



issa

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | AISS

Programa de
Reconocimiento de la AISS

Introducción

para los Miembros

www.issa.int/excellence

Reconocimiento de la AISS

Introducción para los Miembros

Secretaría General
Asociación Internacional de la Seguridad Social
Ginebra

Resumen

Esta introducción presenta el Programa de Reconocimiento y el proceso de evaluación de las Directrices de la AISS. Consta de dos secciones:

Sección 1. Un resumen del proceso del Programa de Reconocimiento;

Sección 2. Orientación detallada para las instituciones miembro sobre la manera de preparar una evaluación y sobre los elementos que se deben proporcionar al evaluador.

A cada Directriz de la AISS le corresponde también un manual específico que se utiliza para registrar las evidencias y el resultado de la evaluación.

1. Los proceso del Programa de Reconocimiento

1.1. Un resumen del proceso del Programa de Reconocimiento

La AISS se compromete a ayudar a sus organizaciones miembro a alcanzar la excelencia en la administración de la seguridad social. Para ello, ha elaborado una serie de servicios y productos con los que apoyar y desarrollar las capacidades administrativas, gerenciales y operativas de las instituciones miembro.

Estos servicios y productos están consagrados en el Centro para la Excelencia de la AISS (CfE, por sus siglas en inglés) y se basan en documentos denominados Directrices, elaborados para tratar ámbitos específicos de la administración de la seguridad social. Las Directrices de la AISS exponen las normas profesionales internacionales de sectores específicos y que están contenidas en un conjunto de directrices concretas. Las Directrices son un compendio exhaustivo de normas profesionales de aplicación general para las instituciones de seguridad social.

En el marco de los incentivos a la excelencia, la AISS ha diseñado el Programa de Reconocimiento. Este programa busca el reconocimiento de aquellas instituciones que han implementado las Directrices de la AISS aplicables en un ámbito determinado de la seguridad social (como la buena gobernanza, las TIC, entre otras).

Para hacerlo, se lleva a cabo una evaluación documental externa e independiente, basada en la información presentada por la organización que determina si una organización ha aplicado la Directriz de la AISS correspondiente. La evaluación corre a cargo de un experto en la directriz.

En caso de que se presenten problemas que precisen de atención con anterioridad a la concesión del reconocimiento, el evaluador los identifica y se los comunica a la institución, que dispone a continuación de un plazo determinado para introducir las mejoras necesarias.

Asimismo, el evaluador indica las buenas prácticas o los aspectos que contribuirán a la mejora de la institución, e informa al respecto, en función de los requisitos incluidos en la Directriz. Es necesario señalar que estos requisitos no influyen en la posibilidad de merecer el reconocimiento.

Cada directriz específica contiene recomendaciones en forma de "estructuras" y "mecanismos", que presentan posibles vías para cumplir sus requisitos de la directriz. Sin embargo, no es obligatorio seguir esas vías para "aprobar" una directriz concreta. Se trata únicamente de una sugerencia de buenas prácticas. Los enunciados de cada directriz son en sí mismos los requisitos que se deben cumplir en el marco de las sinergias de la situación en el país, así como los objetivos y prioridades principales de la institución.

1.2. Ámbito del reconocimiento y la evaluación

Existe una gran diversidad de vías y de estructuras organizativas para implementar los acuerdos de seguridad social en los diferentes países. Las Directrices de la AISS y el Programa de Reconocimiento no intentan imponer un único camino para implementar los acuerdos de seguridad social, pero sin duda recomiendan las buenas prácticas que son de aplicación universal.

En términos generales, las instituciones que solicitan el reconocimiento deben demostrar solo la aplicación de las directrices específicas a su mandato jurídico y su ámbito acordado de servicios. No obstante, tendrán que demostrar al evaluador, durante el proceso de reconocimiento, por qué consideran que otras directrices no son aplicables en esos casos.

Cuando una institución desempeña funciones que deben complementarse con actividades en otras entidades, con el objetivo de lograr los objetivos del sistema local de seguridad social (por ejemplo, cuando otras entidades están al frente de la administración de determinados aspectos del sistema), tendrá que demostrar un nivel adecuado de coordinación interinstitucional como parte de su base empírica.

1.3. Metodología de evaluación formal

Antes de solicitar el reconocimiento, la institución tendrá que llevar a cabo una autoevaluación y garantizar que tiene las evidencias para satisfacer todas las directrices relevantes. En la Sección B, se ofrece más información al respecto, así como sobre todas las medidas que la institución debe adoptar inicialmente.

Una vez que la organización está preparada, se pondrá en contacto con el evaluador asignado mediante el formulario facilitado al principio del manual. Esto indica la manera en que se gestionan y se realizan los procesos correspondientes en su país.

