



LOS PREMIOS DE LA AISS  
DE BUENAS PRÁCTICAS EN  
LA SEGURIDAD SOCIAL

**2008–2010**



issa

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | AISS

La **Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS)** es la organización internacional líder a nivel mundial que congrega a administraciones e instituciones nacionales de seguridad social. La AISS brinda información, investigación, asesoramiento especializado y plataformas de cooperación para que los miembros construyan y promuevan una seguridad social dinámica y políticas a nivel mundial.

[www.issa.int](http://www.issa.int)



**Los Premios de  
Buenas Prácticas  
en Seguridad  
Social de la AISS  
2008-2010**

## **ÁFRICA (2008)**

### **KENYA: CAJA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL**

Por la Aplicación del contrato de rendimiento en la administración de la seguridad social

### **MARRUECOS: CAJA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL**

Por el portal Web DAMANCOM

## **AMÉRICAS (2009)**

### **BRASIL: INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL**

Por su contribución al Sistema de Acuerdos Internacionales (SIACI)

### **MÉXICO: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

Por el Modelo de Evaluación y fortalecimiento de habilidades directivas para la competitividad

## **ASIA Y EL PACÍFICO (2009)**

### **JORDANIA: INSTITUCIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL**

Por el proyecto Seguridad Social: extensión a todas las personas (estrategia para extender la cobertura de la seguridad social)

### **ARABIA SAUDITA: ORGANIZACIÓN GENERAL DEL SEGURO SOCIAL**

Por el proyecto conjunto: La Ley unificada de extensión de la protección del seguro social para los ciudadanos de los Estados del Consejo de Cooperación del Golfo

## **EUROPA (2010)**

### **FRANCIA: CAJA NACIONAL DE ASIGNACIONES FAMILIARES**

Por la creación del sitio Web "mon-enfant.fr"

### **ALEMANIA: BGHW (MIEMBRO DEL SEGURO SOCIAL ALEMÁN DE ACCIDENTES DE TRABAJO)**

Por la Plataforma de la Información y del Conocimiento de la BGHW: BGHW-INWI

## Introducción

La identificación y el intercambio de buenas prácticas ayudan a las organizaciones e instituciones de la seguridad social a mejorar su eficacia operativa y administrativa. Con este fin, la AISS inició en 2008 un programa de Premios de Buenas Prácticas para reconocer las buenas prácticas en la administración de la seguridad social.

Los Premios de Buenas Prácticas de la AISS se conceden a nivel regional durante un ciclo trienal en cada uno de los cuatro Foros Regionales de Seguridad Social de la AISS. Entre 2008 y 2010, se han presentado en estos Foros los premios y certificados de mérito, en virtud de la decisión de un Jurado internacional. Los ganadores de los premios de todas las regiones se presentarán en el Foro Mundial de la Seguridad Social de Ciudad del Cabo, Sudáfrica, en 2010.

### **Ámbitos prioritarios de los premios de buenas prácticas de la aiss 2008-2010**

- Gobernanza de la seguridad social.
- La gestión del riesgo y del cambio.
- Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas estratégicas de gestión.
- El cumplimiento y la recaudación de cotizaciones.
- La extensión de la cobertura de la seguridad social.
- Las respuestas a los cambios demográficos.

### **Las buenas prácticas en el portal web de la aiss**

La descripción de las presentaciones ganadoras del Premio de Buenas Prácticas en todas las regiones y el acceso a la base de datos de buenas prácticas en seguridad social en todo el mundo están disponibles en el portal Web de la AISS: [www.issa.int/goodpractices](http://www.issa.int/goodpractices).

Se anima a los miembros a que presenten buenas prácticas organizativas. Las presentaciones pueden enviarse por la Extranet de la AISS: <http://www-issanet.issa.int>, donde están a disposición los detalles del programa completo.

## Prefacio

Como organización internacional líder a nivel mundial que reúne a instituciones y administraciones de la seguridad social, la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) aspira a promover la Seguridad Social Dinámica apoyando la excelencia en la administración de la seguridad social.

La innovación excepcional por parte de las instituciones de la seguridad social encarna esa excelencia y ha sido un factor clave que ha contribuido al éxito de los sistemas de seguridad social en todo el mundo. La AISS introdujo su concurso de Premios de Buenas Prácticas en 2008, con el propósito de brindar una oportunidad para mostrar estos logros importantes y celebrar los éxitos de las instituciones miembros de la AISS.

El Premio de Buenas Prácticas de la AISS reconoce la implementación, en el marco de una organización de la seguridad social, de aquellas prácticas centradas en la mejora de las capacidades administrativas y operativas y/o en la prestación eficiente y eficaz de los servicios. Las candidaturas diversas e innovadoras presentadas al concurso demostraron los enfoques dinámicos de muchos directivos de la seguridad social, así como el compromiso del personal de sus instituciones, teniendo ambos factores una importancia decisiva, en particular durante un período difícil como consecuencia de la crisis financiera y económica.

En el marco de los eventos regionales de seguridad social más importantes organizados por la AISS, los primeros galardonados con el Premio de Buenas Prácticas se anunciaron en noviembre de 2008 en el Foro Regional de la Seguridad Social para África, celebrado en Ruanda. La entusiasta respuesta de nuestros miembros africanos a la convocatoria para la presentación de candidaturas al concurso se repitió en Asia y el Pacífico, Europa y las Américas. En total, se presentaron más de 110 buenas prácticas, lo cual refleja la diversidad de las iniciativas de las instituciones de seguridad social en respuesta a una amplia gama de desafíos en el ámbito de la seguridad social.

La presente publicación confirma la apasionante variedad de buenas prácticas que fueron seleccionadas por un jurado internacional como ganadoras del concurso en cada una de las cuatro regiones, a la vez que presenta una lista de instituciones que recibieron certificados de mérito. Todas las candidaturas de buenas prácticas galardonadas, así como una serie de buenas prácticas identificadas por las Comisiones Técnicas de la AISS, se pueden consultar en la base de datos de Buenas Prácticas en Seguridad Social de la AISS: [www.issa.int/goodpractices](http://www.issa.int/goodpractices).

El programa de buenas prácticas y la base de datos de buenas prácticas de la AISS se crearon hace sólo tres años. Desde entonces, los miembros de la AISS han respondido de forma abrumadora a nuestra convocatoria para la presentación de candidaturas. Tengo el agrado de hacer propicia esta ocasión para agradecer a estas instituciones por su continuo compromiso en favor de la innovación y por su disposición para compartir sus experiencias con otros miembros de la AISS. Sin embargo, no es posible celebrar un concurso de premios sin un jurado independiente. Por tanto, me es muy grato expresar la gratitud de la AISS a los miembros de este Jurado: el Profesor Euzéby, Presidente del Consejo Editorial de la Revista Internacional de Seguridad Social; el Sr. Verstraeten, Presidente de Honor de la AISS, así como la Sra. Barrett-Reid y el Sr. Scholz, del Departamento de Seguridad Social de la Oficina Internacional del Trabajo.



