



**issa**

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | **AISS**

# Premio de Buenas Prácticas de la AISS **Américas 2017**

## Resultados del Concurso



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



# Premio de Buenas Prácticas de la AISS Américas 2017

## 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 Prácticas 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 2017-2019, el Jurado del Premio a las Buenas Prácticas para cada una de las cuatro regiones de la AISS, está compuesto por el Presidente del Consejo Editorial de la *International Social Security Review*, un especialista en seguridad social de la Oficina Internacional del Trabajo y un ex Directivo de una institución de seguridad social de la región respectiva.

### Prioridades de los Premios de Buenas Prácticas para 2017-2019

- Buena Gobernanza
- Calidad de los Servicios
- Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social
- Inversión de los Fondos de la Seguridad Social
- Prevención de Riesgos Profesionales
- Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo
- Promoción del Empleo Sostenible
- Recaudación y Cobranza de Cotizaciones
- Regreso al Trabajo y Reintegración
- Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura
- Tecnologías de la Información y de la Comunicación
- Trabajo Actuarial para la Seguridad Social

### Resultados del Premio de Buenas Prácticas de la AISS – Américas 2017

Se presentaron 62 proyectos de 21 organizaciones que representaron a 10 países. El Jurado decidió conceder el Premio al Banco de Previsión Social de Uruguay por la buena práctica intitulada *Formalización de empresas y trabajadores de economías compartidas (transporte de pasajeros que brindan servicios mediante aplicaciones móviles: Uber, Cabify, EasyGo)*. El Jurado otorgó también 51 Certificados de Mérito, 11 de las cuales recibieron una mención especial.

## **Buenas Prácticas en el portal web de la AISS**

La descripción completa de las candidaturas ganadoras del Premio de Buenas Prácticas de la AISS para las Américas 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

### Uruguay: Banco de Previsión Social

Formalización de empresas y trabajadores de economías compartidas (transporte de pasajeros que brindan servicios mediante aplicaciones móviles: Uber, Cabify, EasyGo)

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Recaudación y Cobranza de Cotizaciones, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura

**Resumen:** El advenimiento, en el siglo XXI, de las economías compartidas que se basan en la contratación de bienes y servicios mediante plataformas electrónicas plantea en nuestro país el nacimiento de empresas disruptivas dedicadas a la contratación de transporte mediante aplicaciones móviles.

Las nuevas economías colaborativas suponen un desafío en las regulaciones tributarias y de seguridad social vigentes, redefinen la organización de los negocios y los recursos humanos y suponen un aggiornamiento de los Estados. El desafío implica lograr una coordinación entre los diversos actores involucrados, buscando la inclusión a la seguridad social, el cumplimiento de la normativa tributaria vigente y su revisión y actualización ante estas nuevas modalidades, procurando contrarrestar la competencia desleal entre actores privados.

Uruguay es un país pionero e innovador en la regulación de estas modalidades, realizando una tarea planificada y organizada a nivel del Estado, que logró la formalización de la actividad desarrollada, a través de la coordinación interinstitucional, modificación y actualización de normativa jurídica, flexibilización en los procesos de identificación de habilitados, inscripción y cruzamiento de datos para su seguimiento, control y fiscalización.

**Comentario del Jurado:** Se trata de una iniciativa pionera en su área, que aborda un desafío cada vez más importante para la seguridad social. Como pone de manifiesto esta buena práctica, la voluntad política y la colaboración de todos los interlocutores son indispensables para que las organizaciones de seguridad social consigan proteger a los trabajadores en la economía digital y las nuevas formas de empleo que esta ofrece.



