



**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: 2016

---

## **Efterlevandeguiden.se: una guía para los supervivientes**

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

Agencia de Pensiones Sueca  
Suecia

Año de publicación: 2019

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

## **Resumen**

*La Guía Efterlevandeguiden.se es una página web con información agregada de las autoridades para ayudar a quienes acaban de perder a un ser querido. El servicio se lanzó en septiembre de 2016, y se trata de una iniciativa singular, fruto de la colaboración entre tres organismos gubernamentales suecos: la Agencia Sueca de Seguro Social, la Agencia de Pensiones Sueca y la Agencia Fiscal de Suecia.*

*Como superviviente, puede resultar difícil saber qué autoridad se encarga de cada cosa y con quién es necesario ponerse en contacto. La Guía recopila esta información en una sola página web. En ella se describen, en forma de lista, las acciones de mayor prioridad que deben emprenderse cuando alguien cercano fallece. Su enfoque es práctico; por ejemplo, ofrece información sobre lo que significa administrar el patrimonio de la persona fallecida o realizar un inventario de este patrimonio.*

*La Guía ha recibido mucha atención, premios y elogios, y se ha ganado el aprecio de los supervivientes y de quienes tratan con personas que están de luto.*

## **Asunto o desafío**

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

La muerte es parte de la vida. En Suecia, con una población de 10 millones de personas, cerca de 90 000 personas mueren cada año, dejando atrás a sus familiares. Cuando una persona muere, no solo hay que lidiar con el duelo que conlleva la pérdida; el superviviente debe considerar diversas cuestiones prácticas y entablar contacto con diferentes interlocutores.

Principales problemas:

- falta de apoyo de la sociedad;
- diversos asuntos que es preciso entender y solucionar;
- soledad y preocupación por las finanzas propias y las actividades del día a día;
- posibilidad de estar conmocionado;
- reducción de las habilidades cognitivas.

Lecciones obtenidas en la investigación:

- no se sabe lo que ocurrirá inmediatamente tras el fallecimiento, a los pocos meses y a lo largo del primer año;
- desconocimiento de las acciones que deben emprenderse, y en qué orden;
- desconocimiento de cuáles son las acciones más importantes;
- necesidad de recibir atención y trato conformes a las necesidades/sentimientos/situación.

## 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.*

Desafío:

- Ofrecer una perspectiva completa y holística que refuerce el sentimiento de seguridad y control de la situación, al tener la certeza de que no se pasa por alto nada importante.

Aspectos innovadores:

- Una “ventanilla única”:
  - perspectiva holística para los supervivientes;
  - permite obtener información de la autoridad competente.
- Información más allá de los límites de cada autoridad.
- Instrucciones claras sobre qué hacer.
- Contenidos, lenguaje e interfaz adaptados a la perspectiva y la situación de los supervivientes:
  - tono uniforme y bien concebido;
  - elección consciente de las palabras;
  - selección de la información bien fundamentada;
  - apariencia consistente.

La Guía recopila la información en una sola página web. En ella se describen, en forma de lista, las acciones de mayor prioridad que deben emprenderse cuando alguien cercano fallece, así como las acciones que pueden posponerse. Tiene un enfoque muy práctico; por ejemplo, ofrece información sobre lo que significa administrar el patrimonio de la persona fallecida o cómo realizar un inventario de este patrimonio.

Los organismos gubernamentales participantes dejaron de lado sus propios intereses y unieron fuerzas para ofrecer a los supervivientes una guía en el momento en que más la necesitan. Se desarrolló poniendo a las personas en primer lugar, sobre la base de las necesidades de los afiliados “en caso de fallecimiento de la pareja”. Con “suceso vital” nos referimos al momento en que un individuo o emprendedor se enfrenta a un acontecimiento que afecta y cambia su situación vital y requiere numerosos contactos con diversos interlocutores del sector público. Las necesidades y experiencias de los afiliados fueron claves en el proceso, en el que también participaron supervivientes.

## 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.*

Referencia: un estudio cualitativo demostró que los supervivientes tienen dificultades para gestionar prácticamente todo lo que rodea a un fallecimiento. Es difícil saber por dónde empezar y a quién acudir. Es más difícil cuando nunca has tenido que hacerlo antes, si te encuentras conmocionado o si tus habilidades cognitivas se reducen, lo que genera estrés e incertidumbre. La mayoría de la gente desearía poder acudir a un único lugar para gestionar su caso y encontrar respuestas a sus preguntas.