Hans-Horst Konkolewsky  
Secretario General de la AISS

# ÁFRICA

## KENYA

### Caja Nacional de Seguridad Social

#### *Aplicación del contrato de rendimiento en la administración de la seguridad social*

*“Nuestro Premio de Buenas Prácticas de la AISS en 2008 y nuestras mejoras continuas han granjeado a la CNSS muchos admiradores y personas que confían en nosotros, incluidos nuestros afiliados, el público y las partes interesadas.”*



Alex O. Kazongo  
Administrador Fiduciario  
Caja Nacional de Seguridad Social



## Planificar para triunfar

Para tener éxito, usted necesita un plan. Después de todo, si no sabe hacia dónde se encamina, ¿cómo pretende llegar a algún lado? Se había hecho cada vez más evidente que la Caja Nacional de Seguridad Social (CNSS) de Kenya requería un plan para abordar las deficiencias organizativas, mejorar la confianza del público, consolidar su reputación y sostener sus finanzas. En definitiva, la CNSS procuró transformar la organización mediante operaciones más eficientes, efectivas y transparentes, así como asumiendo una mayor responsabilidad ante las partes interesadas.

Según explicó la CNSS, el bajo desempeño crónico de la organización no era un secreto. La CNSS estaba afectada desde hacía tiempo por escándalos, incluidos la corrupción, el fraude, el robo y las políticas de inversión desacertadas, todo lo cual ya era de pleno dominio público. Como resultado de esta situación, la CNSS admitió que sufría de un deficiente desempeño organizativo, tal y como lo indicaban las referencias clave, incluidas las cotizaciones de los miembros, las afiliaciones, el procesamiento de las prestaciones, la recaudación, la gestión de costos y el control de gastos. La CNSS añadió además que la mediocridad se había convertido en la norma, en tanto que se carecía de creatividad e innovación. Este bajo desempeño había sido tema de preocupación pública desde 1965.

En respuesta a lo anterior, en junio de 2005, se identificaron los contratos de rendimiento para el personal administrativo como medio para cambiar por completo la organización. Introducidos por primera vez en los años sesenta, los contratos de rendimiento se utilizaron en el sector público para definir responsabilidades y expectativas individuales. Como convenio libremente negociado, el contrato de rendimiento mide el desempeño individual en comparación con objetivos negociados, además de especificar las obligaciones en materia de desempeño y las responsabilidades de ambas partes.

Como los contratos de rendimiento representaban una desviación radical de lo que había sido la actuación habitual hasta

entonces, la CNSS abordó su introducción cuidadosa y metódicamente. Se desarrolló un plan estratégico en el que se definían claramente los objetivos. Se identificaron referencias de desempeño claves y se establecieron objetivos de crecimiento para cada una. Se organizó una serie de talleres de formación destinados a los empleados, en los cuales se explicaron con claridad el proceso y las expectativas. Se contrató a un consultor para que apoyara en la implementación del proceso de contratación. Uno de los factores más importantes en el éxito de este proceso fue el apoyo del Administrador Fiduciario y el liderazgo de la alta dirección. Al reconocer que se necesita tiempo para llevar a cabo este cambio, la CNSS concedió diez meses completos para llevar adelante el programa.

Hoy día, según la CNSS, sus operaciones han mejorado de manera espectacular. El número de afiliados y el total de cotizaciones en conjunto han aumentado, y los fondos de los miembros han conseguido una mayor rentabilidad. Se recompensó a los empleados por un desempeño sobresaliente. Los recursos internos se emplearon de forma más eficiente. La calidad del servicio mejoró significativamente. Las solicitudes se procesaron con mayor rapidez. La organización está a punto de recibir el certificado ISO. Las operaciones son absolutamente transparentes y se considera que los empleados son responsables de sus decisiones.

Como factor clave en la mejora del desempeño organizativo y los resultados del programa, la buena gobernanza es un objetivo importante para las instituciones miembros de la AISS y un elemento importante de la Seguridad Social Dinámica. Mediante los contratos de rendimiento, la CNSS abordó determinadas características de la buena gobernanza: participación, imperio de la ley, transparencia, consenso, equidad e inclusividad, efectividad y eficiencia, capacidad de reacción y responsabilidad. La CNSS continúa evaluando con regularidad su proceso de elaboración de contratos de rendimiento y realiza los ajustes que considera necesarios, ya que este contrato es efectivo y tiene buena acogida en toda la organización.

## Mejoras en la prestación de servicios y la satisfacción del cliente gracias a la tecnología

Como el público espera cada vez más de sus instituciones de seguridad social, a la vez que los regímenes de seguridad social se enfrentan a nuevos desafíos, las administraciones de la seguridad social deben desarrollar respuestas que equilibren las necesidades administrativas cambiantes con las expectativas de los clientes. Al igual que las industrias con fines de lucro que vienen utilizando la tecnología para transformar sus organizaciones, también las instituciones del sector público recurren a la tecnología para mejorar el desempeño y los servicios al cliente, reducir al mínimo el despilfarro y controlar los gastos, todo lo cual redundará en un mayor valor para las partes interesadas. Las administraciones de la seguridad social no constituyen una excepción en el avance hacia el uso de las nuevas tecnologías para la mejora de sus servicios.

La Caja Nacional de Seguridad Social (CNSS) de Marruecos confió durante mucho tiempo en el servicio postal para enviar y recibir tanto declaraciones salariales como información sobre el pago de cotizaciones por parte de los empleadores. Una vez recibida la información de los empleadores, el personal de la CNSS actualizaba manualmente la documentación de empleadores y trabajadores para mostrar el total de horas trabajadas, los salarios obtenidos, las cotizaciones adeudadas y cualquier otra información relacionada. Cuando una organización trata con decenas de miles de empleadores y cientos de miles de trabajadores, como ocurría con la CNSS en 2003, confiar en el correo puede dar como resultado errores, incluida la pérdida de documentos, y un tiempo de respuesta lento. La actualización manual del trabajo administrativo y de la realización de cálculos introducía también el riesgo real de error humano. Empleadores y trabajadores cuestionaban constantemente por igual la precisión de los informes.

Al reconocer que sus procesos y procedimientos no estaban cumpliendo las expectativas de sus clientes, la CNSS comenzó a sopesar respuestas innovadoras. Los objetivos de la CNSS consistían en simplificar los procedimientos para la declaración de salarios y el pago de cotizaciones; reducir el

tiempo necesario para calcular, recibir y procesar los pagos de los empleadores, y mejorar la calidad de los servicios en general. La CNSS recurrió a la tecnología y desarrolló un portal Web interactivo, DAMANCON, a través del cual los empleadores pueden presentar electrónicamente las declaraciones de salarios, la información sobre las cotizaciones y también pueden pagar sus cotizaciones.

