



ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | AISS

El Premio de Buenas Prácticas de la AISS Américas 2009

RESULTADOS DEL CONCURSO

www.issa.int/goodpracticeamericas

El Premio de Buenas Prácticas: Américas 2009

INTRODUCCIÓN

La identificación e intercambio de buenas prácticas ayuda a las organizaciones e instituciones de la seguridad social a mejorar su eficacia operativa y administrativa. La AISS ha iniciado un programa de Premios de Buenas Prácticas para reconocer buenas prácticas en la administración de la seguridad social.

Los Premios de Buenas Prácticas de la AISS serán concedidos de manera regional durante un ciclo trienal en los cuatro Foros Regionales de Seguridad Social de la AISS. En cada Foro se concederá un Premio, así como certificados de mérito, en virtud de la decisión del Jurado. Las cuatro Buenas Prácticas premiadas serán presentadas en el Foro Mundial de la Seguridad Social de la Ciudad del Cabo, Sudáfrica, en 2010.

EL JURADO DE PREMIO DE BUENAS PRÁCTICAS

El Jurado estará compuesto por el Presidente del Comité de Redacción de la Revista Internacional de Seguridad Social, un antiguo Presidente de la AISS y un representante de la Oficina Internacional del Trabajo.

PRIORIDADES DE LOS PREMIOS DE BUENAS PRÁCTICAS 2008-2010

- Gobernanza y seguridad social.
- La gestión del riesgo y del cambio.
- Las 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.

EL PREMIO DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA AISS - AMÉRICAS 2009

El concurso se desarrolló entre diciembre de 2008 y marzo de 2009 y se recibieron 29 candidaturas, de las cuales 26 cumplían los requisitos planteados para el mismo. El jurado decidió desdoblarse el premio y otorgárselo a dos organizaciones cuyas candidaturas lo merecían pero en distintas áreas prioritarias. El jurado también otorgó 24 certificados de mérito, siete de los cuales fueron con mención especial.

BUENAS PRÁCTICA EN EL PORTAL WEB DE LA AISS

Una descripción completa de las candidaturas ganadoras del Premio de Buenas Prácticas para las Américas de la AISS y acceso a la base de datos de los ejemplos de buenas prácticas de la seguridad social en todo el mundo: www.issa.int/esl/Observatorio/Buenas-practicas

PREMIOS

BRASIL: INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL Sistema de Acuerdos Internacionales - SIACI

Tema de la buena práctica: TIC como herramientas estratégicas de gestión

Resumen: Hasta Septiembre del 2008, el plazo para el otorgamiento de beneficios de Previsión Social entre los países del MERCOSUR ha sido muy extenso, ya que los documentos eran enviados por medio de los correos convencionales. No había control automatizado sobre la documentación enviada o recibida, lo cual perjudicaba la eficacia y comprometía la seguridad, principalmente con respecto al control y al monitoreo del intercambio de informaciones, causando perjuicios a los asegurados y generando altos costos para la gestión del proceso.

Para corregir este problema, fue desarrollado e implementado un sistema de TIC – SIACI - que permite realizar el intercambio de informaciones entre todos los países del acuerdo, por medio electrónico, con certificación digital. El sistema mantiene el control de los datos de protocolo referentes a los documentos enviados y recibidos, para permitir consultas y auditoría sobre las transacciones efectuadas siempre que necesario, reduciendo progresivamente la utilización de documentos en papel, así como los plazos para el otorgamiento de los beneficios, mejorando la calidad del servicio prestado, sin perjudicar la seguridad y la confidencialidad de las informaciones, con el uso de la certificación digital.

Comentario del Jurado: No cabe duda de que poner en marcha este sistema de intercambio de datos transnacional fue una tarea compleja, desafiante y exigente en lo que respecta a la normalización de la información, pero es decisiva en una época caracterizada por el aumento de la movilidad. Tiene un gran potencial para ser reproducido en otras regiones.

MÉXICO: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL Modelo de Evaluación y Fortalecimiento de Habilidades Directivas para la Competitividad (MEFHADIC)

Tema de la buena práctica: Gobernanza y seguridad social

Resumen: Ante los nuevos retos que enfrenta el IMSS, los directivos desarrollan nueve competencias lo que permitirá construir una cultura organizacional dirigida a la competitividad.

El Modelo de Evaluación y Fortalecimiento de Habilidades Directivas para la Competitividad (MEFHADIC) permite evaluar por el nivel de competencias que cada directivo posee y el nivel de competencias por Delegación. Se diseñaron cuatro estrategias para fortalecer y desarrollar las competencias directivas.