- Objetivo 1: la página web debería servir de apoyo a la sociedad y ser vista como la guía más lógica para los supervivientes.
- Objetivo 2: el superviviente recibe un mejor servicio y siente mayor seguridad al poder acceder a información y comunicación combinadas y uniformes.
- Indicador clave del rendimiento: más del 50 por ciento de los usuarios considera que la información general ofrece más ayuda y mejor orientación, en comparación con lo que habitualmente se ofrece.

## Evaluación de los resultados

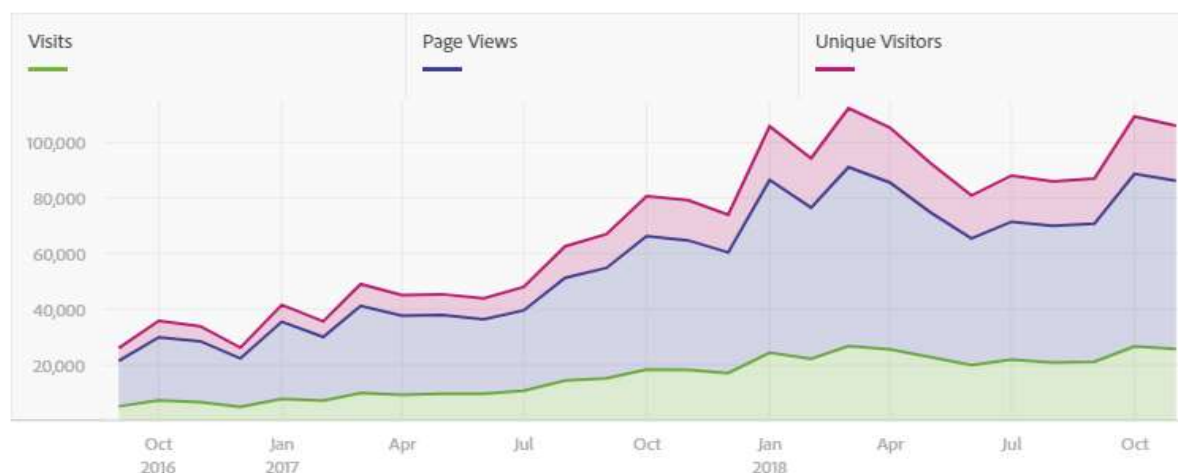
*¿Se ha evaluado la buena práctica? Sírvase suministrar datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.*

Desde su lanzamiento el 27 de septiembre de 2016, la página web ha recibido:

- 427 823 visitas;
- 1 095 863 visualizaciones;
- 303 477 visitantes únicos.

Los picos de 2018 coincidieron con los galardones y elogios recibidos por la página (Gráfico 1).

**Gráfico 1.** *Visitas, visualizaciones y visitantes únicos a la página web*



En diciembre de 2018, la Guía se había convertido en un punto lógico de acceso a la información. Los usuarios acceden a través de Google o porque conocen la Guía de antemano. El 14 por ciento ha marcado la Guía como favorita, lo que indica que es una página que se visita frecuentemente.