No se requieren habilidades especiales para utilizar DAMANCOM, que se ofrece de forma gratuita a los afiliados a la CNSS. Se solicita a las empresas afiliadas que se registren antes de utilizar el portal por primera vez. Para confirmar su autenticidad, DAMANCOM verifica todas las solicitudes de registro con el director ejecutivo de la empresa en cuestión. Una vez que la cuenta está operativa, se transmiten los datos de forma segura, se hace constar la fecha de recepción y se pueden archivar en caso necesario. Con el fin de proteger la privacidad de los trabajadores, se utiliza una firma digital y sólo los usuarios registrados pueden acceder al sistema. Un empleador puede presentar declaraciones de salarios o realizar pagos en cuestión de minutos en vez de invertir días o semanas en ello. La información sobre los trabajadores se graba con precisión, lo cual da como resultado menos quejas. Se emplea menos tiempo en tareas como la solución de disputas, el seguimiento de las cotizaciones, los cálculos manuales y la fotocopia de documentos.

La AISS y sus miembros han reconocido desde hace tiempo el impacto que las tecnologías de la información y la comunicación pueden tener en la prestación de servicios y la satisfacción del cliente con los programas de seguridad social. Como demuestra la experiencia de la CNSS, las organizaciones pueden adaptar sus programas para satisfacer las necesidades cambiantes del público, a la vez que recogen el beneficio añadido de la mejora del desempeño interno. Pero lo más importante es que la solución orientada hacia el cliente de la CNSS ha sido tan positiva que todas las partes interesadas se han beneficiado: la CNSS, sus empresas afiliadas y los trabajadores.

### MARRUECOS

#### Caja Nacional de Seguridad Social

#### Portal Web DAMANCOM

*“El reconocimiento de la AISS al portal DAMANCOM con la concesión del Premio de Buenas Prácticas ha fortalecido significativamente la credibilidad del portal ante nuestros afiliados y ha generado también una cobertura positiva por parte de la prensa. El Premio de Buenas Prácticas, junto con otros galardones nacionales, ha permitido que la CNSS promoció de manera más eficaz nuestros servicios electrónicos destinados a los miembros.”*



Said Ahmidouch  
Director Ejecutivo  
Caja Nacional de Seguridad Social



Le devoir de vous protéger

# AMÉRICAS

## BRASIL

### Instituto Nacional de Seguridad Social

#### *Sistema de Acuerdos Internacionales (SIACI)*

*“Nos sentimos honrados por este Premio, ya que este Sistema es el resultado de la labor de nuestros funcionarios públicos.*

*El reconocimiento de estos esfuerzos constituye una motivación para desarrollar nuevas ideas. Deseamos continuar contribuyendo a la expansión, la modernización y la suficiencia del sistema de seguridad social en Brasil y en el extranjero.”*



Valdir Moysés Simão  
Presidente  
Instituto Nacional de  
Seguridad Social

## Globalización, desplazamiento de la población y extensión de la cobertura

Con la globalización, se han incrementado las migraciones, lo que conlleva muchísimas cuestiones, no siendo la menor el modo de garantizar una cobertura continua de la seguridad social. Para el individuo, el desplazamiento entre países significa demoras en el acceso a la seguridad social, negación de prestaciones, así como la devaluación o el no reconocimiento de cotizaciones. A efectos de abordar estos asuntos, los países recurren cada vez más a acuerdos bilaterales y multilaterales de seguridad social para proteger a sus ciudadanos.

Como resultado de un acuerdo multilateral de seguridad social, los países del Mercosur –Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay– están en condiciones de compartir información sobre los beneficiarios, una empresa no precisamente pequeña en un área donde viven aproximadamente 270 millones de personas repartidas en más de 12 millones de kilómetros cuadrados. Históricamente, en estos países, las transacciones relacionadas con las pensiones se realizaban utilizando el servicio postal tradicional. El proceso era lento y nada confiable. Los documentos se extraviaban. Expedientes completos se perdían. Se cometían errores en el cálculo de las prestaciones. El procesamiento de las prestaciones consumía meses, incluso años en algunas ocasiones. Para complicar aun más la situación, no existía ningún sistema para hacer un seguimiento de los expedientes que se enviaban por correo o se recibían en cada país.

Viendo una oportunidad de mejora, las organizaciones de seguridad social de los cuatro países del Mercosur comenzaron en 2004 a investigar cómo podía perfeccionarse el proceso. Con total autonomía, representantes de la Administración Nacional de la Seguridad Social de Argentina, el Instituto Nacional de Seguridad Social de Brasil, el Instituto de Previsión Social de Paraguay y el Banco de Previsión Social de Uruguay formaron un grupo de trabajo técnico. Con una financiación parcial por parte del Banco Interamericano de Desarrollo, el grupo se propuso definir una solución TIC que pudiese realizar con precisión un seguimiento de los períodos de cotización, perfeccionar el proceso de solicitud de las prestaciones de

jubilación y abordar la calidad de los servicios a la vez que se garantizaba la privacidad de los registros. Un aspecto no negociable fue la independencia de la gestión de datos, lo que significa que ninguna organización podría controlar la solución TIC. Como tal, el sistema seguiría siendo completamente operativo aunque uno o más países participantes decidiesen no continuar participando.

En 2008, los cuatro países hicieron público el Sistema de Acuerdos Internacionales (SIACI) para gestionar la información sobre las pensiones. Con la asistencia para el desarrollo de Dataprev, una empresa brasileña de tecnologías de la información para el sector de la asistencia social, el SIACI utiliza una plataforma de fuente abierta mediante la cual los períodos de cotización y la información sobre solicitudes se transmiten por Internet. Cada organización conserva el control sobre la información que envía. Una firma digital garantiza la precisión de la información. Una quinta organización graba la transmisión, pero no los datos reales enviados. Esta distinción es importante porque, al no grabar los datos, se protege la privacidad de la persona.

La AISS ha reconocido desde hace tiempo el impacto que las tecnologías de la información y la comunicación tienen en la prestación de servicios y la satisfacción del cliente respecto a los programas de seguridad social. En nombre de los países del Mercosur, el Instituto Nacional de Seguridad Social de Brasil, presentó esta práctica que detalla cómo las cuatro instituciones de seguridad social utilizan la tecnología existente para implementar una solución compleja y mejorar la calidad de los servicios. Como resultado de ello, las solicitudes se reciben y procesan con mayor rapidez y de forma más eficiente. La información de los beneficiarios se graba con precisión y ya no se pierden los expedientes. Es posible enviar y recibir la información sobre un beneficiario simultáneamente en varios países. Quizás lo más importante es que, a través del SIACI, los trabajadores migrantes continúan cotizando al sistema de jubilación y perciben sus pensiones independientemente del país del Mercosur donde residan.

