

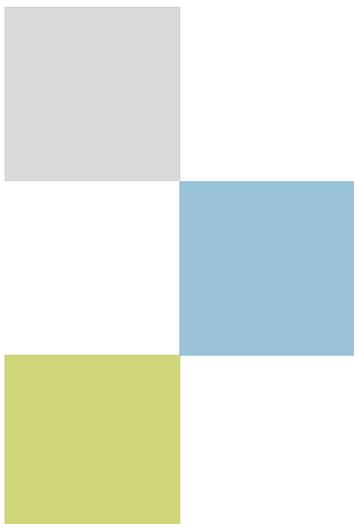


issa

EXCELENCIA EN LA SEGURIDAD SOCIAL

Premio de la AISS de Buenas Prácticas Europa 2024

Resultados del Concurso



www.issa.int/goodpractices

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.

El Jurado del Premio de Buenas Prácticas

Para el trienio 2023-2025, 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 2023-2025

- Accidentes y enfermedades profesionales
- Actuarial
- Asistencia social
- Calidad de los servicios
- Cambio demográfico
- Choques y eventos extremos
- Comunicación
- Continuidad y resiliencia de los sistemas y servicios
- Discapacidad
- Economía digital
- Empleo
- Errores, evasión y fraude
- Extensión de la cobertura
- Gestión de los recursos humanos
- 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

Mención Especial de la AISS a la Innovación

La AISS pone en marcha en el trienio 2023-2025 la Mención Especial de la AISS a la Innovación para destacar una buena práctica que el Jurado Internacional considere especialmente innovadora, con un potencial considerable para definir nuevas vías para alcanzar los objetivos de la seguridad social a nivel institucional, nacional o regional. Al conceder la Mención Especial de la AISS a la Innovación, el Jurado Internacional tendrá en cuenta la originalidad y la creatividad de la buena práctica, así como su posible capacidad para catalizar avances en la administración de la seguridad social. Las buenas prácticas que reciban la mención especial pueden haber sido desarrolladas recientemente y no haber generado aún amplios resultados.

Resultados del Premio de la AISS de Buenas Prácticas – Europa 2024

119 buenas prácticas de 41 instituciones de 26 países compitieron por el Premio de la AISS de Buenas Prácticas para Europa 2024. El Jurado decidió conceder el Premio a la Institución del Seguro Social de Polonia por la buena práctica intitulada *Asistencia en tiempo de crisis para ciudadanos ucranianos*. El Jurado otorgó también la Mención Especial a la Innovación y 107 Certificados de Mérito, 27 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 Europa están disponibles en el portal web de la AISS www.issa.int/gp.

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

Polonia

Institución del Seguro Social

Asistencia en tiempo de crisis para ciudadanos ucranianos

Resumen

Debido al conflicto armado en Ucrania, la Institución del Seguro Social (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS*) de Polonia se vio obligada a prestar asistencia económica a los refugiados de Ucrania. La asistencia se enmarca en los programas estatales: Buen comienzo 300+ (*Good Start 300+*), Familia 500+ (*Family 500+*), Capital para cuidados familiares (*Family Care Capital*) y Cofinanciación de gastos de guardería.

Debido al alto número de solicitudes de prestaciones que se esperaba, la importante carga de responsabilidad social y el poco tiempo de que se disponía para tramitar las nuevas solicitudes, la ZUS se vio obligada a tomar medidas rápidas y eficientes.

La prioridad de la institución era ayudar a los ciudadanos ucranianos a obtener las prestaciones para las familias en el marco de la legislación polaca mediante formularios de solicitud de prestaciones, folletos, hojas informativas e información en ucraniano en sitios web, así como servicios de traducción e interpretación, un número de teléfono de asistencia y consultas electrónicas en ucraniano.

Para garantizar una gestión eficiente del alto número de solicitudes que se esperaba, se desarrolló un software que automatizó el proceso de solicitud todo lo posible, y para aquellos expedientes que no se podían automatizar totalmente, se desarrolló otro software para ayudar al personal.

Mención Especial a la Innovación

Austria

Fondos de Seguros Sociales

La receta electrónica: un servicio completamente digitalizado

Resumen

La receta electrónica de los Fondos de Seguros Sociales (*Dachverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger – DSV*) de Austria ha permitido que las prescripciones de los seguros de enfermedad de todos los asegurados se emitan, se cumplimenten y se facturen de manera electrónica. Dado que todos los datos necesarios están disponibles digitalmente en las farmacias, ya no es necesario utilizar papel. De esta forma se reduce la carga administrativa de todas las partes implicadas en el proceso.