## CERTIFICADOS DE MÉRITO CON MENCIÓN ESPECIAL

### Argentina: Administración Nacional de la Seguridad Social

#### Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**Resumen:** El Programa Nacional de Reparación Histórica surge con el objeto de implementar acuerdos transaccionales entre la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) y los jubilados/as y pensionados/as con el fin de reajustar los haberes y cancelar las deudas previsionales respecto de aquellos beneficiarios que voluntariamente decidan participar y que reúnan los requisitos estipulados en la Ley 27.260. Dichos acuerdos se pueden celebrar por jubilados/as y pensionados/as que hubieren iniciado un juicio, con o sin sentencia firme, y también por quienes no tengan juicio iniciado. Los acuerdos deben ser homologados judicialmente.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica refleja el compromiso de proporcionar a las personas de edad avanzada servicios oportunos y eficaces. Al introducir acuerdos de conciliación voluntarios, los retrasos judiciales son prácticamente nulos y los jubilados se benefician de las ventajas del aumento del nivel de las pensiones.

### Argentina: Secretaría de Seguridad Social – MTEySS

#### Duplicación de montos en prestaciones de seguridad social a los afectados por eventos de desastre natural

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura

**Resumen:** Todos los años, el mundo se ve sacudido por el paso de fenómenos y eventos de origen natural cuyos efectos trastocan la vida cotidiana de los seres humanos. Tormentas eléctricas, inundaciones, erupciones volcánicas e incendios forestales son cada vez más comunes en todas las regiones geográficas en Argentina.

Por tales motivos, mediante el dictado de decretos presidenciales, se dispuso otorgar un suplemento transitorio del 100 por ciento de la cuantía de las asignaciones familiares, la prestación por desempleo y en las jubilaciones y pensiones, a miles de personas afectadas gravemente por diferentes fenómenos naturales, con el fin de disminuir el impacto económico que producen estos eventos.

Con este tipo de medidas inmediatas ante un fenómeno natural, el Estado Nacional busca brindar protección social a los titulares de derecho de la seguridad social que, como grupos socialmente más vulnerables, pueden verse especialmente perjudicados.

**Mención especial del Jurado:** La iniciativa se centra en el modo de brindar servicios de seguridad social a las poblaciones vulnerables víctimas de desastres naturales. La estrecha colaboración de las instituciones con el Estado facilita un despliegue rápido y eficaz de los recursos necesarios.

## **Argentina: Secretaría de Seguridad Social – MTEySS**

### **Pensión Universal para el Adulto Mayor**

Temas de la buena práctica: Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura

**Resumen:** La Pensión Universal para el Adulto Mayor (PUAM) tiene por objeto garantizar el derecho a una vejez digna, independientemente de la capacidad contributiva individual.

Prevé un abordaje integral y universal de la cobertura por vejez, contemplando, además de un beneficio económico, el acceso a cobertura de salud, el cobro de determinadas asignaciones familiares y la compatibilidad con el trabajo registrado. El monto de la prestación es equivalente al 80 por ciento de la jubilación mínima, y se actualiza del mismo modo que esta última. Se otorga bajo la forma de pensión con carácter vitalicio y no contributivo, y tienen acceso todas las personas de más de 65 años que cumplan con determinados requisitos.

Al tratarse de un tema de suma importancia para la ciudadanía, se buscó alcanzar los mayores consensos posibles entre las diferentes fuerzas políticas. Por ello, el establecimiento de la PUAM se dio junto con la creación del Programa de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados, ambos contenidos en la Ley 27.260, que fue aprobada en junio de 2016 con el apoyo de los diferentes sectores políticos en ambas Cámaras del Congreso Nacional.

**Mención especial del Jurado:** Se trata de una iniciativa encomiable que da un sentido real y evidente a los principios de bienestar y de dignidad humana en la vejez. El hecho de que el programa se esté introduciendo en una época difícil lo hace aún más digno de elogio.

## **Canadá: Ministerio de Empleo y Desarrollo Social**

### **Afiliación automática a la pensión de vejez y al complemento de ingresos garantizado**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**Resumen:** El régimen de seguro de vejez (*Old Age Security – OAS*) es el mayor programa de pensiones estatales de Canadá. Se financia a partir de los ingresos fiscales generales del Estado, es decir que los beneficiarios no cotizan directamente. Este régimen provee a las personas mayores elegibles un ingreso básico de jubilación a través de la pensión de vejez y del complemento de ingresos garantizado.