## Garantizar la eficacia organizativa mediante el fortalecimiento de las capacidades de gestión

Las cifras son impresionantes y la extensión de los servicios, extraordinaria. El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) brinda asistencia ambulatoria y hospitalaria a más del 45 por ciento de la población. En un día cualquiera, se realizan más de 451,000 consultas y se atiende a más de 46,000 personas en el servicio de urgencias, se da el alta hospitalaria a 5,200 pacientes y se somete a intervenciones quirúrgicas a otros 3,900. Además de la asistencia sanitaria, el IMSS gestiona los centros de asistencia infantil, otorga pensiones y prestaciones de invalidez, supervisa la promoción de la salud y la educación para la salud, sin olvidar el suministro de prestaciones sociales. Sus casi 400,000 empleados supervisan tres líneas de servicios: seguros, prestación de servicios y recaudación de cotizaciones.

Con más de 65 años de existencia, el IMSS reconoce la importancia que tiene la adaptación a un escenario en constante cambio con el fin de continuar siendo adecuado y competitivo para servir mejor a sus clientes. De este modo, en armonía con sus tres focos estratégicos centrados en 1) la mejora de la gestión y la capacidad operativa, 2) el fortalecimiento de la viabilidad financiera y 3) la preparación para un sistema de salud integrado como anticipo a la cobertura universal de salud, el IMSS introdujo su Modelo de evaluación y fortalecimiento de habilidades directivas para la competitividad (MEFHADIC). Al constituir un marco para mejorar las capacidades de liderazgo de los directivos, el MEFHADIC ha sido clave para el cumplimiento del objetivo planteado por el IMSS en cuanto a la creación de una cultura organizativa de competitividad.

El IMSS identificó nueve competencias clave que eran decisivas para la excelencia profesional: servicio al cliente, gestión del cambio, adopción de decisiones, gestión basada en la colaboración, gestión de la diversidad, pensamiento estratégico, comunicación eficaz, capacidad de liderazgo y trabajo en equipo: centrarse en estas capacidades traería resultados positivos. Los directivos estarían mejor preparados para anticiparse y reaccionar ante factores internos y externos que podrían tener impacto en la organización y estarían también mejor

formados para responder de un modo más eficaz a las necesidades de los beneficiarios. Con la atención puesta continuamente en el fortalecimiento de las capacidades, el IMSS aseguraría así una oferta estable de directivos cualificados para sustituir a los que cesan como consecuencia de ascensos, jubilaciones, renuncias, reasignaciones, licencias de larga duración u otros motivos.

Una vez que se identificaron las competencias clave, los directivos participaron en un proceso de revisión de 360 grados mediante el cual recibieron retroalimentación de los subordinados, el grupo de iguales y los supervisores, a la vez que incluía una autoevaluación. La retroalimentación derivada de la revisión indicaba en cuál de las nueve competencias debía centrarse la formación del directivo y, a continuación, se desarrolló un programa de formación individualizado. La formación basada en habilidades, totalmente autodirigida, se ofreció mediante conferencias in situ, organizaciones externas de enseñanza y oportunidades de aprendizaje electrónico. Los resultados fueron utilizados también para crear un plan individualizado de gestión de carrera profesional, que permite que los directivos naveguen por opciones de carrera profesional dentro de la organización en función de objetivos profesionales, puntos fuertes e intereses.

La tecnología contribuyó también al éxito del programa. A través del Sistema de Información de la Gestión Directiva (SIGEDI), cada participante ingresó en una base de datos y fue seguido y controlado a lo largo del programa. Se creó un espacio Intranet mediante el cual los participantes recibieron tutoría, realizaron consultas y participaron en la colaboración y la educación. Cuando se produjeron vacantes, los directivos contratantes utilizaron el SIGEDI para estudiar la aptitud de los participantes en el MEFHADIC con vista a determinar una posible coincidencia. A través de la aplicación de su MEFHADIC, el IMSS ha fijado una estrategia que permite a su personal actualizar con regularidad sus habilidades, asegurando así que la organización siga siendo competitiva en un mercado de trabajo actualmente tan exigente y cambiante.

### MÉXICO

#### Instituto Mexicano del Seguro Social

#### *Modelo de evaluación y fortalecimiento de habilidades directivas para la competitividad (MEFHADIC)*

*“El IMSS recibe con orgullo el reconocimiento otorgado por la AISS al “Modelo de evaluación y fortalecimiento de habilidades directivas para la competitividad”, el cual incentiva el compromiso del Instituto en favor de los principios y valores de la seguridad social. Con este premio se demuestra que las mejores prácticas son aquellas que implican una metodología orientada a la mejora de la calidad del servicio.”*



Daniel Karam Toumeh  
Director General  
Instituto Mexicano del Seguro Social

# ASIA Y EL PACÍFICO

## JORDANIA

### Institución de Seguridad Social

### *Seguridad social: extensión a todas las personas (Estrategia para extender la cobertura de la seguridad social)*

*“En la Institución de Seguridad Social de Jordania, nos sentimos orgullosos de haber sido galardonados con este prestigioso Premio de la AISS, especialmente porque la expansión de la cobertura a los trabajadores expatriados, las microempresas y el sector informal se ha convertido en una prioridad tanto a nivel nacional como internacional.*

*Nos complace compartir nuestras experiencias y las lecciones aprendidas con nuestros homólogos en la AISS.”*



Omar Al-Razzaz

Director General (31 de mayo de 2006 a 1 de septiembre de 2010)  
Institución de Seguridad Social

## Utilización de un enfoque integral para facilitar la extensión de la cobertura

Teniendo como fundamento la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Institución de Seguridad Social (JSSC) de Jordania se creó con el propósito de extender gradualmente la protección de la seguridad social a todos. Hoy día, la JSSC continúa considerando como su objetivo predominante la extensión de la cobertura a todos los ciudadanos jordanos.

En cumplimiento de su compromiso con la cobertura universal, treinta y seis años después de su creación, la JSSC redactó en 2006, una ley enmendada sobre la seguridad social que elevó el nivel de protección y cerró las brechas. En la época en que se redactó la enmienda, más de una tercera parte de las personas empleadas en Jordania no estaba cubierta por la seguridad social, por cuanto la legislación existente la excluía. En la enmienda, se incluyó una disposición mediante la cual la cobertura se extendería a los grupos excluidos con anterioridad, incluidas las empresas con menos de cinco trabajadores, los trabajadores por cuenta propia, las amas de casa y los jordanos que residen en el extranjero. Un punto digno de interés fue que, con la enmienda, la definición de “asegurado” se amplió para significar “persona” en comparación con “persona empleada”.

