



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: 2017

Implementación del Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación

Certificado de mérito con mención especial, Premio de Buenas Prácticas de la AISS –
Concurso Europa 2019

Institución del Seguro Social
Polonia

Año de publicación: 2019

www.issa.int

Resumen

Un proyecto que proporciona (a) a los afiliados de la Institución del Seguro Social (Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS) un servicio especializado que les informa de factores y variables que afectan a la decisión de cuándo jubilarse, y (b) a los asesores una herramienta para calcular la jubilación que permite estimar el importe de la pensión en función de las distintas opciones, ha dado los resultados esperados y las subsiguientes prestaciones.

Un enfoque individual para los afiliados y la personalización de la información sobre su jubilación ha permitido que la ZUS los ayude a tomar decisiones sensatas de cuándo poner fin a sus actividades profesionales.

Los resultados de las encuestas de satisfacción de los afiliados indicaron un aumento de satisfacción con los servicios prestados, tanto en el ámbito de la atención a los miembros como en el de las prestaciones de la pensión.

Los productos del proyecto y los cambios informáticos (calculadora de jubilación y calculadoras modificadas en la plataforma de servicios electrónicos de la ZUS y en su página web) contribuyeron a incrementar la madurez de los servicios que la ZUS prestaba mediante canales electrónicos.

Asunto o desafío

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

Los afiliados a la ZUS esperan un servicio eficiente, fiable y amigable, así como un acceso rápido a la información. Para cumplir esas expectativas, la ZUS está llevando a cabo actividades dirigidas a mejorar e implementar soluciones modernas en la atención a los miembros, especialmente en situaciones que implican cambios en la normativa legal.

Con tal fin, y dentro del marco de preparación para la reforma de la pensión de jubilación que reduce la edad de jubilación y que entró en vigor el 3 de julio de 2017, la ZUS ha implementado el Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación en todas sus instalaciones. Como el número de afiliados potencialmente interesados en la reducción de la edad de jubilación era muy elevado, la ZUS se vio obligada a llevar a cabo actividades que proporcionarían información adicional y apoyo educativo.

La implementación de este servicio ha estado precedida por un proyecto piloto en dos sucursales de la ZUS. Los resultados positivos del proyecto piloto y casi el 99 por ciento de satisfacción de los afiliados que se han beneficiado del servicio permitieron una aplicación completa del Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación en todas las unidades de la ZUS.

Los asesores de jubilación explican a los afiliados a la ZUS las normas para beneficiarse de las prestaciones de jubilación y los factores que determinan el importe de la pensión de la tercera edad, y calculan el importe de la pensión con una calculadora especial de jubilación. Este tipo de solución no existía antes en los servicios de la ZUS.

La calculadora de la jubilación se ha introducido específicamente para las necesidades del Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación. Esta herramienta se usa para calcular el importe de la pensión de jubilación según la nueva normativa, y se basa en los datos de las cuentas de las

personas aseguradas y en el importe previsto de las futuras cotizaciones del seguro. Gracias al cálculo del importe esperado de la pensión según las distintas opciones, los afiliados pueden decidir cuándo es el mejor momento para finalizar su actividad profesional.

Con la intención de permitir que los afiliados calculen ellos mismos su pensión, y como parte del desarrollo de canales de acceso electrónicos para los afiliados de la ZUS, el 1 de enero de 2018 la ZUS puso a disposición las calculadoras modificadas en la plataforma de servicios electrónicos (PUE ZUS) y en la página web www.zus.pl.

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 principal del Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación era implementar de forma efectiva la política de información y educación sobre las normas para conceder las prestaciones de la pensión en relación con la reducción de la edad de jubilación a los 60 años para las mujeres y a los 65 en el caso de los hombres.

El proyecto proporcionó un servicio de asesoramiento específico para los afiliados a la ZUS, que consistía en ayudar a tomar una decisión sensata para terminar la actividad profesional y jubilarse, proporcionando información sobre las condiciones que deben cumplirse para que se les conceda la prestación, así como ayudar a seleccionar la mejor solución de jubilación que tenga en cuenta el importe previsto de la prestación en el momento previsto de la jubilación.

Por lo tanto, el Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación sirvió de apoyo a los objetivos estratégicos en el ámbito de la mejora de los estándares del servicio de atención a los miembros, es decir, el desarrollo de canales de acceso electrónico de los afiliados a la ZUS y la mejora de las formas tradicionales de atención a los miembros.