En la farmacia se pueden canjear las recetas por medicamentos de forma sencilla, ya sea con la tarjeta electrónica, con el código de la receta electrónica o con el identificador de la receta.

Las aplicaciones gratuitas del seguro social permiten a los asegurados controlar sus recetas electrónicas activas, así como las de las personas menores de 14 años coaseguradas con ellos. Otra ventaja reside en que los montos abonados por las recetas se actualizan a diario. Al día siguiente de haber sobrepasado el límite de pago por recetas entra en vigor una exención.

Certificado de Mérito con Mención Especial

Albania

Instituto del Seguro Social

Protección especial destinada a mujeres desempleadas

Cobertura con elementos de la seguridad social para mujeres desempleadas con hijos menores de edad a su cargo

Alemania

Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones

El Informe Digital de Pensiones: la preparación para la jubilación comienza aquí

El portal de afiliados – Mi espacio personal: portal digital para el ciudadano del Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones

Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo

Estrategia de prevención en materia de seguridad, salud y bienestar en el lugar de trabajo del Punyab basada en Vision Zero

Inteligencia artificial para supervisar y controlar los procesos de recuperación tras los accidentes de trabajo: extracción automática de códigos CIE-10 y derivación de las Weller-Keys

Un caso del Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo para los sectores de la Alimentación y la Hostelería (BGN)

La evaluación de riesgos en el lugar de trabajo: el uso de la inteligencia artificial

Un caso del Instituto alemán del seguro social de accidentes para los sectores de la energía, textil, eléctrico y de los medios de comunicación (BG ETEM)

La inteligencia artificial al servicio de la salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción

Un caso del Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo para el Sector de la Construcción (BG BAU)

RehaPlus: detección temprana de casos de rehabilitación mediante la inteligencia artificial

Un caso del Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo para los Sectores Textil, Eléctrico, de la Energía y de los Medios de Comunicación (BG ETEM)

Azerbaiyán

Agencia para la Seguridad Social Sostenible y Operacional (DOST)

Mecanismo Proactivo para el Pago de Prestaciones de Invalidez

Fondo Estatal de Protección Social del Ministerio de Trabajo y Protección Social de la Población de la República de Azerbaiyán

Transformación de los procesos administrativos y de la prestación de servicios en el Fondo Estatal de Protección Social de Azerbaiyán mediante estrategias innovadoras de gobernanza digital

Un método moderno y humanista para gestionar la concesión de prestaciones sociales en Azerbaiyán: el mecanismo de concesión proactiva centrado en las personas

Bélgica

Oficina Nacional de Empleo

La gestión de los efectos de las carreras profesionales fragmentadas en la seguridad social: contribución de los datos proporcionados por Dopflux al trabajo actuarial

Servicio Federal de Pensiones

Apoderamientos digitales por medio de *mypension*: los ciudadanos se ayudan mutuamente en línea para reducir la brecha digital

España

Federación de Entidades Gestoras de la Administración de la Seguridad Social Española

App VIVESS para el control de la vivencia en el extranjero
Un caso del Instituto Nacional de la Seguridad Social

Finlandia

Institución del Seguro Social

Compartir la licencia por motivos familiares entre los progenitores: hechos
Una calculadora en línea fácil de usar para ayudar a las familias a tomar mejores decisiones
Servicios de Kela para las personas desplazadas de Ucrania en régimen de protección temporal
Respuesta rápida ante una situación excepcional y refuerzo de la preparación para situaciones similares en el futuro

Institución del Seguro Social de los Agricultores

Escala de capacidad de trabajo para agricultores
Los agricultores pueden evaluar su capacidad de trabajo y su nivel de estrés psicosocial, así como obtener una valoración y recomendaciones de servicios relacionados con la capacidad de trabajo

Francia

Caja Nacional de Asignaciones Familiares

Video doblado a la lengua de signos francesa para la solicitud del subsidio para adultos discapacitados

Caja Nacional del Seguro de Enfermedad

"Risques chimiques Pros": soluciones para prevenir los riesgos químicos profesionales
Un caso del Seguro de Enfermedad – Riesgos Profesionales