Para garantizar la aceptación incondicional y el éxito a largo plazo, la JSSC emprendió un verdadero proceso participativo. Desde finales de 2006, las organizaciones sin fines de lucro y los estudiantes universitarios, las cámaras de comercio e industria, así como las asociaciones profesionales y los sindicatos de trabajadores participaron en talleres que tuvieron lugar en todo el país. Se celebraron reuniones del tipo de los plenos de las municipalidades para los ciudadanos en todo el Reino. A quienes no pudieron asistir a las reuniones, la JSSC les incentivó a que enviaran sus reacciones a través de su sitio Web y de un número de teléfono gratuito. Estas reacciones estaban documentadas. Además, la JSSC se asoció con los medios de comunicación para lanzar una campaña de sensibilización pública. Gracias a sus esfuerzos, la JSSC logró elevar la conciencia de que existían brechas en la cobertura, destacó las prestaciones de la seguridad social, explicó el impacto positivo de la expansión de la cobertura y obró por un consenso nacional sobre la necesidad de reforma de la seguridad social. Como resultado de lo anterior,

se incorporaron todas las sugerencias concretas en la nueva Ley provisional de la seguridad social núm. 7, que se promulgó el 16 de marzo de 2010.

Los esfuerzos por extender la cobertura se iniciaron en 2008. Los empleados de la JSSC recibieron una formación adicional que les permitió brindar asistencia a los nuevos ciudadanos cubiertos. Se potenció la infraestructura de tecnologías de la información y la comunicación con el fin de responder al aumento previsto en la demanda. En vez de extender el programa por todo el Reino, se eligió como objetivo una región que iba a servir como piloto. Sobre la base de esta experiencia, la JSSC analizó el programa, realizó los ajustes considerados necesarios y dio comienzo a una introducción progresiva en toda la nación.

Para llegar a los jordanos residentes en el extranjero, en países con un gran número de ellos, la JSSC introdujo el concepto de Embajador de la Seguridad Social, llegando así a los jordanos expatriados en sus respectivos países de residencia, informándoles sobre su derecho a la seguridad social y extendiéndoles la cobertura mediante la cotización voluntaria. En este caso, también los medios de comunicación desempeñaron un papel en la sensibilización respecto a la extensión de la cobertura para los jordanos residentes en el extranjero. Los resultados fueron impresionantes. Desde finales de 2006 hasta mediados de 2009, las cotizaciones de los jordanos residentes en el extranjero aumentaron en el 33 por ciento.

La AISS sostiene que la extensión de la cobertura de la seguridad social es un factor de importancia decisiva para las administraciones de la seguridad social y para los responsables de las políticas, pero que también los miembros de la AISS desempeñan un papel clave a la hora de facilitar la extensión de la cobertura. Dicho esto, la AISS reconoce igualmente que son grandes y numerosos los obstáculos que se oponen a la extensión de la cobertura de la seguridad social. Situando sistemáticamente el foco en la extensión de la cobertura y comprometiendo a muchas partes interesadas, la JSSC ha mejorado de manera significativa las oportunidades de éxito, aproximándose más que nunca antes a la realización de la visión sobre la cual se fundó la institución: una seguridad social completa para todos.

## Abordaje de las brechas en la cobertura mediante acuerdos internacionales

Habida cuenta de que cada vez es más frecuente que los trabajadores busquen empleo fuera de sus países de origen, el mantenimiento de la cobertura de la seguridad social merece ser considerado como un factor fundamental. Siendo una herramienta importante en la extensión de la seguridad social, los acuerdos internacionales de seguridad social ayudan a abordar las brechas en la cobertura de los trabajadores que residen y trabajan fuera de su país de origen. Estos acuerdos garantizan que los empleados, los trabajadores por cuenta propia y los empleadores no paguen cotizaciones a la seguridad social en más de una jurisdicción o eviten pagarlas en cualquier jurisdicción, a la vez que protegen el derecho de los trabajadores a las prestaciones (y el de las personas que dependen de ellos, según sea pertinente).

Con la creación de mercados comunes que facilitan cada vez más el desplazamiento de los trabajadores, la actual cobertura de los trabajadores migrantes por la seguridad social adquiere mayor relevancia, de lo cual da fe la experiencia de los países del golfo Pérsico. En 1981, El Reino de Bahrein, Kuwait, Omán, Katar, Arabia Saudita y los Emiratos Árabes Unidos, formaron el Consejo de Cooperación del Golfo (CCG) con el objetivo de fomentar una mayor cooperación económica entre los Estados miembros. Aunque el acuerdo resultante tuvo un amplio alcance, no se abordó una cuestión importante: la portabilidad de la cobertura de la seguridad social. Cuando un ciudadano del CCG había trabajado fuera de su país de origen en cualquiera de los otros Estados del CCG, no se le garantizaba una cobertura de la seguridad social.

Reconocida la precariedad de la situación de los trabajadores migrantes, la Organización General del Seguro Social (GOSI) participó en 2006 en un proyecto conjunto, la Ley unificada de extensión de la protección del seguro social, que concede a cualquier ciudadano del CCG que trabaja en otro país del CCG una protección de seguridad social comparable a la que disfruta en su país de origen.

La estrecha cooperación entre las instituciones de seguridad social\* del CCG significó que sólo se necesitaba una inversión mínima para cumplir los requisitos legales.

Cada una de las instituciones de seguridad social redactó unas directrices para perfilar sus procedimientos en materia de seguridad social. El personal recibió formación en legislación y procedimientos relacionados con la seguridad social en los demás Estados del CCG. Por tanto, no hubo necesidad de contratar a personal especializado para tratar las solicitudes o las cuestiones relativas a la seguridad social. Todas las instituciones de seguridad social convinieron en actuar como agente para las demás instituciones, representando a los ciudadanos de otros países en los asuntos relativos a la seguridad social. Se evitó así la necesidad de abrir oficinas internacionales. Una vez que la ley entró en vigor, se celebraron seminarios durante los cuales el personal procedente de todas las instituciones de la seguridad social intercambiaron buenas prácticas, discutieron los desafíos y formularon soluciones.

La AISS sostiene que la extensión de la cobertura es no sólo uno de los mayores desafíos para la seguridad social actual, sino también uno de sus objetivos más importantes. Al reconocer que la falta de cobertura deja a los ciudadanos en una situación vulnerable, las instituciones de seguridad social de los Estados del CCG respondieron de forma proactiva para extender la seguridad social, garantizando así la protección a sus ciudadanos independientemente del lugar de residencia dentro de los Estados del CCG. La extensión de las prestaciones en los Estados del CCG no sólo ha garantizado la estabilidad financiera de las personas durante su empleo activo y al llegar la jubilación, sino que también ha alentado a un número incluso mayor de trabajadores a analizar la posibilidad de emplearse fuera de su país de origen en un Estado del CCG.

