarla a la operación actual de la Corporación. Estos esfuerzos generan ahorros anuales de aproximadamente \$1.7 millones.

La Corporación tomó medidas en los últimos años para modernizar y uniformar el sistema de reclamaciones. Además de la mecanización del proceso, se adoptaron estándares que permiten reintegrar más rápidamente a los lesionados a sus funciones laborales. Consecuentemente, hemos logrado disminuir la cantidad de casos activos en la Corporación. Para el año 2013-2014, la Corporación tenía 52,933 casos activos, mientras que al finalizar el término del año fiscal 2015-2016 teníamos un total de

37,184 casos activos, para una disminución de 15,749. Esto demuestra la efectividad de las medidas tomadas.

En cuanto a los asuntos relacionados a Recursos Humanos, y conforme a la política pública gubernamental de reducción de gastos, disminuimos la cantidad de puestos ocupados dentro de la CFSE. Para inicios de 2013, la Corporación contaba con tres mil quinientos catorce (3,514) empleados, mientras que para el 8 de septiembre de 2016 cuenta con tres mil ciento trece (3,113) empleados. Además, la nómina de empleados de confianza ha disminuido dramáticamente durante estos años. En junio de 2012 la nómina mensual de empleados de confianza era de \$207,242.36, mientras que actualmente es de \$133,101.00 mensuales. Esto representa un ahorro mensual de \$74,141.36.

Como indicado anteriormente, al iniciar nuestra gestión en la CFSE identificamos múltiples carencias en el área de tecnología. La gran mayoría de los trámites se realizaban manualmente, lo que atrasaba los procesos y hacía frecuentes los errores. Las pocas herramientas tecnológicas con las que se contaban estaban obsoletas y tenían capacidades limitadas. En respuesta a esa realidad, durante los pasados años se enfatizó en el desarrollo de proyectos de tecnología, que han modernizado muchos procesos, facilitado la comunicación interna y agilizado los servicios que se ofrecen a la ciudadanía. Por tal razón, nos dimos a la tarea de modernizar nuestros sistemas de información. Así, invertimos en infraestructura, reemplazando equipos principales del Centro de Cómputos y “routers” del Centro de Cómputos y de la Oficina Central. Los nuevos equipos instalados manejan mayores anchos de bandas y disponen de mayor capacidad. Igualmente, se virtualizaron servidores y se eliminó tecnología obsoleta. También se establecieron nuevas herramientas de monitoreo y seguridad en los sistemas y se instaló un sistema para el apoyo a usuarios. Se movió la plataforma de correos electrónicos a Office 365, con lo que se facilitó el acceso a este tipo de comunicación.

Por otro lado, mediante la adquisición del programa SAP, hemos modernizado y uniformado los sistemas de Recursos Humanos y Finanzas. El proyecto Global, para crear el expediente electrónico de los lesionados, tiene como propósito mejorar los servicios a estos, al permitir una intervención más rápida para una rehabilitación más efectiva, lo que a su vez contribuye a que el lesionado regrese más rápido a su taller de trabajo. La implementación de este proyecto, cuya quinta fase para el pago de compensaciones está en pleno desarrollo, ha representado para la CFSE ahorros de alrededor de \$70 millones. La CFSE también ha invertido en tecnología para las áreas de Asuntos Actuariales, mediante el Sistema Mecanizado de Asuntos Actuariales (SIMERA); de Operaciones y Finanzas, mediante el Sistema de Formalización y Recaudaciones; de Operaciones, mediante la modernización del “Mainframe”, que contiene la plataforma de seguros; entre otros proyectos. También hemos trabajado, en coordinación con el Banco Gubernamental de Fomento (BGF), para el desarrollo del proyecto “Electronic Benefit Transfer” (EBT), a través del cual se proveerá a los lesionados los pagos de dietas y de beneficios mediante una tarjeta de débito. Igual importancia tienen otros proyectos en desarrollo como el de facturación electrónica para proveedores de salud.

Es preciso indicar que desarrollamos un proyecto de renovación y reestructuración de nuestra página electrónica, la cual anteriormente no resultaba funcional, puesto que su diseño era anticuado y de poca utilidad para los usuarios de la misma. La nueva página electrónica de la Corporación, estrenada en noviembre de 2015, cuenta con un diseño moderno y un formato más ágil y fácil de manejar. En la misma, patronos, lesionados y público en general puede conseguir la información más reciente, relevante y de su interés relacionada con la CFSE. Actualmente estamos trabajando en la renovación de nuestro portal transaccional, dentro de la página electrónica, el cual es una parte muy importante, pues a través del mismo los patronos pueden realizar transacciones de pago de prima, garantizando su inmunidad patronal. Además, en este portal se pueden solicitar documentos necesarios para relaciones comerciales entre negocios o con el Gobierno, como las Certificaciones de Vigencia y de Deuda, entre otros. Las fallas en programación que existían en el portal transaccional anterior causaban que este fallara en fechas claves de mayor utilización de nuestros usuarios. Una vez terminada esta renovación, el portal transaccional no solamente será más fácil y rápido de utilizar, sino que se añadirán funciones nuevas, tales como el trámite de pólizas de servicio doméstico y de propio patrono, así como mejores medidas para garantizar la seguridad del usuario.

La Junta de Gobierno de la CFSE ha apoyado todos los esfuerzos de la administración para desarrollar iniciativas que mejoren nuestras facilidades y nos permitan brindar un mejor servicio, principalmente mediante la modificación de políticas y normativas internas. Destacamos, además, la gestión de la Junta de Gobierno en cuanto a la aprobación de estrategias de inversión que tengan rendimientos adecuados y que, a la vez, fomenten la economía local. Estas inversiones con impacto local tienen el propósito de crear nuevos negocios, fortalecer negocios ya existentes y promover la exportación de bienes y servicios, a la vez que generan rendimientos adecuados a la CFSE. También merece ser puntualizada la iniciativa de la Junta de Gobierno para modificar el modelo bajo el cual operaba la Oficina de Auditoría Interna, con lo que se podrán superar ciertas deficiencias identificadas en la misma y maximizar la aportación de este componente corporativo al establecimiento de controles internos.

En su gestión social, la CFSE ha desarrollado una serie de actividades para beneficio de entidades sin fines de lucro que llevan a cabo proyecto de significativa importancia para el País (Life Link, Sociedad Americana del Cáncer, Cruz Roja Americana, Hospital del Niño, Distrofia Muscular, Santuario Canitas, Centro Cardiovascular de Puerto Rico, entre otras). Para fortalecer a los pequeños comerciantes, principalmente agroempresarios, se celebran periódicamente mercados agrícolas en las facilidades de la Corporación. También se han llevado a cabo actividades para beneficio de los empleados de la entidad (clínicas de mamografías y adiestramientos para manejo de comportamiento suicida).

Finalmente, hemos emprendido nuevos proyectos en todas las áreas antes mencionadas. Tales proyectos pretenden seguir fortaleciendo a nuestra entidad y los servicios que ofrece, sin renunciar a nuestros compromisos sociales.