



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: 2018

---

### **Cotización Electrónica (*e-Składka*): cambio en las normas de pago y liquidación de cotizaciones que recauda la ZUS – Introducción de los números individuales de cuentas de cotizaciones**

Institución del Seguro Social  
Polonia

Año de publicación: 2019

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

## **Resumen**

*Las nuevas normas para el pago y la liquidación de cotizaciones recaudadas por la Institución del Seguro Social (Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS) entraron en vigor el 1 de enero de 2018. Los contribuyentes pagan todas las cotizaciones pendientes para todos los tipos de seguro y todos los fondos mediante un pago único, con un documento de pago estándar.*

*Los pagos se identifican con el número individual de cuenta de cotización (Numer Rachunku Składowego – NRS) del contribuyente y luego se registran y liquidan para cubrir proporcionalmente las cotizaciones adeudadas, tal como se indica en:*

- *las cuotas íntegras que se muestran en la declaración del periodo de liquidación correspondiente; o*
- *(en ausencia de la declaración de liquidación de la cuenta) la división universal de cotizaciones basada en el tipo de interés de la cotización actual.*

*Se cubren primero las deudas pendientes más antiguas de una cuenta determinada.*

*La ZUS recauda las cotizaciones del seguro social y las cotizaciones para:*

- *el Fondo de Prejubilación (Bridging Pension Fund – BPF),*
- *el seguro de salud,*
- *el Fondo de Empleo (Labour Fund – LF) y el Fondo de Prestaciones Garantizadas a los Empleados (Guaranteed Employee Benefits Fund – GEBF).*

*Las cotizaciones para todos los fondos y tipos de seguro se establecen y distribuyen después de liquidar los pagos en las cuentas de los contribuyentes, basándose en sus documentos de liquidación.*

## **Asunto o desafío**

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

Hasta el 31 de diciembre de 2017, los pagos de la cotización del seguro social, los Fondos de Prejubilación (BPF), el seguro de salud y el Fondo de Empleo (LF), así como el Fondo de Prestaciones Garantizadas a los Empleados (GEBF), se pagaban de forma separada en las cuentas bancarias indicadas por la ZUS, lo que conllevaba tres o cuatro transferencias cada mes en lugar de una transferencia estándar.

Estos pagos estaban automáticamente identificados con la cuenta del contribuyente solo cuando los datos de identificación y el periodo de liquidación eran correctos. La indicación del periodo determinaba la designación del pago. Los errores en los datos daban lugar a pagos no identificados, que, solo en 2017, ascendieron a más de 271 000 diligencias explicativas, una media mensual de 23 000.

Los cambios legislativos permitieron a la ZUS simplificar los pagos de las cotizaciones y las normas de liquidación como se indica a continuación:

- uso del número NRS para la identificación de pagos;

- transferencia de pagos mediante un documento de pago estándar.
- solicitar primero los pagos de las deudas pendientes más antiguas.

La estructura del número NRS (26 caracteres, conforme al formato IBAN) tiene que tener en cuenta, entre otras cosas, el número distintivo de la ZUS como proveedor de servicios y el número de identificación único del contribuyente en el sistema de la ZUS.

## **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.*

Para la implementación del proyecto de Cotización Electrónica, fue necesaria la aprobación del Consejo de Administración de la ZUS para modificar las normas de pago y liquidación y, posteriormente, la del Ministerio encargado de supervisar a la ZUS. Con tal fin, se organizaron seminarios y presentaciones para los responsables de la toma de decisiones.

El proyecto se implementó en diferentes áreas (legislación, sistemas informáticos, sistemas financieros y contables, relaciones públicas, logística). Los cambios legislativos se convirtieron en la base de los cambios del sistema informático de la ZUS y de los procesos bancarios con el fin de satisfacer las expectativas de los clientes en los siguientes ámbitos:

- documento de pago estándar para las cotizaciones de la ZUS, como los que utilizan las empresas comerciales para los gastos de servicio (medios de comunicación, telecomunicaciones):
- reducción del número de pagos mensuales a las ZUS, de tres o cuatro a uno;
- identificación sencilla de los pagos con el número de cuenta del contribuyente (NRS):
- método simplificado para describir los pagos;
- bajo costo del proceso de pago.