### \* Organizaciones participantes:

Organización General del Seguro Social, Arabia Saudita; Organización de Seguridad Social del Reino de Bahrein; Institución Pública de Seguridad Social de Kuwait; Autoridad Pública del Seguro Social de Omán; Autoridad General de Jubilaciones y del Seguro Social de Qatar; Oficina de Pensiones Públicas de Arabia Saudita; Autoridad de Pensiones y Seguridad Social de los Emiratos Árabes Unidos

## ARABIA SAUDITA

### Organización General del Seguro Social

### *La Ley unificada de extensión de la protección del seguro social para los ciudadanos de los Estados del Consejo de Cooperación del Golfo*

*“La Organización General del Seguro Social recibió el agradecimiento y el reconocimiento del Custodio de las Dos Mezquitas Sagradas, el Rey Abdullah bin Abdulaziz, por la obtención del Premio de Buenas Prácticas de la AISS. También los medios de comunicación elogiaron a la GOSI por este Premio, todo lo cual servirá como incentivo para que la GOSI realice más progresos y obtenga más éxitos.”*



Soliman S. Al-Humayyid  
Gobernador  
Organización General del Seguro Social



# EUROPA

## FRANCIA

### Caja Nacional de Asignaciones Familiares

#### Creación del sitio Web "mon-enfant.fr"

*“Con motivo de la concesión del Premio de Buenas Prácticas de la AISS, que constituye un honor tanto para la CNAF como para Francia, la CNAF ha recibido cartas de felicitación de su Ministro.”*



Jean-Louis Deroussen  
Presidente de la Junta Directiva  
Caja Nacional de Asignaciones  
Familiares

## Una respuesta al cambio demográfico

Se trata de un debate que dura ya varias décadas, tiene lugar en varios países del mundo y ha generado un espectro de respuestas. ¿Cómo consigue un padre trabajador combinar las responsabilidades profesionales con la crianza de los hijos? ¿Es posible combinar ambas cosas?

El debate es de especial relevancia en Francia. Mientras Europa está siendo testigo del envejecimiento de la población, Francia experimenta también un aumento de su tasa de natalidad. Según el Instituto Nacional de Estadística y Estudios Económicos (INSEE) de Francia, durante dos años consecutivos Francia tuvo la tasa de natalidad más alta de la Unión Europea: 2,07 y 1,99 niños por mujer en 2008 y 2009, respectivamente. Asimismo Francia se vanagloria de un porcentaje significativo de familias en las que ambos padres trabajan. Una vez más según el INSEE, en 2008, dos terceras partes de los menores de seis años tenían los dos padres trabajadores. En familias con un solo hijo menor de seis años, el 77 por ciento de esos hijos tenía a ambos padres trabajando.

La clave para conciliar la paternidad y la maternidad con el trabajo fuera del hogar es la disponibilidad y la accesibilidad a opciones de calidad para el cuidado de los hijos. Habiendo reconocido este hecho, la Caja Nacional de Asignaciones Familiares (CNAF) ha creado en Francia el sitio Web [www.mon-enfant.fr](http://www.mon-enfant.fr), que facilita una información completa sobre el cuidado de los hijos en Francia. El sitio Web responde a una necesidad evidente, puesto que el 64 por ciento de los niños menores de tres años, cuyos ambos progenitores trabajan, se encuentran bajo cuidado ajeno fuera del hogar. Una amplia gama de partes interesadas locales y nacionales en el ámbito de la primera infancia y de la juventud participaron en la creación del sitio y continúan aportando información actualizada.

Durante más de 60 años, la CNAF ha ayudado a las familias a gestionar aspectos de la vida diaria: el cuidado de los hijos, la vivienda y el ocio. La CNAF continua adaptando sus programas y políticas para dar una respuesta al cambio demográfico y a las nuevas demandas.

El sitio Web [www.mon-enfant.fr](http://www.mon-enfant.fr) es revolucionario por el hecho de que, por primera vez en Francia, los padres pueden acceder y recibir información en un sitio dedicado a todas las opciones relacionadas con el cuidado de los hijos a escala nacional.

El nivel de especificación y la facilidad de su utilización contribuyen al éxito del sitio. ¿No está seguro de la clase de cuidados que necesita? Este sitio le ofrece explicaciones pormenorizadas sobre los diferentes tipos de cuidado. ¿Prefiere que los cuidados se ofrezcan cerca de su hogar, de su trabajo o en otra parte? Introduzca su código postal y recibirá una lista de instalaciones dentro de su zona geográfica específica. Si la lista de opciones es demasiado extensa, realice una búsqueda avanzada combinando el código postal con el tipo de instalación preferido. Las descripciones de las instalaciones son minuciosas e incluyen el número de plazas disponibles, las edades que se aceptan, el horario de funcionamiento, los períodos de cierre, las condiciones de admisión, la documentación requerida para la matrícula, el número de plazas disponibles y mucho más. Las familias tienen también la posibilidad de estimar el porcentaje de su costo, cuando se trata de elegir un centro de cuidados infantiles. Hasta la fecha, el sitio incluye información sobre más de 10.000 centros de cuidados infantiles, 102.000 cuidadoras infantiles, 938 centros de actividades familiares y más de 17.000 centros que funcionan durante los días festivos y las vacaciones.

Los programas de prestaciones familiares constituyen un componente importante de la visión estratégica de la Seguridad Social Dinámica de la AISS. Como continuación de esta visión, los programas de prestaciones familiares deben aspirar a conciliar las demandas de la vida familiar y de la vida laboral, a la vez que promueven niveles de empleo más altos entre la población en edad activa y ofrecen apoyo a las familias que desean tener hijos. Las políticas familiares de gran alcance en Francia responden a esta visión, y la respuesta de la CNAF es encomiable porque los recursos existentes se utilizan para hacer frente de forma innovadora al cambio demográfico y a sus necesidades.

## El control de la sobreinformación

Aunque no es nuevo, el concepto de sobreinformación ha adquirido mayor importancia porque la tecnología nos permite acceder, crear y distribuir cantidades crecientes de información. Cuanta más información se recibe, más difícil resulta procesarla y determinar qué es relevante. La sobreinformación puede terminar en frustración, decisiones equivocadas, disminución de la productividad y aumento de los gastos, todo lo cual incide negativamente en una organización.

En fecha reciente, la Caja Estatutaria para Accidentes del Trabajo y la Prevención para el Comercio y la Distribución de la Mercancía de Alemania (BGHW, miembro del Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo) se enfrentó a la posibilidad de una importante sobreinformación que ponía en peligro la capacidad de sus empleados para responder con precisión y eficacia a las consultas de sus clientes. La respuesta de la organización fue una estrategia multifacética y cuidadosamente urdida para gestionar con éxito la información y la comunicación. Los resultados fueron un mejor control de los gastos, mayor eficiencia, más calidad en los servicios al cliente y mayor capacidad innovadora.