"TMS Pros": un proceso enriquecido para ayudar a las empresas a reducir el impacto de los trastornos musculoesqueléticos y las lumbalgias
Un caso del Seguro de Enfermedad – Riesgos Profesionales

URSSAF Caja Nacional

Gestión de la tesorería: predicción de la recaudación diaria de cotizaciones sociales procedentes del sector privado mediante el aprendizaje automático
Buena práctica en materia de gestión del cumplimiento y la eficiencia financiera
Movilidad y cooperación internacional: un servicio digital eficaz para gestionar la movilidad internacional de los trabajadores

Lituania

Caja Estatal del Seguro Social de la República de Lituania del Ministerio de Seguridad Social y Trabajo

Prestación para personas solteras

Malta

Ministerio de Política Social y Derechos de los Niños

Digitalización del régimen de prestaciones asociadas al empleo: un importante incentivo al trabajo
El enfoque innovador de Malta para combatir la no utilización de las prestaciones por medio de la transformación y la automatización de los procesos

Moldova, República de

Oficina Nacional del Seguro Social

Integración de las cotizaciones a la seguridad social en el régimen de impuesto único: impulsar el sector de las tecnologías de la información

Portugal

Instituto de la Seguridad Social

Las prestaciones de salud complementarias del CSI: el copago de medicamentos

Un caso del Instituto de Informática

Pensión Instantánea: aprobación automática de las solicitudes de pensión de vejez

Un caso del Instituto de Informática

Certificados de Mérito

Albania

Instituto del Seguro Social

Digitalización del archivo del seguro social

e-reports: mejora de los servicios para el suministro de prestaciones a corto plazo por medio de informes médicos electrónicos

Servicios en línea: eficiencia, transparencia y alta calidad en la provisión de las prestaciones y los servicios de la seguridad social

Alemania

Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones

Meine-Rehabilitation.de: divulgación de información por parte del Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones

Puesta en marcha de un centro de atención al usuario: servicio multicanal de comunicación y atención al usuario en el DRV Bund

Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo

Prevención de accidentes graves y mortales en el comercio y la logística de mercancías

Un caso del Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo para los Sectores del Comercio y la Logística (BGHW)

Seguro Social para la Agricultura, Bosques y Horticultura

Estrategia en redes sociales para transmitir información sobre seguridad y salud a los trabajadores temporales del sector agrícola

Austria

Fondos de Seguros Sociales

GINS y GINO

El sistema de tarjeta electrónica de Austria está preparado para el futuro

Azerbaiyán

Agencia para la Seguridad Social Sostenible y Operacional (DOST)

Centro de atención telefónica de DOST: estrategia de transformación

Realidad, compatibilidad e integridad

e-social: Registro Social Unificado

Índice DOST: una herramienta de apoyo para la toma de decisiones en la gestión operativa

Programa de Voluntariado de DOST

Servicios DOST: atención a domicilio

Disponibles en cualquier parte

Sistema electrónico del Programa de Rehabilitación Individual

Un caso del Ministerio de Trabajo y Protección Social de la Población de la República de Azerbaiyán

Subsistema Unificado de Trabajo y Empleo

Fondo Estatal de Protección Social del Ministerio de Trabajo y Protección Social de la Población de la República de Azerbaiyán

Gobernanza transformadora: mejora de la seguridad social en Azerbaiyán mediante la optimización y la innovación

Solución basada en la inteligencia artificial para examinar la situación de los hogares con fines relativos a la concesión de la asistencia social estatal específica en Azerbaiyán

Bélgica

Mutual Solidaris

Centinelas que dan alas a la seguridad social con un horizonte preventivo

Una iniciativa multifactorial de inspiración compartida por Bélgica (Mutual Solidaris) y Francia (Caja Central de la Mutualidad Social Agrícola)

Oficina Nacional de Empleo

El proyecto Athena@ONEM: un enfoque pragmático para luchar contra la deuda técnica

La herramienta KDD: una herramienta en línea para mejorar la detección del fraude en la seguridad social

Prestar un mejor servicio a los ciudadanos mediante la mejora de las aplicaciones que utiliza el personal de la Oficina Nacional de Empleo

Reutilización interinstitucional de la gestión de expedientes

Cuando un proyecto se convierte en un producto que permite satisfacer las necesidades de varios organismos gubernamentales

Servicio Federal de Pensiones

Solicitud de pensiones en línea en mypension.be

Ventanilla única para la administración de las pensiones

España

Federación de Entidades Gestoras de la Administración de la Seguridad Social Española

