



issa

EXCELENCIA EN LA SEGURIDAD SOCIAL

Premio de la AISS de Buenas Prácticas **Américas 2020**

Resultados del Concurso



www.issa.int/gp

Celebrar lo mejor de la seguridad social

El Premio de la AISS de Buenas Prácticas es una celebración de la ardua labor y el éxito en la mejora de los métodos de trabajo de las instituciones de seguridad social, a fin de alcanzar la excelencia en la prestación de la seguridad social.

El Premio de la AISS de Buenas Prácticas reconoce las buenas prácticas en la administración de la seguridad social puestas en funcionamiento por las organizaciones miembros de la AISS y brinda a las instituciones la oportunidad única de presentar a un público internacional sus iniciativas y soluciones innovadoras más significativas en materia de administración.

Los Premios de la AISS de Buenas Prácticas son concedidos por región en cada uno de los cuatro Foros Regionales de la Seguridad Social de la AISS llevados a cabo durante cada trienio. Con el aplazamiento del Foro Regional de Seguridad Social para las Américas hasta diciembre de 2021 debido a la crisis de COVID-19, estos resultados del concurso se presentan en la Cumbre Virtual de la Seguridad Social para las Américas, el 3 de diciembre de 2020.

El Jurado del Premio de Buenas Prácticas

Para el trienio 2020-2022, el Jurado del Premio de la AISS de Buenas Prácticas está compuesto por expertos reconocidos en seguridad social con conocimientos y experiencia mundial y regional.

Temas de interés del Premio de la AISS de Buenas Prácticas para 2020-2022

- Accidentes y enfermedades profesionales
- Actuarial
- Asistencia social
- Calidad de los servicios
- Cambio demográfico
- Choques y eventos extremos
- Comunicación
- Discapacidad
- Economía digital
- Empleo
- Errores, evasión y fraude
- Extensión de la cobertura
- Gobierno y administración
- Inversión
- Maternidad
- Migración
- Mutualidad
- Políticas y programas sociales
- Prestaciones familiares
- Prevención de los riesgos profesionales
- Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo
- Recaudación y cobranza de cotizaciones
- Regreso al trabajo
- Salud
- Tecnologías de la información y de la comunicación
- Vejez - Pensiones

Resultados del Premio de la AISS de Buenas Prácticas – Américas 2020

Un nuevo récord de 138 buenas prácticas de 30 instituciones de 18 países compitieron por el Premio de la AISS de Buenas Prácticas para las Américas 2020. El Jurado decidió conceder el Premio al Ministerio de Empleo y Desarrollo Social de Canadá por la buena práctica intitulada *Transformación de los servicios: El design thinking y el Centro de Aceleración*. El Jurado otorgó también 113 Certificados de Mérito, 29 de los cuales recibieron una mención especial.

Buenas Prácticas en el portal web de la AISS

Las candidaturas ganadoras del Premio de la AISS de Buenas Prácticas para las Américas están disponibles en el portal web de la AISS www.issa.int/gp, que también permite el acceso a la Base de Datos de Buenas Prácticas de la AISS de todo el mundo.

Buenas Prácticas y Directrices de la AISS

Las buenas prácticas constituyen una amplia fuente de referencias acerca de las Directrices de la AISS sobre diversos aspectos de la administración de la seguridad social: www.issa.int/guidelines

Ganador

Canadá

Ministerio de Empleo y Desarrollo Social

Transformación de los servicios: el *design thinking* y el Centro de Aceleración

Resumen

Presentamos una visión completa de la estrategia plurianual de transformación de los servicios del Ministerio de Empleo y Desarrollo Social de Canadá (*Employment and Social Development Canada – ESDC*), que abarca buenas prácticas en torno al *design thinking* (pensamiento de diseño) y la innovación para fomentar el diálogo con los empleados.

El proceso de transformación de los servicios trasciende la mejora de los servicios que se prestan a los canadienses, puesto que implica crear nuevas estructuras organizativas y de gobernanza, desarrollar nuevas capacidades, integrar la gestión de los servicios, cambiar nuestra cultura laboral, superar la compartimentación entre programas y sucursales/regiones, escuchar a nuestros empleados y poner en funcionamiento un proceso de diseño ágil. El objetivo es transformar los servicios a través de cuatro pilares de la prestación de servicios moderna, a saber:

- la experiencia: una experiencia de clase mundial en el suministro de prestaciones y servicios cuando los usuarios los necesitan;
- la calidad: un servicio consistente y preciso, sin importar donde residan los usuarios;
- la puntualidad: resolución de incidencias en la primera toma de contacto de los usuarios;
- el acceso: los usuarios pueden acceder a la totalidad de los servicios en cualquier momento y en cualquier lugar gracias a la opción digital.

