



issa

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | AISS

# El Premio de Buenas Prácticas de la AISS Europa 2016

RESULTADOS DEL CONCURSO

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

# El Premio de Buenas Prácticas de la AISS: Europa 2016

## INTRODUCCIÓN

La identificación e intercambio de buenas prácticas ayuda a las organizaciones e instituciones de seguridad social a mejorar su eficiencia operativa y administrativa. A tal efecto, la AISS inició un programa de Premios de Buenas Práctica para reconocer las buenas prácticas en la administración de la seguridad social.

Los Premios de Buenas Prácticas de la AISS 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. En cada Foro se concede un premio, así como certificados de mérito, en virtud de la decisión de un jurado.

## EL JURADO DEL PREMIO DE BUENAS PRÁCTICAS

Para el trienio 2014-2016, el jurado está compuesto por la Presidenta del Comité de Redacción de la *International Social Security Review*, un expresidente de la AISS y un representante de la Oficina Internacional del Trabajo.

## PRIORIDADES DE LOS PREMIOS DE BUENAS PRÁCTICAS PARA 2014-2016

- Buena Gobernanza
- Calidad de los Servicios
- Comunicación por las instituciones de seguridad social
- Evaluaciones actuariales
- Extensión de la cobertura de la seguridad social a los grupos difíciles de cubrir
- Inversión de los Fondos de la Seguridad Social
- Prevención de Riesgos Profesionales
- Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo
- Recaudación y Cobranza de Cotizaciones
- Regreso al Trabajo y Reintegración
- Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## EL PREMIO DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA AISS - EUROPA 2016

Se presentaron 71 proyectos de 27 organizaciones que representaron a 19 países. El Jurado decidió conceder el Premio al Ministerio de Protección Social, Irlanda por la buena práctica intitulada *Intreo – Servicio integrado de bienestar y de empleo*. El Jurado otorgó también 51 Certificados de Mérito, 12 de las cuales recibieron una mención especial.

## BUENAS PRÁCTICA EN EL PORTAL WEB DE LA AISS

La descripción completa de las candidaturas ganadoras del Premio de Buenas Prácticas de la AISS para Europa de la AISS y el acceso a la base de datos de los ejemplos de buenas prácticas de la seguridad social en todo el mundo se encuentran disponibles en: [www.issa.int/goodpractices](http://www.issa.int/goodpractices).

## PREMIO

### IRLANDA: MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL

#### Intreo – Servicio integrado de bienestar y de empleo

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios

**Resumen:** Tras la crisis financiera de 2008, el desempleo en Irlanda aumentó en 300 por ciento. La fragmentación de los servicios de empleo y bienestar existentes se traducía en procedimientos ineficientes, lo cual incidía de modo adverso en el empleo. Se elaboró una estrategia de negocios clara para fusionar las tres organizaciones a cargo de las cuestiones de desempleo, integrar los servicios y el personal de dichas organizaciones, y diseñar y aplicar nuevos procesos de servicio. Una innovación notable consistió en crear un modelo de perfilado usando el cuestionario de solicitud de empleo para predecir la probabilidad de que una persona permanezca desempleada durante más de 12 meses y luego asignar un funcionario responsable a los clientes de alto riesgo. Otra innovación consistió en hacer firmar a más de 200 de los principales empleadores una carta de activación de jóvenes y desempleados de larga duración. Consecuentemente, más de 75.000 desempleados de larga duración consiguieron empleo, la tasa de persistencia del desempleo de corta a larga duración pasó de 35 por ciento a 26 por ciento y la tasa de progresión de los desempleados de muy larga duración aumentó de 25 por ciento a 44 por ciento.

**Comentario del Jurado:** En un entorno difícil, es un logro notable integrar el personal y los servicios de tres grandes organizaciones, optimizar el uso de recursos y generar importantes ganancias de eficiencia administrativa al tiempo que se priorizan los servicios para un sector vulnerable de la población, todo ello en un entorno de grave crisis económica. Los resultados de la nueva estrategia y de los nuevos procesos son notables puesto que benefician tanto a la administración como a sus clientes.