App ISM en tu Bolsillo: la app de los trabajadores del mar

Un caso del Instituto Social de la Marina

Sistema de Evaluación de la Atención

Un caso de la Tesorería General de la Seguridad Social

Federación de Rusia

Fondo de Pensiones y Seguro Social de la Federación Rusa

Certificados electrónicos para pagar dispositivos de asistencia para personas con discapacidad

Finlandia

Institución del Seguro Social

Kela's Info Tray

Un nuevo servicio web trilingüe de información que ofrece acceso a datos estadísticos y de investigación sobre la seguridad social en Finlandia

Instituto Finlandés de Salud en el Trabajo

Redes regionales del Foro Vision Zero

Tema del mes del Foro Vision Zero de Finlandia

Tema del mes sobre seguridad

Francia

Caja Central de la Mutualidad Social Agrícola

La Fábrica Digital Innovadora escucha a los usuarios

Aplicación del *design thinking* para concebir servicios que respondan a las necesidades de los usuarios

La gestión del conocimiento al servicio de una organización en continuo aprendizaje

El apoyo de la CCMSA a sus empleados mediante la documentación de los portales “*Essentiels*”

Un *front office* reforzado en materia de seguridad social en los territorios

Prestar asistencia en un mismo espacio a todos los asegurados sociales

Caja Nacional de Asignaciones Familiares

Ampliación y armonización de la cobertura en materia de cuidado infantil: iniciativa basada en el Convenio Territorial Global y la prima territorial

Complemento para la inclusión de los menores con discapacidad en los centros de recreo

Medida financiera para reforzar la atención a los niños y los adolescentes con discapacidad en los centros de recreo

Herramienta interactiva sobre los derechos por el nacimiento de un hijo

Programa “*Parcours séparation*” de apoyo en los procesos de separación

Servicio Nacional de Lucha contra el Fraude Agravado: implantación en la Rama de las prestaciones familiares en mayo de 2021

Caja Nacional del Seguro de Enfermedad

Prevención de la exposición a los disruptores endocrinos: gestos de hoy para la salud de mañana

Un caso de la Caja Primaria del Seguro de Enfermedad de Indre y Aisne

Programa sectorial de la construcción y las obras públicas: colaborar con los promotores de obras desde la fase de concepción de los trabajos de construcción

Un caso del Seguro de Enfermedad – Riesgos Profesionales

Consejo de Protección Social de los Trabajadores Autónomos

Creación de un dispositivo de control interno coordinado entre los distintos regímenes: control de los riesgos relacionados con los procesos gestionados por las ramas de prestaciones de enfermedad, vejez y recaudación

EN3S - Escuela nacional Superior de Seguridad Social

Secu-jeunes: concienciación de la juventud sobre la ciudadanía social para un sistema de protección social sostenible

Unédic (Seguro de Desempleo)

“Todo sobre mis derechos de desempleo”: una serie de videos para comprender todo sobre los derechos de desempleo

Estudios comparativos internacionales acerca de los sistemas de seguro de desempleo (benchmarking)

Ayuda a la adopción de decisiones

URSSAF Caja Nacional

Armonizar los intercambios entre los socios: coordinación de los servicios de la seguridad social para apoyar a los trabajadores independientes con dificultades

Mejorar la reputación en línea de los organismos de seguridad social

Un caso de la URSSAF de Languedoc-Rosellón

Grecia

Fondo Nacional Electrónico de Seguridad Social

Planteamiento holístico del proceso de concesión de pensiones mediante nuevos servicios digitales orientados al usuario

Irlanda

Ministerio de Protección Social

Nuevo subsidio para cubrir el costo de las prótesis capilares para las personas con alopecia o cáncer Adopción oportuna de una medida presupuestaria centrada en el afiliado

Islandia

Administración del Seguro Social

El defensor de los afiliados

Tarjeta digital de invalidez

Italia

Instituto Nacional para la Prevención de los Accidentes en el Trabajo

Deporte sin barreras

Proyecto de vídeos sobre el deporte como herramienta de reinserción social para las personas con discapacidad laboral

Hacer frente a los riesgos psicosociales en el sector la salud: elaboración de una metodología para tratar el riesgo de estrés relacionado con el trabajo adaptada a los profesionales de la salud

