



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

## Buenas Prácticas en la Seguridad Social

Buena práctica implementada desde: 2012

---

### **Plataforma de Servicios Electrónicos de la ZUS – un canal de comunicación moderno y cómodo**

Una práctica de la Institución del Seguro Social

**Premio especial, Premio de Buenas Prácticas de la AISS, Concurso Europa 2016**

**Institución del Seguro Social**

Polonia

**Año de publicación: 2030**

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

## **Resumen**

*La Plataforma de Servicios Electrónicos (PUE) es un conjunto de servicios avanzados para todos los clientes de la Institución del Seguro Social (Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS)) que se ponen en contacto con la institución por medios electrónicos, por teléfono o directamente, visitando una de sus sucursales.*

*El portal web pue.zus.pl es el eje central. Proporciona acceso las 24 horas del día a información disponible en una cuenta de la ZUS, y permite a las personas llevar a cabo - a través de Internet - numerosas operaciones de seguridad social sin salir de casa.*

*La Plataforma también ofrece los servicios de un centro nacional de llamadas, denominado Centrum Obsługi Telefonicznej (COT). Es posible ponerse en contacto con el centro de llamadas por teléfono, correo electrónico, chat o Skype. Los consultores del COT facilitan información general y personalizada.*

*Además, se establecieron 159 centros interactivos de autoservicio, que brindan a los clientes la posibilidad de enviar documentos y correspondencia, facilitan el acceso a la PUE y permiten ponerse en contacto de manera gratuita con el COT. Todas las áreas de recepción en las sucursales de la ZUS se han equipado con el Sistema de Gestión del Tráfico de Clientes electrónico, que ayuda a racionalizar el tráfico de clientes. El proyecto PUE fue cofinanciado por la Unión Europea (UE), mediante el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) dentro del Eje Prioritario 7 - Sociedad de la Información - desarrollo de la administración electrónica y en el marco del programa operacional "Economía Innovadora" 2007-2013.*

## **CRITERIO 1**

### **¿Qué tema/problema/desafío fue objeto de su buena práctica?**

Antes de que la PUE entrara en funcionamiento, los clientes solo podían ponerse en contacto con la ZUS durante sus horas de apertura. Las solicitudes y peticiones solo podían presentarse en papel directamente en un área de recepción de una sucursal de la ZUS o enviarse por correo. El contacto por teléfono se limitaba a líneas telefónicas de ayuda temáticas específicas, que proporcionaban únicamente información general. Los empleados de la ZUS tenían la obligación adicional de responder a las llamadas realizadas a estas líneas telefónicas durante las horas de apertura de la institución. Solo se contaba con un servicio telefónico estándar, es decir, una línea telefónica de ayuda. No era posible gestionar el tráfico de clientes o el tiempo de espera en las unidades de la ZUS. La información sobre el número de clientes que visitaban la ZUS se recopilaba manualmente, y no había instrumentos que permitieran el control de la calidad del servicio de atención al cliente.

## **CRITERIO 2**

### **¿Cuáles fueron los principales objetivos y resultados previstos?**

El principal objetivo fue mejorar el acceso a los servicios de la ZUS, poniéndolos a disposición electrónicamente y ofreciendo a los clientes diferentes canales de comunicación.

El principal objetivo se precisó mediante una lista de objetivos estratégicos:

- racionalizar el servicio de atención al cliente en las sucursales de la ZUS;
- limitar el número de visitas en las unidades organizativas de la ZUS;
- mejorar y fortalecer la imagen de la ZUS como institución moderna que aplica las herramientas de comunicación más avanzadas; y
- combatir la exclusión digital y asegurar el acceso a todos los servicios de la ZUS a través de diversos canales de comunicación (teléfono, Internet, centros interactivos, etc.).

Estos objetivos se tradujeron en objetivos técnicos:

- crear una infraestructura moderna con diferentes canales de comunicación (electrónicamente, a través de máquinas de oficina automáticas de la ZUS, en unidades de la ZUS, por medio del centro de llamadas, etc.);
- facilitar a los usuarios el acceso a las cuentas individuales de la ZUS;
- permitir a los clientes que no tienen acceso a Internet ponerse en contacto con la ZUS sin necesidad de visitar una oficina de la ZUS; y
- equipar los servicios de la ZUS con sistemas externos, en particular con las plataformas de otras administraciones públicas.