El número de beneficiarios de pensiones de vejez aumentó en el 31 por ciento en la década pasada, situando al régimen de seguro de vejez bajo una presión sin precedentes. El Ministerio de Empleo y Desarrollo Social de Canadá (*Employment and Social Development Canada* - ESDC) elaboró la estrategia de mejora del servicio del seguro de vejez teniendo en cuenta estas presiones demográficas y programáticas. Una parte integral de la estrategia es la afiliación automática a las prestaciones del seguro de vejez que evita que las personas mayores elegibles presenten solicitudes escritas. Tras la ejecución de las dos primeras fases del proyecto, el ESDC ha logrado incorporar automáticamente a alrededor del 60 por ciento de los nuevos pensionistas. Además, a partir de noviembre de 2017, el ESDC comenzará a afiliar automáticamente a las personas elegibles para el complemento de ingresos garantizado.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica describe una impresionante variedad de innovaciones en materia de servicios que pretenden mejorar la experiencia del cliente. Este proyecto está concebido y diseñado de forma metódica, empezando por los cambios normativos hasta su puesta en marcha satisfactoria, pasando por los acuerdos de intercambio de información.

## **Canadá: Ministerio de Empleo y Desarrollo Social**

### **Marco de políticas para la recopilación y el uso de la información personal disponible para el público en los regímenes de seguridad para la vejez y el régimen de pensiones de Canadá**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social

**Resumen:** El régimen de seguridad para la vejez (*Old Age Security* – OAS) y el Régimen de Pensiones de Canadá (*Canada Pension Plan* – CPP) son los regímenes públicos de pensiones de Canadá. El régimen OAS está basado en la residencia y suministra un ingreso mínimo a las personas de edad con el fin de que aporten a la sustitución de sus ingresos para la jubilación. El régimen CPP es un régimen de seguro social obligatorio, contributivo y basado en las ganancias que proporciona una sustitución parcial de los ingresos a los trabajadores en Canadá y sus familias en caso de jubilación, discapacidad o fallecimiento.

Durante la última década, la disponibilidad y el volumen de la información personal ha aumentado a un nivel increíble debido a que esta es recopilada constantemente y difundida a través de los medios de comunicación como la televisión, la prensa, las redes sociales y los bancos de datos accesibles al público. El Ministerio de Empleo y Desarrollo Social de Canadá (*Employment and Social Development Canada* – ESDC) ha recibido consultas de los empleados en relación con la recopilación de la información personal disponible en línea para el uso de la administración de los regímenes públicos de pensiones de Canadá, la OAS, y el CPP. Como resultado, el ESDC desarrolló, en consulta con muchos asociados, un instrumento innovador en materia de políticas para orientar a los empleados sobre la recopilación y la utilización de la información disponible para el público.

**Mención especial del Jurado:** Se trata de una innovación muy pertinente que aborda, por un lado, la privacidad y la seguridad de los datos y, por el otro, la abundancia de información personal públicamente disponible. El marco político garantiza el equilibrio entre las prioridades institucionales relativas a una prestación de servicios eficiente y las relativas a la protección de la privacidad.

## **Chile: Mutual de Seguridad CChC**

### **Modelo de atención integral en salud**

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

**Resumen:** Los accidentes laborales con resultado de discapacidad constituyen una problemática compleja y multidimensional, cuya resolución trasciende lo estrictamente señalado por la ley de accidentes laborales y enfermedades profesionales (Ley 16.744 del año 1968). El impacto de esta problemática determina las oportunidades de vida de las personas afectadas, cuya consecuencia resulta en una condición de vulnerabilidad que no solo afecta a quienes lo viven, sino también a las instituciones involucradas y la sociedad en su conjunto.

La propuesta aborda la experiencia de la Mutual de Seguridad en relación con el desarrollo de un Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS), que aborda la multidimensionalidad de la problemática y su impacto en la disminución de la vulnerabilidad y su aporte a la cohesión social del país, intentando mitigar el impacto de un accidente laboral a través de:

- aumentar oportunidades de acceso al trabajo;
- desarrollar capacidades personales;
- brindar protección;
- generar instancias de inclusión y participación;
- desarrollar una cultura país inclusiva.