La posibilidad de usar el NRS para identificar los pagos estuvo precedida por la asignación a la ZUS de un número de liquidación por parte del Presidente del Banco Nacional de Polonia (NBP) y por la apertura de una cuenta de cotización del Banco Nacional para gestionar los pagos del NRS.

En la ZUS se ha establecido un sistema para la gestión de los pagos masivos y para la identificación, la división y la liquidación automáticas de pagos en las cuentas de cotización de los contribuyentes. El número NRS se asigna automáticamente en el sistema de la ZUS después de crear la cuenta de cotización del contribuyente. El *software* permite el tratamiento de información sobre los números NRS mediante el envío de notificaciones a los contribuyentes: en papel o de forma electrónica a través de la Plataforma de Servicios Electrónicos (PUE ZUS). La información sobre el NRS está disponible en el perfil del contribuyente en la plataforma junto con la información sobre los pagos, su asignación y el saldo de liquidación de la cuenta del contribuyente, también por separado para cada fondo o tipo de seguro.

Teniendo en cuenta el alcance de los cambios que debían introducirse, se lanzó una campaña de información el 1 de enero de 2017. El proyecto de Cotización Electrónica tiene su propio logo.

La campaña comenzó con material de prensa publicado en enero/febrero de 2017. Se intensificó en septiembre de 2017, durante la Semana del Emprendedor (un seminario periódico para los contribuyentes organizado por la ZUS).

De octubre a diciembre de 2017, se llevó a cabo una campaña de información a nivel nacional ("*Jan Własny*") en la prensa, la radio, la televisión e Internet. Se prepararon anuncios especiales, *banners* en Internet y anuncios de prensa. El material informativo sobre el proyecto se publicó en los sitios web del Gobierno polaco, en los ministerios, en los bancos, en la oficina de correos polaca y en las oficinas de organizaciones de contabilidad, de empresarios, de trabajadores independientes, en las asociaciones religiosas y en las iglesias. En la página web de la ZUS se ha añadido la pestaña "*e-Składka*" (Cotización Electrónica) con material informativo, guías, folletos, formación electrónica y una sección de preguntas frecuentes.

Se notificó a los contribuyentes sus números NRS mediante:

- envío de correo masivo a través del operador postal (Sede de la ZUS: Oficina de impresión);
- envíos individuales desde las sucursales de la ZUS (gestión de devoluciones, nuevos contribuyentes);
- buscador de números NRS disponible en la página web de la ZUS;
- información en oficinas de atención al cliente y centros de atención telefónica.

Los empleados de la ZUS se prepararon para realizar actividades separadas en el marco del proyecto. Un grupo especializado de empleados de la ZUS preparó cursos de formación electrónica, talleres, guías, sesiones informativas, materiales de información y situaciones de tramitación de casos (segunda mitad de 2017). Estos materiales y cursos se han convertido en una base de conocimientos para otros. Las respuestas de los buzones creados (y aún existentes) para hacer preguntas, informar sobre problemas e incidencias están disponibles en la intranet para todos los empleados.

Los equipos de seguimiento y gestión de los casos y cuentas de los contribuyentes operan en las 43 sucursales de la ZUS. Solucionan problemas e incidencias a nivel de unidad. Los directores de las sucursales de la ZUS están obligados a presentar informes de situación semanales sobre la ejecución del proyecto.

Otra tarea realizada en la sucursal de la ZUS antes del proyecto Cotización Electrónica (segunda mitad de 2017) fue comprobar todas las cuentas de los contribuyentes activos con deudas durante el periodo de 1999-2012. Se verificaron los procedimientos de condonación de deudas basados en la "Ley de Abolición" y se celebraron acuerdos de reducción (amortización de la deuda a plazos). Esto cubrió más de 370 000 cuentas y casos de contribuyentes. Además, si el nuevo sistema de liquidación de cotizaciones podía influir en la cobertura de los contribuyentes con deudas pendientes en cuanto al seguro voluntario de enfermedad y a su derecho a las prestaciones, se informaba a los contribuyentes afectados (más de 136 000 cartas) de la necesidad de reembolsar la deuda y de la posibilidad de una reducción.