Una vez fortalecidas y evaluadas las competencias directivas se llevará a cabo la Evaluación in situ de la Gestión Directiva. Todo estará automatizado en el Sistema de Información de la Gestión Directiva (SIGEDI) para que las autoridades estratégicas del Instituto identifiquen cómo se encuentran los Cuerpos de Gobiernos Delegacionales y además cuenten con información relacionada con cuadros de reemplazo.

Comentario del Jurado: Esta práctica tiene un enfoque metodológico sólido y exhaustivo, orientado a mejorar las aptitudes y competencias de los ejecutivos para desarrollar una cultura de la competitividad. No cabe duda que representa un modelo para la gestión del rendimiento y emisión de una señal positiva.

CERTIFICADOS DE MÉRITO CON MENCIÓN ESPECIAL

ANGUILLA: OFICINA DE SEGURIDAD SOCIAL DE ANGUILA

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

Tema de la buena práctica: Gobernanza y seguridad social

Resumen: Entre los diferentes retos de la Oficina de Seguridad Social de Anguila de demostrar transparencia y responsabilización, está practicar una buena gobernanza y mantener bien informados a sus clientes. Sesiones anuales de “responsabilización pública”, de una hora de duración así como la utilización de los medios de masas para comunicarse con la audiencia más amplia posible, han resultado que los grupos interesados mejor informados tienden a tener una mejor comprensión de sus roles y ayudarán a la Oficina de Seguridad Social a alcanzar sus objetivos.

Comentario del Jurado: Esta práctica refleja los esfuerzos desplegados para garantizar la transparencia y ejemplificar los valores fundamentales a las personas interesadas.

COSTA RICA: CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Alianzas estratégicas para una gestión de cambio

Tema de la buena práctica: Gestión del riesgo y gestión del cambio; Gobernanza y seguridad social

Resumen: Basado en la estrategia establecida mediante la constitución de “Alianzas estratégicas para una gestión de cambio” que aglutinó la fuerza de organizaciones públicas y privadas con el solo objetivo de luchar contra el dengue, la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO) de la Caja diseñó una estrategia marco que se ha mantenido, fortalecido evolucionado y sustentado en una plataforma de trabajo para una gestión de cambio de conocimientos, actitudes y prácticas por parte de la población.

Comentario del Jurado: Esta campaña representa un enfoque exhaustivo y dinámico basado en alianzas estratégicas con personas interesadas de los sectores público y privado para alcanzar resultados generalizados y duraderos.

ECUADOR: INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Gobernanza y Liderazgo en prestaciones de Salud

Tema de la buena práctica: Gobernanza y seguridad social

Resumen: En vista de la puesta en marcha del reglamento general emitido en el año 2000, durante el proceso de reforma institucional, el Hospital Manuel Ygnacio Monteros se enfrentó al desafío y elaboró un organigrama estructural, creando nuevas unidades para incrementar cobertura y mejorar la calidad de los servicios. El éxito de ésta práctica se deben en gran parte a un fuerte compromiso institucional de todos los actores.

Comentario del Jurado: Se trata de una iniciativa interesante para aunar a las distintas partes interesadas en un entorno complejo. Aunque todavía es demasiado pronto para evaluar los resultados tangibles, promete ser un buen modelo para ser reproducido.

GUATEMALA: INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

Modernización Financiera del Seguro Social

Tema de la buena práctica: Cumplimiento y recaudación de cotizaciones; TIC como herramientas estratégicas de gestión

Resumen: La modernización financiera del Instituto incluye la innovación y automatización de procesos en relación a métodos más eficientes y costo-efectivos de recaudación, y un control eficaz del registro de afiliados y patronos como generadores de ingresos (contribuciones) y generadores de egresos (inversión debida a la prestación de servicios médicos y pecuniarios).

Comentario del Jurado: El jurado felicita al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social por este enfoque vanguardista y le insta a continuar fomentándolo. Será sumamente interesante examinar los resultados obtenidos cuando este proyecto esté más avanzado.

MÉXICO: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Atención Integral a los Pacientes de la Tercera Edad

Tema de la buena práctica: Respuestas a los cambios demográficos

Resumen: El objetivo de la estrategia de atención integral del paciente de la tercera edad es acercar los servicios hospitalarios y promover la participación familiar en el tratamiento del paciente, con el respaldo médico continuo a través de las visitas domiciliarias.

Comentario del Jurado: Este podría resultar ser un modelo prometedor para asegurar la atención de salud adecuada de las personas de edad. El jurado elogia al ISSSTE por invertir en la provisión de atención personalizada a los pacientes de edad fuera de las instalaciones hospitalarias.