Los objetivos principales de la puesta en marcha del Centro de Aceleración y de la adopción del *design thinking* como metodología para la creación de servicios y la solución de problemas centrada en el usuario fueron los siguientes:

- proporcionar un lugar y un método para reunir a los usuarios, los expertos en la materia y los profesionales de los canales de prestación de servicios, las políticas, el diseño de programas y las tecnologías de la información;
- apoyar un modelo de co-creación inmersivo;
- cambiar radicalmente la manera habitual de hacer las cosas y fomentar un enfoque “colaborativo por defecto”;
- aplicar un enfoque de design thinking centrado en el usuario a la hora de implementar soluciones.

Los resultados concretos incluyen:

- La elaboración de una hoja de ruta de transformación para todo el Ministerio en la que se detallan las nuevas soluciones y las modificaciones a las soluciones existentes basadas en un proceso de codiseño y colaboración en el que participan todas las partes interesadas del Ministerio,
- la aplicación de tecnologías para apoyar la colaboración en todo el país mediante pizarras inteligentes y salas de reuniones virtuales;
- introducción de la inscripción automática para percibir el suplemento de ingresos garantizado (*Guaranteed Income Supplement – GIS*) y la pensión del seguro de vejez (*Old Age Security – OAS*) para que los usuarios reciban las prestaciones sin tener que solicitarlas,
- la puesta en marcha de la primera aplicación móvil del ESDC para la búsqueda de empleo en bolsas de trabajo, con el objetivo de ayudar a los canadienses a encontrar trabajo fácilmente.

Una de las principales lecciones aprendidas fue que la consulta y el diseño en conjunto de las soluciones con las partes interesadas y los usuarios es fundamental para garantizar que las necesidades del usuario estén representadas en la fase final.

Certificado de Mérito con Mención Especial

Argentina

Consejo Federal de Previsión Social (COFEPRES)

Portal de Transparencia: el valor de los datos abiertos

Superintendencia de Riesgos del Trabajo

Julieta Lanteri, primer *chatbot* de la administración pública nacional argentina

Brasil

Instituto Nacional de Seguridad Social

Automatización de beneficios: transformación digital de extremo a extremo

Meu INSS – Centro de Servicio

Canadá

Ministerio de Empleo y Desarrollo Social

Uso de la inteligencia artificial para identificar a los ciudadanos de Canadá en situación de vulnerabilidad

Chile

Mutual de Seguridad CChC

Modelo de gestión de seguridad y salud laboral para trabajadores de micro, pequeñas y medianas empresas de Mutual de Seguridad CChC: abordaje masivo del riesgo

Colombia

Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones)

BEPS Naranja: extensión de cobertura de la seguridad social para trabajadores informales de la economía creativa a través de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)

Programa de bienestar para el pensionado

Costa Rica

Caja Costarricense de Seguro Social

Aplicación Expediente Digital Único en Salud (App EDUS)

Entrega de medicamentos a domicilio a pacientes con patologías crónicas y adultos mayores ante la COVID-19

Fortalecimiento de la gestión de riesgos en los tres niveles de atención de salud, pensiones y componente administrativo institucional: gestión de riesgos operativos y estratégicos

Impacto de un programa de seguimiento farmacoterapéutico a pacientes hipertensos con un monitor ambulatorio de presión arterial del área de salud de Cariari, entre mayo de 2018 y febrero de 2019

Licencias en apego a la Ley 7756: beneficios para los responsables de pacientes en fase terminal y personas menores de edad gravemente enfermas

Sistema Integrado de Ficha Familiar Móvil (SIFF Móvil)

Ecuador

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

La innovación aplicada a la humanización de los servicios que brinda el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja

México

Instituto Mexicano del Seguro Social

Infórmate de tu familiar COVID-19: registro, información y hoja de enfermería

Mi Pensión Digital

Programa piloto: incorporación de las personas trabajadoras del hogar

Perú

EsSalud - Seguro Social de Salud

Alertando el avance de la COVID-19: el mapa de calor de la Unidad de Inteligencia y Análisis de Datos

“Cambiando vidas”: inclusión social y laboral de personas con discapacidad

Fortaleciendo la atención integral de pacientes con enfermedades raras: lupus eritematoso sistémico en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen

Subsidio Lactancia Cero Trámite: privilegiando el cuidado del recién nacido a través de la prestación económica oportuna

Unidad de Inteligencia y Análisis de Datos: descubriendo lo que hay más allá de los datos

Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado (VIVA)

Uruguay

Banco de Previsión Social

Automatización de la recepción y carga de solicitudes de ciudadanos y usuarios (mediante *Robotic Process Automation – RPA*)

Buenas prácticas y experiencias exitosas en la extensión de la cobertura para los trabajadores domésticos

Mejora de la agilidad y la calidad en la entrega de los servicios TIC

Registro Nacional de Obligados Alimentarios (RENOA)

Utilización de tecnologías disruptivas orientadas al control de la inclusión y cumplimiento de obligaciones en la seguridad social

Certificados de Mérito

Anguila

Oficina de Seguridad Social de Anguila

Prestación de asistencia por desempleo/subempleo debido a la COVID-19: una aplicación web

Argentina

Administración Nacional de la Seguridad Social

Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)

Plataforma de Atención Virtual

Asociación Mutual de Protección Familiar

Sistema de optimización de acceso a consultas médicas

Consejo Federal de Previsión Social (COFEPRES)

La transformación digital de los servicios previsionales: servicios previsionales en línea

Sistema de Control de Aportes (SICA): sistema integrado de aportes personales y contribuciones patronales

Sistema de recaudación en línea: aplicativo de declaración de aportes personales y contribuciones patronales

Secretaría de Seguridad Social - MTEySS

Incrementando los grados de equidad: reforma de los regímenes previsionales especiales

Mejoras al Seguro por Desempleo

Superintendencia de Riesgos del Trabajo

Mesa de entradas virtual

Bahamas

Oficina del Seguro Nacional

Hacer frente a las crisis y a los acontecimientos extremos debidos a la COVID-19

Brasil

DATAPREV - Empresa de Tecnología e Información de la Seguridad Social

Meu INSS: una historia de éxito en la política de transformación digital de Brasil

Instituto Nacional de Seguridad Social

Desafíos para la reinserción en el trabajo de las personas con una fuerte reducción de la capacidad de trabajo:
informe del caso de un trabajador cuadripléjico que regresó al trabajo

Helô, el asistente virtual del Instituto Nacional de Seguridad Social

Inteligencia artificial y gestión de la salud: la lucha contra el fraude en la seguridad social

Itinerarios de aprendizaje

Proyecto *Escuta*: servicio de escucha cualificada en línea para el personal del Instituto Nacional de Seguridad Social

Service Gate: revolucionando el trabajo del Instituto Nacional de Seguridad Social

Ministerio de Finanzas – Secretaría de Previsión Social

Campaña Nacional de Prevención de Accidentes de Trabajo (CANPAT)

Gabinete de crisis para las diligencias (GCD)

Trámites de prestación por desempleo vía web

Canadá

Ministerio de Empleo y Desarrollo Social

Pago único libre de impuestos para las personas mayores

Chile

Mutual de Seguridad CChC

Capacitación en seguridad y salud en el trabajo en tiempos de COVID-19: transformación digital en los procesos de formación

Centros de Entrenamiento en Riesgos Críticos Móviles

Desarrollo de ventiladores mecánicos de emergencia durante la pandemia COVID-19: trabajo colaborativo entre Mutual de Seguridad y Consorcio TECCAP-TPI

Prevención de riesgos laborales en tiempos de pandemia COVID-19: aplicación de guía preventiva COVID-19 en la empresa

Colombia

Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones)

Recibir la pensión sin salir de casa: bancarización de pensionados

Transformación digital para la protección especial de la vejez: solicitud de pensión 100 por ciento en línea

COLSUBSIDIO - Caja Colombiana de Subsidio Familiar

Servicio droguería COLSUBSIDIO incluyente para la inclusión de personas con discapacidad: la primera droguería incluyente de Colombia

Costa Rica

Caja Costarricense de Seguro Social

Implementación del programa "Pausas activas" en la Unidad de Gestión del Talento Humano del Hospital San Juan de Dios, Costa Rica

Incorporación de la metodología de gestión de cambio en el proceso de implementación del Expediente Digital Único en Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social: primero las personas

Soluciones automatizadas de inteligencia analítica en salud: apoyo a la gestión de la pandemia COVID-19 en Costa Rica

Utilización de códigos QR en la educación al paciente

Curazao

Banco del Seguro Social

Inclusión de un informe de retroalimentación obligatorio y de una evaluación opcional de la hoja de interconsulta en la introducción de datos para prestar una atención de salud basada en el valor