Proyecto del Inail: prevención y protección de la salud y del medio ambiente en laboratorios que utilizan métodos biotecnológicos avanzados e innovadores

Sistemas de gestión y modelo de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo

Guía operativa para pequeñas empresas de artesanía de los sectores textil, mecánico y de la construcción

Kazajstán

Caja Estatal del Seguro Social

Bolsa electrónica de trabajo

Portal de servicios sociales

Tarjeta familiar digital

Letonia

Agencia Estatal del Seguro Social

Panel de control personalizado: información y servicios electrónicos de la Agencia Estatal del Seguro Social

Luxemburgo

Asociación Luxemburguesa de Organismos de Seguridad Social

Vision Zero: estrategia nacional para fomentar la cultura de la prevención en Luxemburgo

El caso de la Asociación del Seguro de Accidentes

Moldova, República de

Oficina Nacional del Seguro Social

Agilización del pago de las prestaciones sociales

Interoperabilidad: garantía de la calidad y la eficiencia de la prestación de servicios públicos

Países Bajos

Banco del Seguro Social

Programa piloto: reducir la infrautilización de la ayuda asistencial AIO como complemento de ingresos para quienes perciban una pensión para personas de edad avanzada

Polonia

Fondo del Seguro Social Agrícola

Concurso juvenil de cortometrajes "Mi Vision Zero"

Portal eKRUS: servicios digitales para los agricultores asegurados del KRUS

Institución del Seguro Social

Servicios de apoyo a la familia

Portugal

Instituto de la Seguridad Social

Asignación automática del número de identificación de la seguridad social a las personas desplazadas de Ucrania a causa de la guerra

Un caso del Instituto de Informática

Desarrollo informático del Estatuto de los Profesionales en el Ámbito de la Cultura

Un caso del Instituto de Informática

La aplicación Guardería Feliz

Un caso del Instituto de Informática

Visión 360°: relación inteligente e inclusiva

Un caso del Instituto de Informática

Reino Unido

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo

Ayudar a las personas desfavorecidas: evaluar y documentar los riesgos en las economías emergentes para lograr un futuro sin daños

Serbia

Instituto del Seguro Social

Aplicación transparente de los acuerdos de seguridad social

Suecia

Agencia de Pensiones Sueca

Guía rápida sobre las pensiones (*Snabbkoll på din pension*)

Servicio Público de Empleo

El informe de actividad: acciones para mejorar la experiencia del usuario

Estrategia de búsqueda automática: medidas para mejorar la eficacia de la búsqueda de los solicitantes de empleo

Türkiye

Instituto del Seguro Social

Acción para fomentar el empleo declarado de las mujeres (*Women-Up*)

Banco de datos de instrucciones del Seguro Universal de Salud

Digitalización de los pagos en efectivo a las personas por los servicios de atención de salud y las prestaciones por incapacidad temporal

Pago automático de las prestaciones para gastos funerarios a los supervivientes de funcionarios

Rastreo digital del pago de pensiones indebidas

Sistema YUPASS de verificación del derecho a la atención de salud en el marco de los acuerdos de seguridad social

Transferencia de los pagos centrales a la cuenta bancaria de los beneficiarios de pensiones

Certificados

Francia

Caja Nacional de Asignaciones Familiares

Creación de un *LabParentalité*

Aplicación de una buena práctica local a nivel nacional

Un servicio para apoyar el mantenimiento y la creación de plazas de guardería

Acompañamiento del Centro Especializado en el Cuidado de los Niños

Unédic (Seguro de Desempleo)

El nuevo sitio web unedic.org: más accesible y mejor adaptado a los dispositivos móviles

“En vivo”: serie de videos donde se entrevista a los expertos del Unédic durante 90 segundos

Italia

Instituto Nacional para la Prevención de los Accidentes en el Trabajo

Apoyo técnico a los proyectos de reintegración laboral al trabajo de las personas con discapacidades derivadas de accidentes laborales de trabajo y enfermedades profesionales

Índice de lesiones profesionales y de prevención para el sistema de adquisiciones públicas

Supervisión sistemática del índice de accidentes de trabajo en las empresas certificadas con un sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo

Un método para comprobar la eficacia de la política de prevención del Inail

Türkiye

Instituto del Seguro Social

Estudio del cumplimiento de las metas provinciales de desempeño

Sistema de solicitud en línea del seguro universal de salud para estudiantes internacionales

Sistema de Sugerencias de los Empleados

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.