## CERTIFICADOS DE MÉRITO CON MENCIÓN ESPECIAL

### ALEMANIA: ORGANISMO SEGURO SOCIAL ALEMÁN DE ACCIDENTES DE TRABAJO DE LOS ALIMENTOS Y LA HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN, INTEGRANTE DE LA SEGURO SOCIAL ALEMÁN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

#### El sistema Weller: un modelo de gestión de las terapias para su uso por parte de las aseguradoras de accidentes

Tema de la buena práctica: Regreso al Trabajo y Reintegración

**Resumen:** El sistema Weller comprende una guía que contiene 170 diagnósticos principales con más de 450 plantillas de diagnóstico, como también una base de datos central sobre los plazos y los costos de casos cerrados (y anonimizados) de todos los aseguradores participantes. El sistema Weller da lugar a un enfoque de gestión terapéutica activa y ha permitido que sus usuarios en Alemania alcancen una reducción media en los tiempos de incapacidad de 25 por ciento en comparación con los enfoques terapéuticos no gestionados.

**Mención especial del Jurado:** Este valioso modelo de gestión terapéutica eficaz ha dado lugar a importantes ganancias de eficiencia. Tiene un gran potencial de transferibilidad a otros países y otros sectores del seguro de accidentes.

## ALEMANIA: SEGURO SOCIAL ALEMÁN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

### Reha 3.0 – Concepción y realización de la nueva estrategia en materia de rehabilitación

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Regreso al Trabajo y Reintegración

**Resumen:** El concepto general es diseñar e implementar de forma sistemática procesos de rehabilitación que cumplan con los objetivos establecidos por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas. Se han iniciado varios proyectos y estudios para garantizar que todas las medidas y acciones que intervienen en el proceso de rehabilitación tengan en cuenta las necesidades individuales de las personas con discapacidad a fin de alcanzar, en última instancia, una reinserción laboral y social integral y sostenible.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica tiene objetivos claros y completos y emplea un enfoque de gestión riguroso e integrado. El establecimiento de un grupo de proyecto compuesto por responsables de rehabilitación, la consulta y la orientación de las Directrices de la AISS pertinentes, así como la realización de una prueba piloto inicial para aclarar y mejorar los procesos conforman una metodología que tal vez otros deseen aplicar.

## BÉLGICA: OFICINA NACIONAL DEL EMPLEO

### Hacer más con menos

Tema de la buena práctica: Buena Gobernanza

**Resumen:** El objetivo de esta buena práctica es garantizar que la organización siga procesando el mismo volumen de casos o más, que pueda hacer frente a reglamentaciones cada vez más complejas y que mantenga la calidad de los servicios al cliente y las condiciones de trabajo del personal mientras absorbe las reducciones en su presupuesto de funcionamiento y en su cantidad de personal (en 2015 la administración experimentó una reducción de 20 por ciento en su presupuesto de funcionamiento y un recorte de 5 por ciento en su plantilla). Las diferentes herramientas y técnicas empleadas han permitido que la organización no solo cumpla con sus compromisos en virtud del contrato con el Estado, sino que incluso los supere en algunas áreas. Asimismo, según las evaluaciones realizadas, el nivel de satisfacción de los usuarios y de los empleados se encuentra en aumento.

**Mención especial del Jurado:** Este proyecto muestra un enfoque integral para abordar el importante reto de prestar a los desempleados los mismos servicios o servicios mejorados con menos recursos humanos y financieros.