En enero de 2008, la BGHW, que es el producto de la fusión de dos instituciones estatutarias de accidentes del trabajo, afrontó la abrumadora tarea de garantizar un flujo informativo óptimo y eficiente a más de 1.800 empleados que habían trabajado con anterioridad en dos organizaciones distintas con dos sedes separadas y dos redes diferentes de sucursales. Como resultado de la fusión, los 1.800 empleados asumieron la responsabilidad de todas las cuestiones relacionadas con el seguro estatutario de accidentes del trabajo para más de 4,1 millones de afiliados en unas 410.000 empresas minoristas, mayoristas y de distribución de mercancías. Los empleados asumieron la responsabilidad no sólo de calcular y cobrar las primas, verificar la información, llevar a cabo la cobranza coactiva y la educación preventiva, además de procesar las solicitudes para estas personas y organizaciones, sino asimismo de asumir la tarea fundamental de mantenerse al corriente de la legislación actual, las regulaciones, los tratados nacionales y el derecho internacional que inciden en su campo de responsabilidad.

Después de un cuidadoso análisis, la BGHW creó una Plataforma de la información y del conocimiento (BGHW-INWI) e introdujo una Unidad de la Información y del Conocimiento para garantizar una gestión eficiente del conocimiento y la información. En la fecha en que se introdujo esta plataforma, la BGHW estaba trabajando con 420.000 miembros (empresas), 3,9 millones de trabajadores afiliados y 250.000 accidentes de trabajo y enfermedades profesionales declarados. La BGHW-INWI es un portal de Intranet mediante el cual el personal recibe sólo la información importante para él. Al depurar la cantidad de material que el personal recibe, los empleados son capaces de procesar la información de forma más rápida y eficiente que con anterioridad. Asimismo, dentro de la BGHW-INWI, se desarrolló y diseñó la función de búsqueda con el objetivo de que los empleados encontrasen la información pertinente en un lapso de 30 segundos de búsqueda.

La Unidad de la Información y el Conocimiento es un eje central a través del cual se comunica la información y el conocimiento a los empleados. Un gestor de conocimientos analiza la información disponible e identifica qué es lo más importante para el personal encargado de procesar datos y, a continuación, carga la información en la BGHW-INWI. La información está organizada por áreas temáticas para garantizar la facilidad de navegación. Las fuentes de información (empleados y documentación) están interconectadas con la Unidad de la Información y el Conocimiento para garantizar que la información sea adecuada y actual.

Si bien este proyecto aprovecha la tecnología para incrementar la eficiencia, también incluye un elemento humano significativo. Para asegurar la aceptación incondicional por parte del personal, se solicitó a los empleados que participaran en la implementación del proyecto. Actualmente la BGHW-INWI es bien recibida y se la percibe como un valor añadido. Los empleados continúan aportando a la plataforma información, ofreciendo retroalimentación constructiva sobre el proyecto y sugerencias para su futuro desarrollo. Según la BGHW, la estrategia bien definida y el proceso transparente de gestión del cambio han contribuido al éxito del proyecto.

## ALEMANIA

### Caja Estatutaria para Accidentes de Trabajo y la Prevención para el Comercio y la Distribución de la Mercancía

#### Plataforma de la información y del conocimiento en la BGHW: BGHW-INWI

*“Realmente hemos recibido una gran cantidad de consultas de las aseguradoras sociales nacionales con la esperanza de llegar a ser más eficientes mediante la utilización de un instrumento como éste. Como es natural, todos los implicados en este proyecto de nuestra asociación profesional están encantados y agradecidos de que la AISS haya reconocido nuestro trabajo. Animará a las personas a desarrollar más ideas innovadoras en el futuro.”*



Günter Hans  
Director Administrativo  
Caja Estatutaria para Accidentes de Trabajo y la Prevención para el Comercio y la Distribución de la Mercancía

# CERTIFICADOS DE BUENAS PRÁCTICAS 2008-2010

## AFRICA

### Certificados de mérito con mención especial

**Marruecos:** Caja de Jubilaciones de Marruecos  
Sistema de calificación actuarial

**Marruecos:** Caja de Jubilaciones de Marruecos  
Tarjeta de banca electrónica

**Rwanda:** Caja de Seguridad Social de Rwanda  
Descentralización

**Uganda:** Caja Nacional de Seguridad Social  
Gestión de riesgos a nivel de empresa

### Certificados de mérito

**Camerún:** Caja Nacional de Previsión Social  
Fijación del precio justo

**Gabón:** Caja Nacional de Seguridad Social  
Cultura africana, gestión y reforma de la seguridad social – El enfoque de la Caja Nacional de Seguridad Social

**Ghana:** Instituto de Seguridad Social y del Seguro Nacional  
Programa de mejora de servicio al cliente

**Ghana:** Instituto de Seguridad Social y del Seguro Nacional  
Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) como una herramienta estratégica

**Marruecos:** Régimen Colectivo de Asignaciones de Retiro  
Aplicación de “0” papel en el RCAR

**Marruecos:** Régimen Colectivo de Asignaciones de Retiro  
Gestión total de la calidad

**Marruecos:** Caja de Jubilaciones de Marruecos  
Servicio en línea para los clientes de la CMR

**Swaziland:** Fondo Nacional de Previsión de Swazilandia  
Proceso de reestructuración estratégica

**República Unida de Tanzania:** Caja Nacional del Seguro de Salud  
Fomentar la confianza de los agentes interesados mediante la transparencia hacia los miembros – Días del cliente

**Túnez:** Caja Nacional de Retiro y de Previsión Social  
Programa de calidad

**Uganda:** Caja Nacional de Seguridad Social  
Marco de gestión estratégica

**Zambia:** Autoridad Nacional del Régimen de Pensiones  
Recepción y devolución electrónica de las cotizaciones

## AMÉRICAS

### Certificados de mérito con mención especial

**Anguila:** Oficina de Seguridad Social de Anguila  
Transparencia y responsabilización: una buena gobernanza en la Oficina de la Seguridad Social de Anguila

**Costa Rica:** Caja Costarricense de Seguro Social  
Alianzas estratégicas para una gestión de cambio

**Ecuador:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)  
Gobernanza y Liderazgo en prestaciones de Salud

**Guatemala:** Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
Modernización Financiera del Seguro Social

**México:** Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)  
Atención Integral a los Pacientes de la Tercera Edad

**Saint Kitts y Nevis:** Oficina de Seguridad Social  
Una estrategia amplia para los ejecutivos de la Oficina de Seguridad Social

**Estados Unidos:** Administración de la Seguridad Social  
Portal de buenas prácticas de accesibilidad

### Certificados de mérito

**Argentina:** Superintendencia de Riesgos del Trabajo  
Ventanilla electrónica

**Brasil:** Instituto Nacional de Seguridad Social  
Atención programada del Instituto Nacional de la Seguridad Social

**Colombia:** Caja de Compensación Familiar “Compensar”  
Universidad PRISMA

**Colombia:** Caja de Compensación Familiar “Compensar”  
Cuadro de Mando Integral, foco de la organización en lo estratégico

