



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: 2015

Optimización de comunicados y escritos informativos del Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones

Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones
Alemania

Año de publicación: 2019

www.issa.int

Resumen

El Seguro de Pensiones de Alemania (Deutsche Rentenversicherung Bund – DRV) está revisando sus comunicados. Con el fin de que los asegurados y pensionistas entiendan mejor las decisiones, los comunicados se han adaptado para ser más comprensibles, claros y personales. Por otra parte, se cuenta con el asesoramiento de expertos en pensiones, trabajadores de relaciones públicas y asesores lingüísticos externos para que estos textos sigan siendo jurídicamente adecuados. El objetivo es que el Seguro de Pensiones de Alemania se posicione como un servicio moderno que se preocupa por establecer cercanía con sus miembros incluso en sus notificaciones. Al mismo tiempo, si los comunicados son más llanos y comprensibles, se reducirá la carga de los servicios de asesoramiento.

Asunto o desafío

¿Qué asunto o desafío abordaba su buena práctica? Sírvase describirlo brevemente.

Los comunicados del Seguro de Pensiones debían resultar más cercanos y familiares a los miembros, mejorando al mismo tiempo la calidad de los servicios prestados.

Cada año, el Seguro de Pensiones de Alemania envía varios millones de comunicados y cartas informativas. Son canales esenciales para la comunicación con los miembros. Según algunas encuestas, estos comunicados podrían mejorar. En todo caso, su contenido en información se valoraba positivamente: Resultaban objetivos, pertinentes y fiables. Sin embargo, los miembros hubieran preferido una estructura más clara y un estilo más personal, además de un lenguaje más comprensible. Así, en colaboración con expertos lingüísticos, el Seguro de Pensiones está expresando ya los complejos aspectos jurídicos con un lenguaje más llano. Las nuevas notificaciones se dirigen ahora a ciudadanos, y no a juristas. Al mismo tiempo, los expertos se preocupan por que los textos sigan garantizando la seguridad en los procesos y que estén actualizados con la jurisprudencia más reciente.

Abordar el desafío

¿Cuáles eran los principales objetivos del plan o estrategia para abordar el asunto o desafío? Enumere y describa brevemente los principales elementos del plan o estrategia, con especial hincapié en sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados.

El objetivo es que las notificaciones, la principal tarjeta de visita del Seguro de Pensiones de Alemania, resulten más cercanas a los miembros. De ellas depende la credibilidad del Seguro de Pensiones de Alemania y la confianza de los miembros. Las nuevas notificaciones permiten a asegurados y pensionistas comprender aún mejor las resoluciones del Seguro de Pensiones.

Tras las encuestas a los miembros y las indagaciones de los servicios de asesoría, se identificaron los principales “puntos débiles” que era preciso optimizar desde el punto de vista de los miembros y de los asesores. A partir de estos datos, se desarrolló un concepto amplio y aplicable a todas las notificaciones provenientes del Seguro de Pensiones.

El objetivo era que los comunicados guiasen a los miembros en lo relativo al cálculo de las pensiones y a su trayectoria como asegurados, además de facilitarles la comprensión de los comunicados mediante elementos editoriales, como un índice de contenidos, epígrafes y referencias. Uno de los objetivos principales era resumir al miembro los principales contenidos en la primera página, de tal manera que pudiera estar informado de un vistazo.

Metas

¿Cuáles eran las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del desempeño que se establecieron para el plan o estrategia? Sírvase describirlos brevemente.

El objetivo era el siguiente:

- que el Seguro de Pensiones de Alemania se posicionara como un servicio moderno y preocupado por establecer cercanía con sus miembros también desde sus notificaciones;
- hacer más comprensibles los contenidos jurídicos relativos al derecho de las pensiones y el seguro, así como la terminología médica, para evitar consultas a los servicios de asesoría por falta de comprensión, permitiendo así que el asesoramiento se limite a un nivel “superior”.

Evaluación de los resultados

¿Se ha evaluado la buena práctica? Sírvase suministrar datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.

El proyecto se evaluó en varias ocasiones mediante investigaciones cualitativas. Los nuevos comunicados siempre fueron bien valorados. Esta iniciativa del Seguro de Pensiones de Alemania se calificó como un avance innovador y ejemplar. Como consecuencia, los contenidos médicos y los relativos al derecho de pensiones y el derecho de seguros resultan ahora mucho más comprensibles. Los medios de comunicación reaccionaron siempre de manera positiva hacia la iniciativa.

Lecciones aprendidas

A partir de la experiencia de la organización, mencione hasta tres factores que considera indispensables para reproducir esta buena práctica. Cite hasta tres riesgos que surgieron o podrían surgir en la implementación de esta práctica. Sírvase explicar brevemente estos factores y/o riesgos.

Los siguientes aspectos son esenciales a la hora de replicar el proyecto:

- concepto amplio y detallado y una planificación minuciosa que incluya encuestas a trabajadores y miembros;
- involucración y motivación de todas las partes afectadas dentro del Seguro de Pensiones;

- divulgación intensiva del proyecto ante el público y en círculos de expertos específicos.

La implementación del proyecto podría conllevar los siguientes riesgos:

- Un proceso mecánico complejo de creación de comunicados siempre implica riesgos, y deben tomarse las medidas adecuadas para evitar errores.
- Es posible que ciertos expertos externos (juristas) se muestren críticos hacia estos cambios pensados para el miembro. Podrían surgir contradicciones y reclamaciones. Por ello, los aspectos jurídicos de los nuevos comunicados deben garantizarse desde el principio, y los expertos deben ser informados sobre los objetivos y la experiencia acumulada.