## CROACIA: INSTITUTO DEL SEGURO DE PENSIONES DE CROACIA

### Registro electrónico

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**Resumen:** Al proporcionar a los individuos un acceso rápido y seguro a un documento sobre su situación laboral autenticado y almacenado en la base de datos del ISPC, el sistema de registro electrónico permite que las personas aseguradas por el sistema de seguro de pensiones de Croacia se beneficien de la libre circulación en el mercado laboral de la Unión Europea. Cada registro individual se autentifica cuando se imprime aplicando una combinación única de características, lo cual evita la autenticación de documentos impresos de un emisor extranjero o de un escribano público.

**Mención especial del Jurado:** Este proyecto hace buen uso de la tecnología para proporcionar servicios mejores y más transparentes a la población. Los ciudadanos pueden acceder a datos importantes las 24 horas del día, todos los días de la semana, sin necesidad de desplazarse a las oficinas del ISPC.

## FRANCIA: CAJA NACIONAL DE ASIGNACIONES FAMILIARES

### Las “citas de los derechos”

Temas de la buena práctica: Extensión de la cobertura de la seguridad social a los grupos difíciles de cubrir, Recaudación y Cobranza de Cotizaciones

**Resumen:** Consciente de que muchas de las personas más desfavorecidas y necesitadas son también las menos informadas acerca de sus derechos, la Caja Nacional de Asignaciones Familiares (CNAF) ideó una metodología más proactiva para abordar este asunto público primordial. Se elaboró un cuestionario estándar para las entrevistas individuales adaptado a las necesidades de cada beneficiario a fin de examinar la posible asistencia a la que cada persona podría tener derecho. De las casi 400.000 entrevistas realizadas en 2014 y 2015, 40 por ciento llevaron a la obtención de un derecho a prestaciones de la CNAF.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica muestra un enfoque proactivo para ayudar a los grupos vulnerables a comprender y solicitar la ayuda financiera a la que tienen derecho, lo cual permite que un mayor número de personas salga de la pobreza. Es de esperar que esta iniciativa resulte en una revisión general de los procedimientos de modo a extenderse a las personas más necesitadas.

## FRANCIA: CAJA NACIONAL DEL SEGURO DE ENFERMEDAD DE LOS TRABAJADORES ASALARIADOS

### PRADO - Programa de asistencia para el regreso al hogar después de la hospitalización

Tema de la buena práctica: Calidad de los Servicios

**Resumen:** Esta iniciativa, puesta en marcha en 2010, ofrece asistencia a los pacientes en sus hogares después de un periodo de hospitalización. El objetivo no solo es garantizar una adecuada transición de los cuidados para evitar que los pacientes vuelvan a ser hospitalizados, sino también mejorar el uso de los recursos y permitir que los pacientes regresen a sus hogares más rápidamente. En la actualidad cubre a los pacientes hospitalizados en las áreas de maternidad, ortopedia, enfermedad pulmonar obstructiva crónica y heridas crónicas.

**Mención especial del Jurado:** El enfoque se centra en el paciente y sus necesidades, garantiza una atención de salud coordinada y eficaz y reduce la duración de la estadía en el hospital. La evaluación sistemática y rigurosa del programa, digna de elogio, ha revelado una alta satisfacción de los pacientes con la iniciativa y no hace aumentar el número de reinternaciones.

## FRANCIA: RÉGIMEN DE SEGURO SOCIAL DE LOS TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA

### Ayuda financiera para los trabajadores por cuenta propia cotizantes que se encuentran en dificultades

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Extensión de la cobertura de la seguridad social a los grupos difíciles de cubrir, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**Resumen:** El carácter impredecible de los ingresos de los trabajadores por cuenta propia a menudo socava su capacidad de abonar cotizaciones regulares. Para garantizar la continuidad de las cotizaciones de los trabajadores por cuenta propia “en situación de riesgo” que se enfrentan a dificultades financieras por razones personales o independientes de su voluntad, el régimen instituyó el programa de asistencia financiera que facilita principalmente los pagos del seguro de enfermedad, las cotizaciones sociales y otras deudas eventuales. La evaluación interna muestra que el 88 por ciento de los deudores solicitaron asistencia solo una vez en 5 años y que el 60 por ciento de los deudores abona todas sus cotizaciones morosas en un plazo de 6 meses. Debido a que el 33 por ciento de los contribuyentes que reciben asistencia también tienen empleados, la medida ayuda a preservar el empleo de estos empleados y del trabajador por cuenta propia.