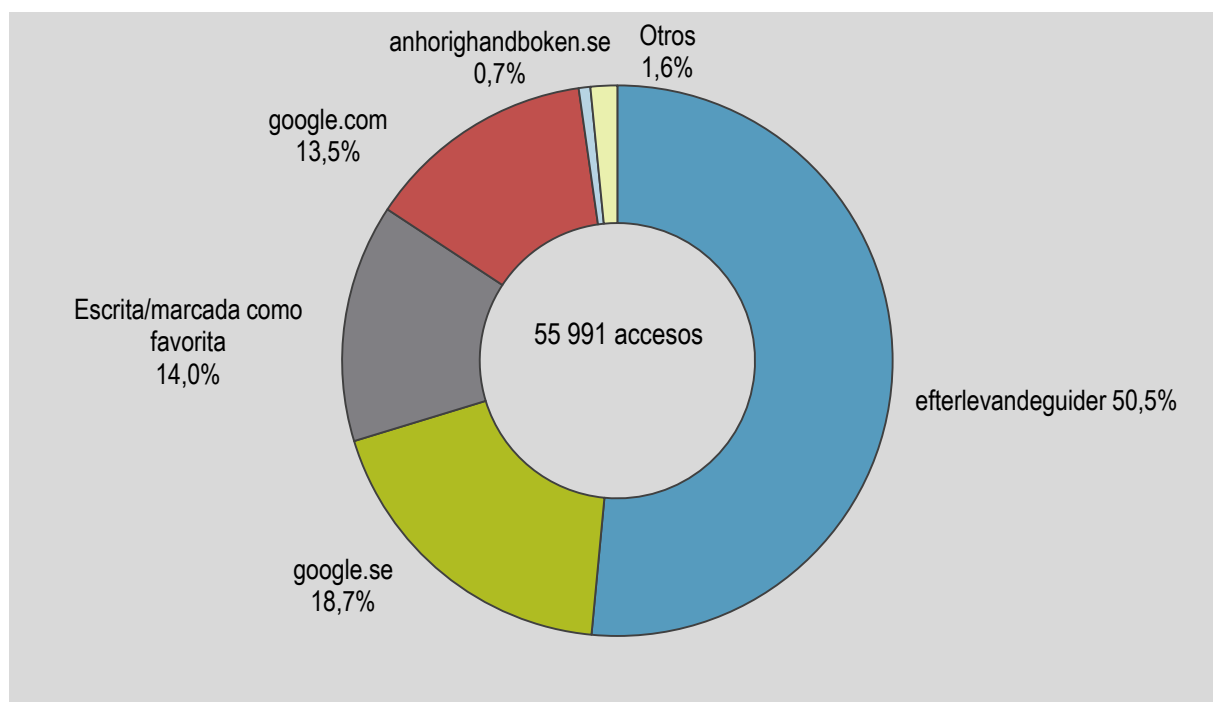
La Guía recibe pocos usuarios a través de las páginas web municipales o de las autoridades (Gráfico 2).

- El 14 por ciento de quienes entran en contacto con la Guía tiene preguntas personales. Esto puede ser indicativo de que se esperan aún más cosas de la Guía;
- el 50 por ciento escribe la URL;
- el 18 por ciento accede a través de Google;
- el 14 por ciento accede a través de sus marcadores del navegador.

Evaluación del proyecto en 2017:

- El 63 por ciento de los usuarios consideraba que la orientación ofrecida era muy buena.
- El 54 por ciento de los usuarios encontró las respuestas que buscaba.
- El 75 por ciento opinaba que el lenguaje es claro y fácil de entender.

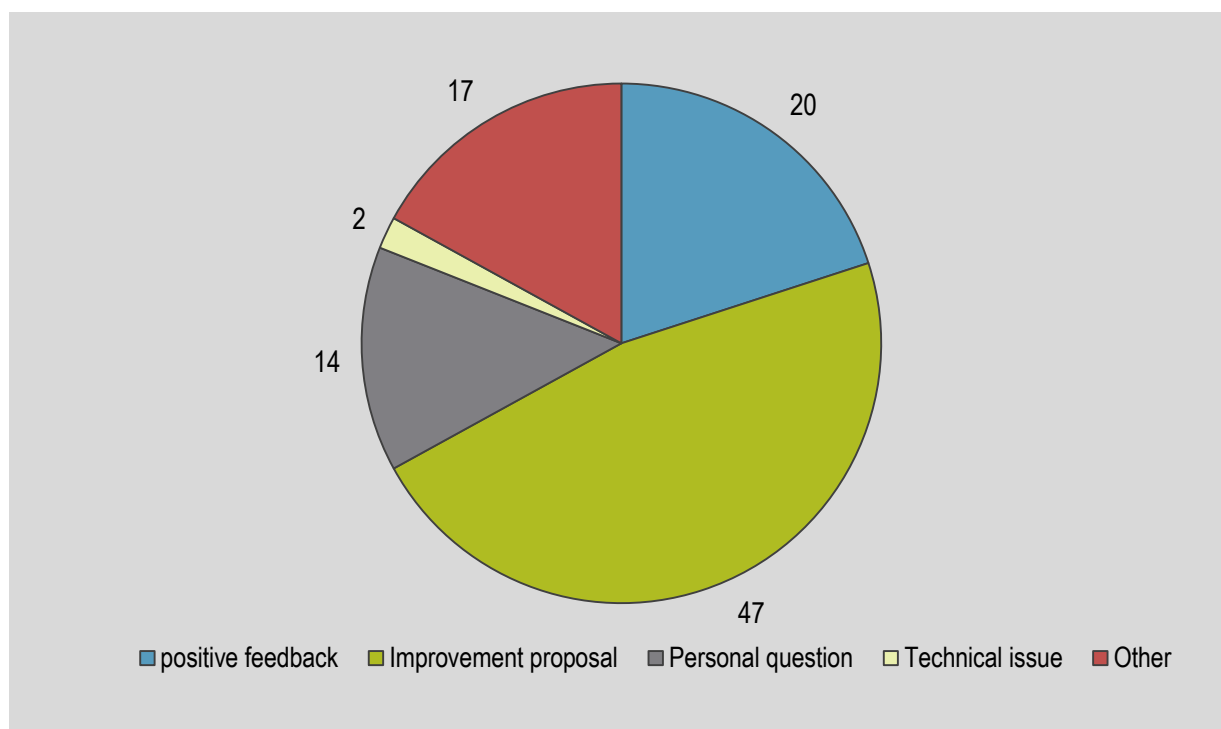
**Gráfico 2.** *Modalidades de acceso a la Guía*