La ZUS también previó, como resultados, lo siguiente:

- aumentar el número de empresas que utilizan los registros públicos disponibles;
- aumentar el número de empresas que utilizan las aplicaciones y servicios de las TIC; y
- aumentar el número de personas que utilizan los servicios en línea.

## CRITERIO 3

### ¿Qué estrategia/enfoque innovador/a se adoptó para lograr los objetivos?

El enfoque innovador no solo consistió en la utilización de tecnologías modernas y herramientas de tecnología de la información, sino también en un enfoque polifacético de los servicios ofrecidos a los clientes de la ZUS: acceso a la información y los datos utilizando medios electrónicos, por teléfono o a través de un servicio directo.

El principal resultado de las soluciones innovadoras aplicadas en el marco del proyecto es la disponibilidad de servicios electrónicos que proporcionan tanto **información de interés general** (por correo electrónico, en un chat con un consultor del COT, por Skype y a través del “asesor virtual” que responde en tiempo real) como información personalizadas, es decir, concebida para los clientes que tienen un perfil en el portal de la PUE.

**Los servicios personalizados** permiten acceder las 24 horas del día a información registrada en la cuenta ZUS del cliente, y brindan la posibilidad de llevar a cabo numerosas operaciones de seguridad social sin salir de casa: a través de Internet (y programar asimismo una cita con la ZUS).

Además, la PUE tiene funciones especiales para los profesionales, como los médicos (que expiden certificados de licencia médica) y alguaciles (información para el cobro de deudas).

Gracias al proyecto PUE, los clientes pueden llevar a cabo numerosas operaciones a través del centro de llamadas. Los consultores del COT están disponibles desde las 7:00 hasta las 18:00 entre semana. Asimismo, existe un sistema de información telefónica automatizado disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana, que proporciona información general sobre diferentes aspectos de la actividad de la ZUS.

En el marco del proyecto, también se crearon máquinas de información de autoservicio de múltiples funciones (centros interactivos) que proporcionan acceso las 24 horas del día y los 7 días de la semana a los servicios de la ZUS, a través de los cuales los clientes pueden presentar documentos y recibir la confirmación de su recepción, utilizar los servicios de Internet (incluido el portal de la PUE), y ponerse en contacto de manera gratuita con un consultor del COT.

Los quioscos interactivos se concibieron para responder asimismo a las necesidades de las personas con discapacidad: personas en silla de ruedas, con deficiencias visuales/no videntes o con deficiencias auditivas. Su implantación era necesaria para proporcionar a los ciudadanos un acceso rápido y directo a los datos registrados en cuentas individuales de la ZUS - en particular a quienes carecen de acceso a Internet.

Las soluciones aplicadas para la PUE también permiten la comunicación con otros sistemas de la administración pública.

## CRITERIO 4

**¿Se han utilizado de manera óptima los recursos y contribuciones para lograr los objetivos y los resultados previstos? Por favor, especifique qué evaluaciones, internas o externas, de la práctica se han efectuado y qué repercusiones/resultados se han observado/logrado hasta ahora.**

La PUE representa la reacción de la ZUS a la evolución socioeconómica relacionada con el crecimiento de la sociedad de la información y con la mayor concienciación acerca de la necesidad de optimizar el gasto público. La sociedad de la información exige la creación de amplios servicios. Por una parte, es necesario utilizar tecnologías modernas y herramientas de tecnología de la información que ofrezcan servicios más amplios disponibles a través de canales electrónicos. Por otra parte, y conjuntamente con la creciente concienciación social, la ZUS debe optimizar los costos y mantener al mismo tiempo un servicio de atención al cliente de gran calidad.

Las opiniones positivas de los clientes de la ZUS confirman que el enfoque adoptado fue correcto, y que los recursos se utilizaron de una manera óptima. La ZUS está realizando una encuesta cíclica para conocer el grado de satisfacción del cliente, que muestra el aumento constante de este último.

La PUE adquirió un amplio reconocimiento en Polonia, como confirman varios premios otorgados por empresas y entornos de la tecnología de la información (el premio “Quality International 2014”, el premio Wektor 2012 - concedido por empleadores polacos -, el premio “Software AG Poland” y el premio “2012 IT Leader” de la revista mensual “Computerworld”).