**Mención especial del Jurado:** Esta es una iniciativa fuerte que permite a las empresas viables seguir funcionando a pesar de un contexto económico restrictivo, ayuda a preservar el empleo y evita que los trabajadores por cuenta propia con bajos ingresos caigan en el sector no estructurado y pierdan la cobertura de la seguridad social.

## MALTA: MINISTERIO DE LA FAMILIA Y DE LA SOLIDARIDAD SOCIAL

### Simplificación y racionalización del proceso de verificación anual de la asignación por hijo a cargo y de la asignación complementaria

Tema de la buena práctica: Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**Resumen:** Los procesos de adjudicación de la asignación infantil y de la asignación complementaria, ambas con comprobación de los recursos, se consideraron perfectibles y simplificables. Se estableció un equipo de proyecto compuesto por las principales partes interesadas para rediseñar los procesos con el objeto de reducir los plazos y los costos administrativos, y de simplificar los trámites a los beneficiarios. Se concluyó con el Ministerio de Hacienda un acuerdo de intercambio de datos que permite que las solicitudes se basen en los datos sobre los ingresos ya presentados al Ministerio de Hacienda, lo cual elimina para los beneficiarios la necesidad de rellenar formularios anuales de actualización. Los ingresos de 49 por ciento de los beneficiarios de la asignación infantil y de 12 por ciento de los beneficiarios de la asignación complementaria fueron considerablemente más elevados que lo declarado anteriormente, lo cual resulta en un ahorro estimado de 4 por ciento del gasto total en estas prestaciones.

**Mención especial del Jurado:** La racionalización de los procesos y el aprovechamiento de la administración electrónica han generado en este caso importantes ahorros administrativos y en concepto de prestaciones que han simplificado el proceso para los solicitantes.

## REPÚBLICA DE MOLDOVA: OFICINA NACIONAL DEL SEGURO SOCIAL

### Acuerdos de seguridad social para garantizar el acceso de los trabajadores migrantes a las prestaciones de seguridad social

Tema de la buena práctica: Extensión de la cobertura de la seguridad social a los grupos difíciles de cubrir

**Resumen:** Habida cuenta de que más de 1 millón de moldavos trabajan en el extranjero, principalmente en la Comunidad de Estados Independientes y en la Unión Europea, era esencial examinar medios para garantizar la igualdad de trato a los ciudadanos que trabajan en el extranjero y proteger sus derechos a la seguridad social. La legislación nacional se enmendó de manera a abonar las prestaciones en el extranjero a condición de que existan acuerdos bilaterales con los principales países de destino de los trabajadores migrantes. Además de los acuerdos concluidos con la Federación de Rusia, Uzbekistán, Ucrania, Bielorrusia y Azerbaiyán entre 1995 y 1997, se han firmado acuerdos, desde 2008, con 11 países de la Unión Europea.

**Mención especial del Jurado:** Este es un medio significativo y pragmático de extender la cobertura de la seguridad social al número sustancial de trabajadores migrantes del país. La prioridad a la conclusión de acuerdos con los principales países de destino ha garantizado una protección máxima con un mínimo de recursos.

## POLONIA: INSTITUCIÓN DEL SEGURO SOCIAL

### Plataforma de Servicios Electrónicos de la ZUS – un canal de comunicación moderno y cómodo

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**Resumen:** ZUS ha instituido una plataforma de infraestructura moderna que incorpora diferentes canales de comunicación, entre ellos Internet, teléfono y kioscos interactivos, así como servicios de ventanillas en las

sucursales de ZUS. Esta plataforma ofrece a los clientes una opción en su modo de comunicación y evita la creación de una brecha digital entre los clientes. Si tienen un perfil en el portal, los clientes pueden acceder por Internet a información personalizada, fijar citas con ZUS y consultar información general. Desde el lanzamiento del portal web, se han recibido 8,5 millones de solicitudes por vía electrónica y 420.000 clientes han utilizado los servicios de kioscos interactivos.