**Colombia:** Caja de Compensación Familiar “Compensar”  
Sistema de Conocimiento de Cliente en una Entidad de Protección Social

**Colombia:** Caja Colombiana de Subsidio Familiar “Colsubsidio”  
Formación para el trabajo para reintegrados de grupos armados ilegales

**Guatemala:** Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
Diseño e Implementación del Sistema Integral de Información del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

**México:** Instituto Mexicano del Seguro Social  
Sistema de Reporte Informativo de Semanas Cotizadas

**México:** Instituto Mexicano del Seguro Social  
Módulo de Comprobación de Supervivencia de Pensionados

**México:** Instituto Mexicano del Seguro Social  
Disminución de accidentes de trabajo en empresas intervenidas con programas preventivos

**México:** Instituto Mexicano del Seguro Social  
Sistema de Educación a Distancia Modalidad e-Learning

**México:** Instituto Mexicano del Seguro Social  
Atención Integral a los Adolescentes del medio rural por el Programa IMSS-Oportunidades

**Perú:** Seguro Social de Salud “Essalud”  
Unidades Básicas de Atención Primaria (UBAP)

**San Vicente y las Granadinas:** Servicio Nacional de Seguro  
El SNS Servicio Nacional de Seguro sobre ruedas

**Estados Unidos:** Administración de la Seguridad Social  
El Registro en Internet de reivindicaciones por incapacidad y beneficios por jubilación (RE)

**Estados Unidos:** Administración de la Seguridad Social  
Compilación de pruebas médicas y análisis mediante tecnología de información de la salud (MEGAHIT)

**Estados Unidos:** Administración de la Seguridad Social  
Las iniciativas “Determinaciones rápidas de incapacidad (QDD)” y “Concesiones por concepto de compasión (CAL)”

## ASIA Y EL PACÍFICO

### Certificados de mérito con mención especial

**República Popular de China:** Ministerio de Recursos Humanos y Seguridad Social  
La experiencia y las prácticas del Gobierno de China con respecto a la extensión de la cobertura del seguro social

**Omán:** Autoridad Pública del Seguro Social  
Proyecto de Gestión del Riesgo en la Autoridad Pública del Seguro Social (PASI)

**Arabia Saudita:** Organización General del Seguro Social  
Autoservicios de los mandantes de la GOSI (CSS, servicios electrónicos)

### Certificados de mérito

**Indonesia:** Sistema de Seguridad Social de los Empleados  
Sistema de seguro de calidad autorregulado para los proveedores de atención primaria de salud a nivel de medicina general

**Nueva Zelanda:** Ministerio del Desarrollo Social  
FS-Net, un sistema de tecnología de la información (TI) que apoya a los proveedores del programa Family Start

**Nueva Zelanda:** Ministerio del Desarrollo Social  
Introducción del liderazgo centrado en principios

**Filipinas:** Instituto de Seguridad Social  
El régimen de seguridad SSS ID y los sistemas UMID

**Arabia Saudita:** Organización General del Seguro Social  
Prácticas y experiencias de la GOSI en materia de inteligencia de negocio

**Arabia Saudita:** Organización General del Seguro Social  
Sistema de información para la gestión del seguro social

## EUROPA

### Certificados de mérito con mención especial

**República de Azerbaiyán:** Fondo Estatal de Protección Social  
Gobernanza eficaz a través de la aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones

**Bélgica:** Oficina Nacional del Empleo  
Optimización del servicio a los clientes del Fondo de indemnización de los trabajadores despedidos por cierres de empresas

**Bélgica:** Oficina Nacional del Empleo  
El mecanismo de los “cheques servicio”

**Irlanda:** Ministerio de Asuntos Sociales y de la Familia  
Desarrollo de un modelo de elaboración de perfiles de clientes como asistencia en la gestión y activación de casos

**Lituania:** Caja Estatal del Seguro Social de la República de Lituania del Ministerio de Seguridad Social y Trabajo  
Iniciativa de servicios electrónicos públicos destinada al Sistema de Servicios Electrónicos para Aseguradores (EDAS) de la Junta del Fondo Estatal de la Seguridad Social de la República de Lituania

**Federación de Rusia:** Fondo de Pensiones de la Federación de Rusia  
Prestación de servicios a los ciudadanos sobre la base de tarjetas de seguro social

**Turquía:** Instituto del Seguro Social (Dirección General del Régimen no Contributivo)  
Prácticas destinadas a reducir y simplificar la burocracia

**Turquía:** Instituto del Seguro Social  
Transformación a una infraestructura de informática de clases con virtualización dentro del Instituto del Seguro Social

### Certificados de mérito

**Albania:** Instituto del Seguro Social  
Gestión del seguro social voluntario

**Bélgica:** Oficina Nacional del Empleo  
Detección y prevención automática de acumulaciones ilegales de prestaciones por desempleo, remuneraciones o prestaciones sociales de otra índole

**Bélgica:** Oficina Nacional del Empleo  
Aplicación del modelo “EFQM” de evaluación del funcionamiento en la ONEM

**Alemania:** Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo y Caja estatutaria para accidentes de trabajo y la prevención para los servicios de salud y de acción social  
Prevención de enfermedades cutáneas profesionales en peluqueros

**Italia:** Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo  
Apoyo de vigilancia para evitar prácticas fraudulentas en el pago de las cotizaciones

**República de Moldova:** Oficina Nacional del Seguro Social  
Gestión y control financieros

**Noruega:** Dirección del Trabajo y del Bienestar Social  
Utilización de la Arquitectura Orientada a los Servicios (SOA) para incrementar la flexibilidad y permitir la tramitación automática de solicitudes

**Polonia:** Institución del Seguro Social Valor del Riesgo: Enfoque moderno en el diseño y la aplicación de un Sistema de Gestión del Riesgo en ZUS

**Portugal:** Instituto de Administración de los Fondos de Capitalización del Seguro Social  
Asignación dinámica de activos estratégicos

**Turquía:** Instituto del Seguro Social (Dirección General del Seguro de Salud Universal)  
Banco de Datos Nacional para Dispositivos Farmacéuticos y Médicos (TITUBB)

**Turquía:** Instituto del Seguro Social  
Sistema Medula

Promoting and developing social security worldwide  
Promouvoir et développer la sécurité sociale à travers le monde  
Promover y desarrollar la seguridad social en el mundo  
Soziale Sicherheit weltweit fördern und entwickeln  
Развиваем и поддерживаем социальное обеспечение во всем мире  
دعم و تطوير الضمان الإجتماعي عبر العالم  
促进和发展全球社会保障

**Secretaría General de la AISS**

4 route des Morillons

Case postale 1

CH-1211 Ginebra 22

T: +41 22 799 66 17

F: +41 22 799 85 09

E: [issa@ilo.org](mailto:issa@ilo.org)

[www.issa.int](http://www.issa.int)