Dominicana, República

Superintendencia de Pensiones

Hoja de ruta para el fomento de la educación previsional: proyectos e iniciativas

Ecuador

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Consulta Médica Virtual Asistida: teleconsulta

Cruce automatizado de fondos disponibles del empleador o sujeto de protección con obligaciones en mora

Gestión de la suscripción de convenios con entidades recaudadoras para la recuperación de valores a favor del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, así como supervisión y control de cumplimiento
Identificación correcta del paciente en la asistencia sanitaria
Modelo de gestión integral de control de evasión, subdeclaración y atención de reclamos: errores, evasión y fraude
Virtualización de trámites

Granada

Consejo del Seguro Nacional

Introducción de una prestación por desempleo

Guatemala

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Calidad de los servicios: no conformidades

El Sistema de Información Gerencial de Monitoreo y Evaluación (SIGME), una herramienta eficaz en el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico Institucional 2018-2022

Sistema de entrega domiciliar de medicamentos a afiliados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

México

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

Acceso a la protección de la salud y la seguridad social con igualdad y sin discriminación a las personas lesbianas, bisexuales, gays, trans, intersexuales, queer, pansexuales y asexuales (LGBTIQPA) derechohabientes del Instituto de Seguridad y Servicios

Envejecimiento saludable: módulos gerontológicos

Estrategia de atención integral para hacer frente a la epidemia de la COVID-19

Proyecto para el abatimiento del rezago de cumplimiento de sentencias pensionarias

Sorteo electrónico de préstamos personales

Supervisión y auditoría médica

Instituto Mexicano del Seguro Social

Algoritmos interinos para la atención de la COVID-19

Análítica IMSS: la importancia de los datos en la atención de la pandemia COVID-19

Comité Nacional de Investigación del Instituto Mexicano del Seguro Social: evaluación y seguimiento electrónico de protocolos de investigación en salud

Concurso de oposición para delegados del Instituto Mexicano del Seguro Social

Curso de buen trato para fortalecer la atención a mujeres embarazadas

Desarrollo de competencias en el personal de enfermería para el cuidado del paciente con COVID-19

Diseño y construcción de videolaringoscopio de bajo costo: una práctica implementada por la División de Ingeniería Biomédica de la UMAE Hospital de Pediatría CMN Siglo XXI del IMSS

Encuesta Digital para evaluar el Clima Organizacional: una práctica de la Guardería 35 "Sevilla" del Instituto Mexicano del Seguro Social

Modelo Institucional para la Competitividad

Plataforma de Cursos en Línea Masivos del IMSS (CLIMSS): alfabetización en salud

Programa de mejora de la atención a personas que viven con VIH

Sistema de registro de usuarios con COVID-19

Sistematización de evaluación curricular de investigadores del Instituto Mexicano del Seguro Social

Trámite de Incapacidades por maternidad y Permiso COVID-19 a través de plataformas digitales

Unidad Habilitada de Apoyo al Predictamen (UHAP): formalización de convenios de colaboración con la industria farmacéutica y predictamen de protocolos de investigación por parte de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS)

Panamá

Caja de Seguro Social

Entrega de medicamentos a domicilio

Técnicas avanzadas de automatización de los procesos implementados

Paraguay

Instituto de Previsión Social

Pago de compensación económica por suspensión de contratos laborales a asegurados

Perú

Derrama Magisterial

Cultura de buen gobierno corporativo y cumplimiento

Gestión de recaudaciones: automatización de la recaudación de aportes previsionales

Gestión previsional: Sistema de Afiliación del Maestro

Implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión

Optimizando el proceso de gestión previsional: otorgamiento en línea de beneficio por fallecimiento

EsSalud - Seguro Social de Salud

Hacia la gestión de instalaciones hospitalarias seguras: implementación de un modelo de gestión de excelencia – GEMSES

Mejora de la oportunidad y seguridad de la atención extra hospitalaria de los usuarios de EsSalud mediante estrategias de monitoreo permanente

Proceso de Gestión de la Embarazada y Puérpera de la Red Asistencial Juliaca – EsSalud

Teleconsulta en EsSalud: la construcción de un proceso clave para la atención del paciente con enfermedad crónica en el contexto de la pandemia COVID-19

Villa Panamericana: aumento de la oferta hospitalaria mediante la puesta en marcha del Centro de Atención y Aislamiento para pacientes COVID-19