**Mención especial del Jurado:** Se trata de una estrategia global y de múltiples facetas que busca garantizar que todos los clientes puedan acceder de manera adecuada y conveniente a los servicios de ZUS. Las auditorías sobre facilidad de uso para evaluar el cumplimiento con las normas del sitio web y definir las mejoras necesarias son dignas de elogio.

## SUECIA: AGENCIA DE PENSIONES SUECA

### La Norma para las Proyecciones de Pensiones

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Comunicación por las instituciones de seguridad social

**Resumen:** La Agencia de Pensiones Sueca ha creado una herramienta que se puede utilizar en toda la industria de pensiones para diversos tipos de regímenes y productos de pensiones, con el fin de ofrecer una proyección coherente y precisa de los futuros ingresos en concepto de pensiones. Fueron necesarios casi cuatro años para desarrollar la norma y que los proveedores de pensiones se pongan de acuerdo sobre ella debido a la dificultad de definir las hipótesis aplicables e incluso qué cubre una "pensión". El resultado final de la aplicación de la norma será que los asegurados puedan tomar decisiones más informadas sobre el trabajo, el ahorro, el consumo y la edad de jubilación.

**Mención especial del Jurado:** Cuando existen múltiples posibilidades de suministro de ingresos de pensiones, es esencial que los proveedores se basen en las mismas hipótesis para realizar proyecciones. La participación de todos los proveedores de pensiones en el diseño y la definición de la norma es un ejemplo de buena gobernanza en la reglamentación de esta importante área.

## SUIZA: SUVA

### Sumex DRG Expert posibilita un control innovador de las prestaciones

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**Resumen:** Sumex DRG Expert es una solución web moderna con un soporte de decisiones integrado que completa el sistema de tarifas (grupos suizos relacionados con el diagnóstico) introducido en 2012 para regular los pagos de los aseguradores por el tratamiento de pacientes hospitalizados. Además de ofrecer a los aseguradores de salud un mejor control sobre las solicitudes de reembolso, el sistema permite evaluar automáticamente, sobre la base de la teoría de las probabilidades, la exactitud de los códigos de tratamiento utilizados en las facturas de prestaciones presentadas. Las solicitudes de informes médicos y las revisiones, por parte de especialistas, de los códigos improbables reconocidos por el sistema han dado lugar a la recodificación de facturas con una ponderación de costos inferior. De este modo, en 2015 SUVA pudo rechazar solicitudes de reembolso injustificadas equivalentes a 50 millones de francos suizos (10 por ciento de todos los costos de tratamiento).

**Mención especial del Jurado:** Se trata de una solución de TI innovadora para el problema de reconocer los cargos excesivos en las facturas emitidas por los proveedores de servicios de salud. Los resultados en el control de los costos de la atención de salud, importante preocupación en todos los países, han sido impresionantes hasta ahora. Este proyecto, junto a las demás buenas prácticas presentadas por SUVA, forma parte de un esfuerzo general por mejorar la gestión del seguro de accidentes.