La PUE también se sometió a auditorías de adecuación encaminadas a verificar si el servicio cumplía las normas de aplicación de Internet y de sitios web, así como las condiciones para ser un buzón electrónico de una institución pública. Las conclusiones de las auditorías condujeron a nuevas mejoras. El principal resultado de la puesta en práctica del proyecto PUE es que un mayor número de clientes utilizan canales modernos de comunicación.

En la actualidad, más de 1,3 millones de clientes de la ZUS tienen un perfil PUE. Según las cifras de noviembre de 2015, desde la puesta en marcha del servicio, se han presentado 8,5 millones de solicitudes por vía electrónica; 1,5 millones de documentos de seguro se han enviado a través de la aplicación e-P#atnik /e-Payer/; se han programado más de 20.000 citas a través de la PUE; se han realizado 7,5 millones de llamadas al COT, y se han enviado 500.000 correos electrónicos. Los consultores del COT llevaron a cabo 350.000 chats, 420.000 clientes utilizaron los servicios ofrecidos por los centros interactivos, y 62,5 millones de clientes se beneficiaron del Sistema de Gestión del Tráfico de Clientes.

Se siguen desarrollando varias funciones de la PUE.

El establecimiento de la PUE también impactó esencialmente a la ZUS como institución - es decir, afectó tanto a sus recursos humanos como a su funcionamiento, incluidos los costos de los servicios prestados a los clientes.

Se creó un nuevo grupo de empleados de la ZUS, dedicado al servicio de atención al cliente. Éste estuvo integrado por más de 300 consultores profesionales debidamente formados en las técnicas del servicio de atención al cliente por teléfono, y con las competencias profesionales necesarias para poder utilizar las herramientas electrónicas a disposición de los clientes de la ZUS.

El personal del servicio directo de atención al cliente, los empleados que responden a las solicitudes y peticiones de los clientes de la ZUS, y los empleados que prestan apoyo en materia de tecnología de la información debían adquirir nuevas calificaciones y conocimientos. Estas calificaciones y conocimientos adicionales eran particularmente pertinentes para el establecimiento y la administración del perfil del cliente en la PUE, la explicación de las propiedades de la PUE proporcionada a los clientes de la ZUS, y la explicación de la utilización de la firma electrónica.

Para cierto tipo de solicitudes de los clientes - procesadas por medio de un sistema de flujo electrónico total - era posible reducir el tiempo necesario para gestionar la solicitud. Gracias a la posibilidad de comunicarse por vía electrónica con los clientes de la ZUS, los costos administrativos relacionados con el envío de cartas tradicionales pudieron recortarse. También se prevé un ahorro concreto de costos, ya que el envío masivo de documentos en papel a los clientes (que figura entre las obligaciones de la ZUS) puede sustituirse por la información distribuida electrónicamente a los clientes de la ZUS que tienen un perfil individual PUE.

## **CRITERIO 5**

### **¿Qué lecciones cabe extraer? ¿En qué medida su buena práctica podría ser idónea para ser reproducida por otras instituciones de seguridad social?**

El desarrollo constante de nuevas tecnologías, de Internet y de redes de telecomunicaciones ha permitido adoptar un nuevo enfoque de la comunicación entre los ciudadanos y la administración, y concebir nuevas formas de prestar servicios. En muchos países, la administración procura limitar la circulación de documentos en papel, y concede prioridad al acceso de los ciudadanos a los servicios a través de Internet. Tanto la revolución digital como los cambios sociales han conducido a una situación en la que la administración electrónica ha comenzado a desempeñar una función cada vez más importante para la comunicación entre el Estado y los ciudadanos.

La Plataforma de Servicios Electrónicos de la ZUS es un ejemplo de utilización de las TIC en la administración pública, y de un nuevo enfoque del servicio de atención al cliente en el sector público. Por una parte, dicha práctica conduce a un ahorro de tiempo, y a la reducción del gasto

público y de la carga de trabajo de los funcionarios; y por otra, redundando en beneficio de los clientes, ya que mejora la calidad de la relación entre los ciudadanos y la administración.