La parte principal de la evaluación consiste en reunir las evidencias formales aportadas por la institución. Para registrar los resultados de esta evaluación se utiliza un manual para cada directriz. El manual consta de una página para cada directriz. En cada página hay un cuadro que contiene:

- La redacción de la directriz específica: estos son los requisitos que deben cumplirse.
- Un espacio para que el evaluador marque “Cumple”, “No cumple” o “No aplica”. El evaluador lo cumplimenta tras examinar las evidencias.
- Un espacio para que la institución explique en unas pocas frases cómo cumple la directriz.
- Ejemplos de los tipos de evidencias que podría aportar la institución. Estos ejemplos no son obligatorios ni exclusivos.
- Un espacio para que la institución explique las evidencias que presenta.
- La conclusión del evaluador y su correspondiente justificación.

Los colores que se emplean en el manual tienen significados diferentes. El **negro** es para un requisito o una explicación. El **azul** indica que debe ser cumplimentado por el evaluador. El **rojo** es para los espacios cumplimentados por la institución.

Inicialmente, la institución cumplimenta todas las casillas **rojas** y presenta el manual y la relación de pruebas a la AISS a través del portal específico Mi AISS. El evaluador considera entonces las evidencias en relación con la directriz y solicita más información cuando sea necesario, además de cumplimentar los espacios de color **azul** en función de su criterio con respecto a las evidencias presentadas.

Debido a la extensión de algunas directrices, en estos casos el evaluador examinará en detalle únicamente una muestra.

Si los evaluadores consideran que la institución ha aportado evidencias insuficientes para poder pronunciarse, entonces solicitarán evidencias más detalladas.

Las definiciones de las calificaciones “Cumple”, “No cumple” y “No aplica” para una directriz son las siguientes:

- “Cumple” significa que se han aportado evidencias suficientes para demostrar que se han cumplido los requisitos de la directriz.
- “No cumple” significa que no hay evidencias, o que estas evidencias son insuficientes, para certificar la implementación de la directriz. En estos casos, el evaluador debe justificar las razones por las cuales las evidencias aportadas son insuficientes.
- “No aplica” significa que la implementación de la directriz escapa al mandato de la institución o que las funciones correspondientes son desempeñadas por otra entidad. En estos casos, el evaluador debe justificar por qué no es aplicable.

Una vez que todas las directrices específicas correspondientes han sido evaluadas, el evaluador puntúa a la institución de manera global:

- "Cumple" significa que todas las directrices evaluadas cumplen los requisitos o que se justifican las razones por las que no es aplicable.
- Si se considera que una directriz concreta no cumple los requisitos, entonces la calificación global debe ser "No cumple".

Por último, el evaluador llegará a una conclusión sobre las buenas prácticas o sobre las cuestiones que durante la evaluación se han determinado como susceptibles de mejora (véase la sección 4 más abajo).

El manual cumplimentado se presenta entonces a la institución, que lo verifica y que puede incorporar sus propias observaciones con la información que considere relevante para la evaluación.

Cuando la institución remita de vuelta el manual, y cuando el evaluador haya introducido mejoras, se presenta a la AISS.

Si se determina que hay directrices que no se cumplen, se solicita a la institución que introduzca mejoras para resolver el problema y que aporte evidencias al evaluador en un plazo de seis meses desde la fecha del informe final.

1.4. Buenas prácticas y sugerencias para la introducción de mejoras

El proceso de evaluación incluye la identificación y la información sobre las buenas prácticas y los ámbitos en los que se sugiere introducir mejoras. **Esta parte del proceso es a título únicamente informativo y no influye en el resultado del reconocimiento.**

Cuando se finalice en un primer momento el manual, la propia institución puede sugerir buenas prácticas al evaluador, utilizando el formulario que se facilita al principio del manual.

A continuación, durante la propia evaluación, el evaluador buscará buenas prácticas y ámbitos susceptibles de mejora, basándose en las estructuras y mecanismos adscritos a cada directriz específica.

Los evaluadores no tienen la obligación de plantear ejemplos de buenas prácticas o sugerencias de mejora, pero si lo hacen, deben proponer más de cuatro ejemplos de cada directriz. Estas propuestas se registran en los formularios que se facilitan en los Apéndices A y B del manual, respectivamente, y se presentan a la institución al final de la evaluación.

2. Orientación a una institución miembro sobre cómo prepararse y someterse a una evaluación

2.1. Introducción

En esta sección de la orientación, se explica cómo las instituciones miembro pueden prepararse para someterse a una evaluación. Por favor, lean íntegramente la Sección A antes de hacerse una idea general sobre el proceso.

Cuando presenten en un primer momento su solicitud a la AISS, se les asignará un evaluador y se les facilitará un portal en el sitio web de la AISS para introducir su información sobre las evidencias. También se les proporcionará el manual pertinente de las directrices de la AISS con arreglo a las cuales se está solicitando el reconocimiento.

2.2. El proceso

2.2.1. Autoevaluación

El primer paso que deben llevar a cabo antes de presentar formalmente su solicitud es una autoevaluación para averiguar si se necesitan mejoras en algún ámbito concreto. Lea íntegramente cada directriz en los manuales y determine en cuáles considera que su institución no dispone de evidencias suficientes para cumplir los requisitos. Identifique qué medidas debe adoptar y pónganlas en práctica. Esto puede implicar, por ejemplo, la redacción de una nueva política o la elaboración de un procedimiento adicional.