## **CERTIFICADOS DE MÉRITO**

### **ALEMANIA: INSTITUTO FEDERAL DE ALEMANIA DEL SEGURO DE PENSIONES**

**Un servicio sólido. Una empresa fuerte. El servicio para las empresas del Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Prevención de Riesgos Profesionales, Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo, Regreso al Trabajo y Reintegración

### **ALEMANIA: SEGURO SOCIAL ALEMÁN DE ACCIDENTES DE TRABAJO**

**Las instituciones de la seguridad social, promotoras de los derechos humanos**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Prevención de Riesgos Profesionales, Regreso al Trabajo y Reintegración

### **AZERBAIYÁN: FONDO ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL, MINISTERIO DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL DE LA POBLACIÓN**

**Automatización de la concesión de pensiones mediante un centro de atención telefónica**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación,

### **BÉLGICA: INSTITUTO NACIONAL DEL SEGURO DE ENFERMEDAD E INVALIDEZ**

**Plan “back to work”: reintegración profesional de los beneficiarios de prestaciones de invalidez**

Tema de la buena práctica: Regreso al Trabajo y Reintegración

### **BÉLGICA: OFICINA NACIONAL DEL EMPLEO**

**Management cockpit: Gestión del rendimiento en la Oficina Nacional del Empleo de Bélgica**

Tema de la buena práctica: Buena Gobernanza

### **BULGARIA: INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL**

**Intercambio electrónico de documentos y datos para la atribución y el pago de las prestaciones de corta duración**

Tema de la buena práctica: Tecnologías de la Información y de la Comunicación

### **CROACIA: INSTITUTO DEL SEGURO DE PENSIONES DE CROACIA**

**Intercambio electrónico de datos sobre fallecimientos**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

### **CROACIA: INSTITUTO DEL SEGURO DE PENSIONES DE CROACIA**

**Solicitudes electrónicas**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

### **ESPAÑA: INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL, PARTE DE LA FEDERACIÓN DE ENTIDADES GESTORAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL ESPAÑOLA**

**Portal Tu Seguridad Social**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación



## **FINLANDIA: INSTITUCIÓN DEL SEGURO SOCIAL**

**Adopción de documentación electrónica para las solicitudes presentadas en una plataforma de servicio de atención al cliente en línea**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios

## **FRANCIA: CAJA NACIONAL DE ASIGNACIONES FAMILIARES**

**“100% intangible, 100% personalizado”**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **FRANCIA: CAJA NACIONAL DE ASIGNACIONES FAMILIARES**

**Prestación del servicio global de apoyo a los padres separados**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios

## **FRANCIA: CAJA NACIONAL DE ASIGNACIONES FAMILIARES**

**Servicios de mediación en la rama de la Familia de la seguridad social**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios

## **IRLANDA: MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL**

**Directrices sobre la certificación cerrada para médicos generalistas**

Tema de la buena práctica: Regreso al Trabajo y Reintegración

## **IRLANDA: MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL**

**Servicio web de solicitudes, prestaciones y pagos de SUSI/DSP**

Tema de la buena práctica: Calidad de los Servicios

## **ITALIA: INSTITUTO NACIONAL DEL SEGURO DE ACCIDENTES DEL TRABAJO**

**Creación del programa informático ERA para el análisis ergonómico de las actividades laborales**

Tema de la buena práctica: Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **ITALIA: INSTITUTO NACIONAL DEL SEGURO DE ACCIDENTES DEL TRABAJO**

**El motor semántico IRIDE EEAT: análisis de los accidentes para apoyar la prevención**

Tema de la buena práctica: Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **ITALIA: INSTITUTO NACIONAL DEL SEGURO DE ACCIDENTES DEL TRABAJO**

**La medición del bienestar de los trabajadores: una necesidad para la buena gobernanza**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios

## **ITALIA: INSTITUTO NACIONAL DEL SEGURO DE ACCIDENTES DEL TRABAJO**

**Medidas de prevención y protección para reducir la exposición al polvo que contiene sílice cristalina libre**

Tema de la buena práctica: Prevención de Riesgos Profesionales

## **ITALIA: INSTITUTO NACIONAL DEL SEGURO DE ACCIDENTES DEL TRABAJO**

**Seguridad y salud en el trabajo: Una práctica en red para promover la prevención de los riesgos y difundir la cultura de seguridad en el lugar de trabajo**

Temas de la buena práctica: Prevención de Riesgos Profesionales, Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo

## **JERSEY: MINISTERIO DE SEGURIDAD SOCIAL**

### **Programa JobsFest**

Tema de la buena práctica: Regreso al Trabajo y Reintegración

## **LITUANIA: CAJA ESTATAL DEL SEGURO SOCIAL DE LA REPÚBLICA DE LITUANIA DEL MINISTERIO DE SEGURIDAD SOCIAL Y TRABAJO**

### **Sistema de gestión de solicitudes de certificados electrónicos de enfermedad y de licencia de maternidad**

Tema de la buena práctica: Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **POLONIA: INSTITUCIÓN DEL SEGURO SOCIAL**

### **Clases con la ZUS**

Tema de la buena práctica: Comunicación por las instituciones de seguridad social

## **POLONIA: INSTITUCIÓN DEL SEGURO SOCIAL**

### **Modelo innovador de educación para los médicos de la seguridad social**

Tema de la buena práctica: Buena Gobernanza

## **POLONIA: INSTITUCIÓN DEL SEGURO SOCIAL**

### **Normas de servicio de atención al cliente**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **FEDERACIÓN DE RUSIA: FONDO DE PENSIONES DE LA FEDERACIÓN DE RUSIA**

### **Evaluaciones actuariales**

Tema de la buena práctica: Evaluaciones actuariales

## **SUECIA: AGENCIA DE PENSIONES SUECA**

### **Comunicación basada en acontecimientos de la vida real**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Comunicación por las instituciones de seguridad social

## **SUECIA: AGENCIA DE PENSIONES SUECA**

### **El Sobre Naranja**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Comunicación por las instituciones de seguridad social

## **SUECIA: AGENCIA DE PENSIONES SUECA**

### **El sistema de descuentos en el régimen sueco de pensiones basado en la capitalización**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios

## **SUECIA: SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

### **"Bedömningsstödet" – Herramienta de evaluación**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Regreso al Trabajo y Reintegración, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **SUIZA: SUVA**

### **El beneficio económico óptimo de la rehabilitación**

Tema de la buena práctica: Regreso al Trabajo y Reintegración

**SUIZA: SUVA**

### **El Case Management "ParaSuva"**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación por las instituciones de seguridad social, Regreso al Trabajo y Reintegración,

**SUIZA: SUVA**

### **Mejora de la colaboración entre la Caja de Seguro de Desempleo, la Oficina Regional de Colocación y la Caja Nacional Suiza de Seguro en caso de Accidentes**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación por las instituciones de seguridad social, Regreso al Trabajo y Reintegración

**SUIZA: SUVA**

### **TC-Programa de detección del asbesto para el diagnóstico precoz de cáncer de pulmón**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Regreso al Trabajo y Reintegración,

**SUIZA: SUVA**

### **Videotoscopia realizada en vehículo "audiomóvil"**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Prevención de Riesgos Profesionales,

**TURQUÍA: INSTITUTO DEL SEGURO SOCIAL**

### **Apoyar el empleo registrado de las mujeres a través de servicios de cuidado de niños a domicilio**

Temas de la buena práctica: Extensión de la cobertura de la seguridad social a los grupos difíciles de cubrir, Recaudación y Cobranza de Cotizaciones, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**TURQUÍA: INSTITUTO DEL SEGURO SOCIAL**

### **La integración de certificados de estudiante en el Programa de Derechos a Prestaciones de Salud**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**TURQUÍA: INSTITUTO DEL SEGURO SOCIAL**

### **Pago automático de las declaraciones de incapacidad temporal (pago electrónico) a los trabajadores por cuenta propia**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**TURQUÍA: INSTITUTO DEL SEGURO SOCIAL**

### **Sistema de consulta sobre los pagos y de presentación de los datos relativos a las cuentas bancarias en línea**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

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](mailto:issa@ilo.org)

[www.issa.int](http://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 alrededor de 320 organizaciones de más de 150 países.