Opiniones expresadas a través de formularios por correo electrónico en 2017-2018 (Gráfico 3):

- El 47 por ciento solicita mejoras (p. ej., más información, traducción al inglés, plantillas para los apoderados y materiales impresos).
- El 20 por ciento tiene una opinión positiva (p. ej. la Guía les ha resultado de ayuda, es fácil de encontrar, se alegran de que la Guía esté disponible).
- El 14 por ciento de los mensajes tratan sobre asuntos personales que remitimos o derivamos a las autoridades.

**Gráfico 3.** Opiniones expresadas a través de formularios por correo electrónico en 2017-2018 (porcentaje)



Positive feedback	Opinión positiva
Improvement proposal	Propuesta de mejora
Personal question	Pregunta personal
Technical issue	Problema técnico
Other	Otro

## 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 indispensables para reproducir esta buena práctica:

- Involucración de usuarios y colaboradores: la Agencia Fiscal de Suecia, la Agencia Sueca de Seguro Social y la Agencia de Pensiones Sueca son los tres organismos gubernamentales que han trabajado y desarrollado la Guía de manera conjunta. Ellos son los responsables de garantizar que la información es correcta y neutral. Han participado supervivientes, organizaciones de supervivientes, agencias funerarias, el seguro sueco y muchos otros.
- Para garantizar que la página cubre las necesidades y se convierte en un apoyo y una guía lógica, la hemos diseñado para personas que están conmocionadas, en duelo y necesitadas de respuestas empáticas y sencillas en uno de los momentos más difíciles de sus vidas.
- Reproducción de la práctica: al desarrollar la Guía se obtuvo un método o modelo que puede reutilizarse en otras interacciones con los afiliados coincidentes con sucesos vitales; en él se describen las responsabilidades de la agencia principal en la implementación del proyecto y la supervisión de su impacto.

- **Gobernanza:** la elección de la agencia principal podría variar en función de las etapas del desarrollo. Sin embargo, y salvo que se establezca lo contrario, la agencia principal será la responsable de ejecutar toda la fase del desarrollo, es decir, hasta que se logren los beneficios esperados de esa fase. La agencia principal será plenamente responsable de esa fase de desarrollo, y debería crear un comité directivo que incluyera a representantes de los socios correspondientes para dirigir las labores de desarrollo. La responsabilidad de la implementación del caso de negocio debería incluirse en el mandato del comité directivo. Es importante contar con un grupo de referencia con integrantes bien escogidos para lograr aprobación, transparencia, participación, etc.

Otros factores del éxito:

- Aprobación al nivel de la dirección general.
- Puesto que el desarrollo se basaba en sucesos vitales, escuchamos las necesidades de los supervivientes.
- Financiación conjunta y recursos compartidos en el comité directivo y el grupo de trabajo.
- Gracias al uso de servicios en la nube, no surgieron conflictos relativos a los recursos de las carteras de proyectos de las respectivas agencias.
- Gran compromiso y estrecha cooperación dentro el equipo del proyecto.