SAINT KITTS Y NEVIS: OFICINA DE SEGURIDAD SOCIAL

Una estrategia amplia para los ejecutivos de la Oficina de Seguridad Social

Tema de la buena práctica: Gobernanza y seguridad social

Resumen: La Oficina de Seguridad Social introdujo un cierto número de medidas, incluyendo sistemas de gestión de rendimiento. Un elemento importante de este enfoque reside en su capacidad de construir una perspectiva amplia de apropiación de la estrategia junto con sus objetivos. La Oficina de Seguridad Social tiene intención de implementar otros mecanismos innovadores para mejorar el rendimiento.

Comentario del Jurado: Iniciativa equilibrada y generalizada para mejorar la titularidad de los interesados y aumentar la conformidad al respecto.

ESTADOS UNIDOS: ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Portal de buenas prácticas de accesibilidad

Tema de la buena práctica: TIC como herramientas estratégicas de la gestión

Resumen: El Portal de buenas prácticas de accesibilidad permite que los equipos de desarrollo de aplicación tengan acceso a las guías más recientes, aplicando estándares de accesibilidad a los esfuerzos de desarrollo. Las buenas prácticas desmitifican el complejo mundo de las normas de accesibilidad, proporcionando soluciones probadas, métodos y enfoques de testing que comprenden todo el ciclo de vida, garantizando resultados accesibles y sistemáticos.

Comentario del Jurado: El portal es una herramienta significativa para estimular y mejorar la integración de las normas de accesibilidad en el ciclo de vida de las tecnologías de la información.

CERTIFICADOS DE MÉRITO

ARGENTINA: SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO

Ventanilla electrónica

Tema de la buena práctica: TIC como herramientas estratégicas de gestión

BRASIL: INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

Atención programada del Instituto Nacional de la Seguridad Social

Tema de la buena práctica: Gobernanza y seguridad social

COLOMBIA: CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR "COMPENSAR"

Universidad PRISMA

Tema de la buena práctica: Gobernanza y seguridad social

COLOMBIA: CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR "COMPENSAR"

Cuadro de Mando Integral, foco de la organización en lo estratégico

Tema de la buena práctica: Gobernanza y seguridad social

COLOMBIA: CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR "COMPENSAR"

Sistema de Conocimiento de Cliente en una Entidad de Protección Social

Tema de la buena práctica: Gestión del riesgo y gestión del cambio; Gobernanza y seguridad social

COLOMBIA: CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR "COLSUBSIDIO"

Formación para el trabajo para reintegrados de grupos armados ilegales

Tema de la buena práctica: Extensión de la cobertura

ESTADOS UNIDOS: ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El Registro en Internet de reivindicaciones por incapacidad y beneficios por jubilación

Tema de la buena práctica: Respuestas a los cambios demográficos

ESTADOS UNIDOS: ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Compilación de pruebas médicas y análisis mediante tecnología de información de la salud

Tema de la buena práctica: TIC como herramientas estratégicas de la gestión; Gobernanza y seguridad social

ESTADOS UNIDOS: ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Las iniciativas "Determinaciones rápidas de incapacidad (QDD)" y "Concesiones por concepto de compasión (CAL)"

Tema de la buena práctica: Respuestas a los cambios demográficos; TIC como herramientas estratégicas de la gestión

GUATEMALA: INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

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

Tema de la buena práctica: Gobernanza y seguridad social; TIC como herramientas estratégicas de la gestión

MÉXICO: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Sistema de Reporte Informativo de Semanas Cotizadas

Tema de la buena práctica: TIC como herramientas estratégicas de la gestión

MÉXICO: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Módulo de Comprobación de Supervivencia de Pensionados

Tema de la buena práctica: TIC como herramientas estratégicas de la gestión

MÉXICO: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Disminución de accidentes de trabajo en empresas intervenidas con programas preventivos

Tema de la buena práctica: Extensión de la cobertura

MÉXICO: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Sistema de Educación a Distancia Modalidad e-Learning

Tema de la buena práctica: TIC como herramientas estratégicas de la gestión

MÉXICO: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Atención Integral a los Adolescentes del medio rural por el Programa IMSS-Oportunidades

Tema de la buena práctica: Extensión de la cobertura

PERÚ: SEGURO SOCIAL DE SALUD "ESSALUD"
Unidades Básicas de Atención Primaria (UBAP)

Tema de la buena práctica: Extensión de la cobertura

SAN VICENTE Y LAS GRANADINAS: SERVICIO NACIONAL DE SEGURO
El SNS sobre ruedas

Tema de la buena práctica: Extensión de la cobertura