6 Si alguna de las directrices incluye cuestiones que no forman parte de su mandato, deben indicarlo y también especificar si hay otra organización que se encarga de ellas. No tendrá que aportar evidencias en relación con estas directrices.

2.2.2. Realizar el pago a la AISS

El proceso solo puede empezar formalmente cuando el AISS reciba el pago.

2.2.3. Ponerse en contacto con el evaluador

Cuando considere que dispone de todas las evidencias necesarias, deberá comenzar formalmente el proceso de reconocimiento. Contacte al evaluador asignado mediante el formulario que se facilita al principio del manual. Esto les permitirá indicar la manera en que se gestionan y se llevan a cabo los procesos pertinentes en su país. Informe al evaluador cuándo estarán en posición de presentar formalmente el manual cumplimentado y todas las evidencias correspondientes. En ese momento, el evaluador verificará los antecedentes para formar una mejor opinión sobre la institución.

2.2.4. Identificación, registro y carga de las evidencias

En este punto, tiene que leer detenidamente las directrices en el manual. Hable de cada una ellas con el personal pertinente y conteste, en relación con cada directriz, a las dos cuestiones que se presentan en color rojo:

- **Explicación de la institución sobre la manera en que cumple la directriz indicada arriba.** Explicar brevemente (dos o tres párrafos) la manera en que su institución

cumple con los requisitos de la directriz. Si considera que la directriz no es aplicable en su caso, por ejemplo porque no forma parte de su mandato, explique los motivos.

- **Información detallada de las evidencias presentadas por la institución.** Para aquellas directrices que son aplicables en su caso, enumere las evidencias que presentará, como políticas, procedimientos, resultados de encuestas o vínculos a los sitios web que contienen las evidencias. Sírvase tener en cuenta que el cuadro titulado "Ejemplos de los tipos de evidencias exigidas" indica los tipos de evidencias de las que pueden disponer, pero que son únicamente ejemplos. Es probable que algunas de sus evidencias sean similares a estos ejemplos, pero podría darse el caso de que dispongan de evidencias diferentes.

Tras completar los pasos anteriores, cargue el manual cumplimentado y las evidencias al portal de Reconocimiento de la AISS creado para su institución. La AISS lo orientará desde el principio acerca de cómo hacerlo. Puede cargar todas las evidencias juntas o por separado en diferentes momentos.

Cuando haya cargado todas sus evidencias, informe al evaluador. El evaluador las leerá y le enviará preguntas o peticiones de información adicional. De ser necesario, el evaluador organizará una videoconferencia y/o entrevistas a través de Skype con miembros del personal, a fin de lograr una comprensión más cabal de su institución.

2.2.5. Buenas prácticas

Si considera que su institución cuenta con buenas prácticas y les gustaría que el evaluador las tuviera en cuenta, cumplimente el formulario que se encuentra al principio del manual y cárguelo al portal de la AISS junto con todas sus evidencias, según lo indicado más arriba. No debería presentarse más de cuatro formularios.

A título orientativo, se podrían considerar “buenas prácticas” las siguientes:

- Si la práctica ya se incluye en la base de datos de las Buenas Prácticas en la Seguridad Social de la AISS y guarda relación con las correspondientes directrices por las que usted se ha postulado, automáticamente se considerará una buena práctica a dichos efectos. El evaluador verificará que la buena práctica en cuestión se presenta con arreglo a la directriz apropiada.
- Una práctica que implementa la estructura y los mecanismos en cuestión en una directriz, pero que va más allá de los requisitos formales exigidos. El evaluador verificará que la buena práctica en cuestión se presenta con arreglo a la directriz apropiada y que implementa prácticas en su estructura y mecanismos.
- Una práctica no incluida en la estructura y los mecanismos, pero que agrega valor añadido en consonancia con el enfoque de la directriz. El valor añadido podría ser muy característico del contexto local.

2.2.6. Conclusiones y seguimiento del evaluador

Una vez que los evaluadores hayan constatado que se ha presentado toda la información pertinente, cumplimentarán el manual con sus conclusiones (las partes de color azul) y le enviarán el manual cumplimentado para su comprobación. Su institución puede formular

observaciones de todo tipo al final del manual. A continuación, el evaluador hará las modificaciones finales y entregará el manual formalmente a su institución y a la AISS.

Si se determina que no se cumple con los requisitos de alguna directriz, se deberán introducir mejoras para solucionar el motivo o los motivos de este incumplimiento. Tendrá que elaborar un plan de acción con las medidas a adoptar en el plazo de un mes desde la fecha del informe. A continuación, dispondrá de cinco meses para poner en práctica las medidas acordadas y aportar evidencias al evaluador de lo que ha hecho.