Uruguay

Caja de Jubilaciones y Pensiones Bancarias

Tramitación electrónica de legajos: una nueva era, el pasaje a la historia del expediente en papel

Círculo Católico de Obreros del Uruguay Mutualista

Abordaje integral de la violencia basada en género y generaciones

El poder de la comunicación en tiempos de pandemia: la experiencia de una mutual de salud de Uruguay en el uso de las redes sociales como eje para la comunicación interna y externa

Fortalecimiento del servicio implementado de atención diferenciada para adolescentes y jóvenes

Implementación de política institucional ante la pandemia COVID-19 aplicable a funcionarios de una mutual de salud de Uruguay

Certificados

Argentina

Administración Federal de Ingresos Públicos

Comunicaciones laborales digitales: más cerca de los trabajadores
Presentaciones digitales
Publicador de comunicaciones no sistémicas

Asociación Mutual de Protección Familiar

Taller por el 8 de marzo: Día Internacional de la Mujer Trabajadora

Costa Rica

Caja Costarricense de Seguro Social

Evaluación anual 2019 del Plan Estratégico Institucional 2019-2022 de la Caja Costarricense de Seguro Social: resultados y oportunidades de mejora
Implementación del proyecto de investigación ESTAMPA, estudio multicéntrico, dentro de la organización de la Región Pacífico Central
Pensando en mi comunidad: protocolo de descarte de jeringas y objetos punzocortantes
Programa de Supervisión del Estado de Salud de la Población con COVID-19 durante su aislamiento
Seguridad del paciente en la prevención y control de las lesiones por presión

Ecuador

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Adquisición e implementación de una solución tecnológica integrada corporativa de información, comunicación y almacenamiento de imágenes radiológicas (RIS PACS) en los centros de atención médica del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Guatemala

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Respuesta del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ante la pandemia COVID-19: medidas de flexibilización para beneficio y protección de los pensionados del Programa de Invalidez Vejez y Sobrevivencia
Tecnología para el desarrollo: uso de planilla electrónica para calificar en tiempo real el derecho a ser contribuyente voluntario al Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia

México

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

Estrategia de atención integral para hacer frente a la epidemia de la COVID-19 en adultos mayores
Estrategia de vinculación y relaciones interinstitucionales
Generación, difusión y capacitación de guías operativas y lineamientos institucionales de atención en la epidemia de SARS-CoV-2 (COVID-19)
Programa de atención telefónica COVID-19
Promoción del envejecimiento activo entre los derechohabientes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado: mejorar sus condiciones de vida y salud en el Centro de Estudios y Apoyo al Adulto Mayor (CEAAM)
Trato digno y de calidad en las salas de espera de urgencias en las unidades de segundo y tercer nivel de atención
Ventanilla Única de Atención al Derechohabiente: programa piloto sede Buenavista, Ciudad de México

Instituto Mexicano del Seguro Social

Atención especializada a embarazadas de alto riesgo, complicadas o con urgencia obstétrica, adscritas a IMSS-BIENESTAR, en hospitales de segundo y tercer nivel del Instituto Mexicano del Seguro Social
Solicitud de apoyo del Fondo de Fomento a la Educación (FOFOE) para los procesos educativos

Perú

Derrama Magisterial

Gestión previsional: ampliación de cobertura de Servicios Previsionales

Implementación programada y sostenida del Sistema Integral de Gestión de la Calidad de Derrama Magisterial

Programa de Relacionamiento Presencial al Maestro

Promoting excellence in social security
Promouvoir l'excellence dans la sécurité sociale
Promoviendo la excelencia en la seguridad social
Förderung von Exzellenz in der sozialen Sicherheit
За повышение стандартов в социальном обеспечении
促进卓越的社会保障
دعم التميّز في الضمان الاجتماعي



Secretaría General de la AISS

4 route des Morillons
Case postale 1
CH-1211 Ginebra 22

T: +41 22 799 66 17

F: +41 22 799 85 09

E: issa@ilo.org

www.issa.int



La Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) es la organización internacional líder a nivel mundial que reúne organismos e instituciones de seguridad social. La AISS promueve la excelencia en la administración de la seguridad social a través de directrices profesionales, conocimientos expertos, servicios y apoyo para que sus miembros construyan políticas y sistemas de seguridad social dinámicos en todo el mundo. Creada en 1927 bajo los auspicios de la Organización Internacional del Trabajo, la AISS agrupa en la actualidad más de 320 organizaciones de más de 160 países.