De entre los empleados de la ZUS, 595 asesores de jubilación han sido seleccionados como personal altamente cualificado para prestar servicios de atención especializados a los afiliados que tienen pensado jubilarse.

Además, la ZUS ha preparado de forma independiente una herramienta para ayudar al trabajo de los asesores, como es el caso de una calculadora especial de jubilación. Anteriormente, la ZUS no tenía ninguna herramienta que pudiera simular las futuras prestaciones. La calculadora permite estimar la pensión de dos formas:

- como una simulación del importe de la prestación, calculado en el año actual;
- como un pronóstico del importe de la prestación en los próximos años.

La calculadora de jubilación es una herramienta diseñada para las personas que solicitan las prestaciones de la ZUS por primera vez. Calcula el importe previsto de la pensión sobre la base de las cotizaciones indexadas registradas en las cuentas individuales de los asegurados, teniendo en cuenta su esperanza de vida y los parámetros macroeconómicos.

El cálculo del importe de la pensión esperada según las distintas opciones permite a los afiliados elegir el momento más favorable para finalizar su actividad profesional y jubilarse.

Se llevó a cabo una campaña de información en el marco de las actividades preparatorias para la puesta en marcha del Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación. Se prepararon carteles y folletos para promover el Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación y mensajes en las pantallas multimedia de las oficinas de atención a los miembros. Además, se llevó a cabo una campaña de información y promoción en todo el país a través de la prensa y los medios de comunicación, tanto locales como nacionales.

La ZUS ha organizado las tareas de los asesores de jubilación en las oficinas de correos en virtud de un acuerdo con el operador postal de las unidades de gobierno local. Además, se han organizado campañas y tareas de promoción de los expertos de la ZUS durante eventos y pícnicos locales.

Con los expertos de la ZUS, los afiliados no solo pueden beneficiarse del consejo de los asesores de jubilación sino que también pueden presentar una solicitud de pensión de jubilación.

Asimismo, para asegurar el éxito del proyecto, la ZUS ha introducido numerosas mejoras adicionales en sus servicios directos de atención a los miembros. Se ha ampliado el horario de funcionamiento de las aplicaciones interactivas en los centros de atención a los miembros, se ha ajustado el menú del sistema de gestión del tráfico y se ha puesto en marcha una vía rápida para la presentación de solicitudes de pensión.

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.

Estaba previsto que la implementación del Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación incrementara la satisfacción de los afiliados con la ayuda recibida para tomar una decisión sobre su jubilación. El indicador adoptado fue el porcentaje de las respuestas “buena” y “muy buena” dadas por los afiliados a la pregunta sobre la satisfacción con los Servicios de Asesoramiento sobre la Jubilación que se incluyó en la encuesta de satisfacción de los afiliados. La encuesta estuvo a disposición de los afiliados en todas las unidades de la ZUS desde el 3 de julio de 2017 al 28 de febrero de 2018.

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.

La implementación del Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación tiene un enorme éxito. Prueba de ello es, entre otras cosas, el número de personas aseguradas que han visitado a los asesores de jubilación.

Más de 3,2 millones de afiliados se han beneficiado del Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación desde que se empezó a implementar el proyecto, y los asesores han hecho más de 1,6 millones de cálculos usando la calculadora de jubilación.

El éxito del servicio también se demuestra por la satisfacción de los afiliados, tal y como se expresa en la encuesta. En la puesta en marcha inicial del Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación (desde el 3 de julio de 2017 al 28 de febrero de 2018), se controló la satisfacción de los afiliados con el servicio. Durante este periodo, los que visitaron a los asesores completaron 137 305 encuestas en las que expresaron su opinión sobre el funcionamiento del servicio. Los afiliados realmente apreciaron la ayuda de los asesores de jubilación. En total, la asistencia de los asesores fue evaluada positivamente por 135 094 personas, esto es, el 98,39 por ciento de todos los encuestados.

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.

Durante la ejecución del proyecto, no se identificaron riesgos o problemas que pudieran haber tenido un impacto significativo en el logro de sus objetivos comerciales. El proyecto fue todo un éxito.

Una buena práctica fue la puesta en marcha piloto del proyecto y las pruebas preliminares de la calculadora de jubilación por parte de empleados de determinadas sucursales de la ZUS.

El Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación resultó ser un buen modelo para ofrecer otros servicios de asesoramientos a los contribuyentes, los cuales se están introduciendo actualmente.