## **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.*

- Reducir las transferencias de cotizaciones, de tres (o cuatro) a una.
- Reducir el número de pagos incorrectos (eliminar las diligencias explicativas).
- Preparar el sistema informático de la ZUS para aceptar pagos usando el NRS.
- Notificación efectiva a los contribuyentes de los números NRS.

## **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.*

- Re: reducir las transferencias de las cotizaciones, de tres (o cuatro) a una. Se efectuaron 70 811 851 pagos a la ZUS en 2017. Se han recibido 27 752 380 pagos a finales de noviembre de 2018. El número de pagos en 2018 ha disminuido cerca del 60 por ciento comparado con el año anterior.
- Re: reducir el número de pagos incorrectos: 246 316 pagos incorrectos, que no utilizaron la cuenta del contribuyente, se enviaron a la ZUS en 2017. Desde principios de 2018, solo se han recibido 318 pagos con número NRS incorrecto. Esto significa una reducción del 99,9 por ciento en el número de pagos incorrectos en 2018, comparado con 2017.
- Re: preparar el sistema informático de la ZUS para aceptar pagos usando el NRS. Desde el 1 de enero de 2018, la ZUS necesitaba un sistema informático preparado para aceptar, identificar y liquidar los pagos utilizando el NRS. La interrupción del proceso aplicado podría afectar a la liquidez financiera del fondo de seguridad social y a los flujos entre los demás fondos y tipos de seguro. Se aseguraron fondos adicionales en la cuenta de la ZUS con el fin de reducir al mínimo el riesgo de que no se liquidaran las cotizaciones actuales después del 1 de enero de 2018.
- A partir del 2 de enero se recibieron extractos bancarios diarios con los pagos del NRS. La recepción, la identificación de los pagos y la liquidación de las cuentas de los contribuyentes se llevaron a cabo sin contratiempos. Se hicieron 2 349 911 pagos en enero. Esto demuestra la buena disposición del sistema y los procedimientos asociados, que permitieron la rápida liberación de la reserva.
- Re: notificación efectiva a los contribuyentes de los números NRS: desde octubre de 2017, la ZUS comenzó a enviar información sobre los números NRS asignados a los contribuyentes (3 798 957 contribuyentes a finales de diciembre de 2017). Las oficinas de atención al cliente atendieron a 38 538 clientes. El volumen de entradas a partir de enero de 2018 indica que los contribuyentes han sido informados efectivamente sobre los números NRS y no han tenido problemas con el nuevo método de pago. Entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de noviembre de 2018, se asignó un número NRS a 270 000 contribuyentes nuevos. Se han enviado más de 443 000 cartas de notificación del número NRS (primera y segunda). Las oficinas de atención al cliente atendieron a 183 000 clientes.

## 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.*

Factores que determinan el éxito del proyecto:

- Proporcionar la *vacatio legis* adecuada para la ejecución del proyecto, entre otras cosas proporcionando herramientas y preparando a la organización para los nuevos procedimientos y a los empleados para los servicios prestados de conformidad con las nuevas normas.
- Una amplia campaña de información en los medios de comunicación y el contacto directo con todas las partes interesadas del proyecto a través de reuniones, seminarios y publicaciones; nombramiento de asesores para informar a los pagadores sobre el NRS y sobre las nuevas normas.
- Buena cooperación con el sector bancario corresponsable del proyecto y con el Ministerio encargado de la supervisión.

Amenazas:

- Falta de un contratista que ejecute los cambios en los sistemas informáticos durante la *vacatio legis*;
- Falta de envío de cartas a las partes interesadas en ausencia de los datos de direcciones actuales;
- Reservas de efectivo demasiado pequeñas para situaciones imprevistas.