Estas medidas permitirían lograr una disminución de la vulnerabilidad, exclusión y brechas sociales, junto con el fortalecimiento de la confianza y la participación.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica presenta un impresionante programa de “retorno al trabajo”, que actualiza la visión de la inclusión social desde un enfoque integral de la rehabilitación médica. Lo innovador del proyecto es la aplicación de una estrategia de contar con toda la sociedad para atender los problemas a los que se enfrentan los trabajadores discapacitados a causa de un accidente, una población vulnerable que a menudo se pasa por alto.

## Chile: Superintendencia de Seguridad Social

### Generación automática de nóminas de beneficiarios que tengan derecho al Aporte Familiar Permanente

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**Resumen:** Desde el año 2014 se entrega un subsidio monetario a millones de beneficiarios consistente en un bono en el mes de marzo de cada año a las personas y familias más necesitadas. Este bono se denomina “Aporte Familiar Permanente Marzo” (AFPM), el cual regularizó un procedimiento de entrega de varios bonos extraordinarios que venían, desde el 2009, estandarizando el proceso, fijando criterios de selección de beneficiarios y emisión de nóminas de pago, y aprovechando la oportunidad de incorporar mejor tecnología para la automatización de procesos.

Esta generación automática se logró accediendo por vía electrónica a bases de datos disponibles en el Estado que cuentan con la información para la selección de beneficiarios, y luego integrando dichos datos y automatizando los criterios de selección en un sistema único, del cual se emiten las nóminas de los beneficiarios. Esto incluye también algoritmos complejos que deben manejar, entre otras, las reglas de negocio que corresponden a las incompatibilidades que tiene este beneficio respecto a otros que se entregan a segmentos de ciudadanos cuyos criterios de selección son similares. Todo lo anterior se realizó ajustado a criterios de legalidad y eficiencia.

**Mención especial del Jurado:** Esta iniciativa innovadora simplifica en gran medida el suministro de prestaciones significativas para determinados grupos de la población. Logra llegar a los grupos más vulnerables mediante la utilización de tecnología para manejar la complejidad de múltiples bases de datos y de numerosos criterios de elegibilidad.

## Costa Rica: Caja Costarricense de Seguro Social

### Calidad en el suministro de medicamentos en la CCSS: programa de evaluación de la conformidad de la calidad para detectar y prevenir medicamentos falsificados y/o no conformes mediante la creación y fortalecimiento del Laboratorio de Normas y Calidad de Medicamentos

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

**Resumen:** La buena práctica apunta a generar certeza sobre el origen y calidad de los medicamentos que se compran de forma centralizada, aplicando metodologías reconocidas internacionalmente y oficiales, con resultados cuantitativos y cualitativos para cada entrega de un medicamento. La verificación de la calidad debe cubrir diversas etapas durante la cadena de abastecimiento institucional, abarcando una vigilancia durante la vida útil de los mismos.

Los objetivos fijados han permitido detectar activamente medicamentos inconformes, riesgos, falsificaciones y demás fallas de calidad para continuar estableciendo acciones necesarias que contribuyan a garantizar y mejorar la calidad del servicio de suministro de medicamentos que reciben los pacientes de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

Brindar confianza y protección a la salud de los costarricenses a través de la verificación de la calidad de los medicamentos de la CCSS es el corazón y la neurona que impulsa al Laboratorio de Normas y Calidad de Medicamentos (LNCM), quien es un brazo técnico trascendental para nuestra institución benemérita, apoyando su gran labor en el campo de la salud pública, la seguridad y la paz social al ser una fortaleza que contribuye a hacer única la seguridad social de Costa Rica.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica es innovadora en relación con un aspecto muy importante de la prestación de servicios de asistencia sanitaria, a saber la garantía de calidad de los medicamentos y su conformidad con las normas internacionales antes de su distribución a los pacientes.

## **México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

### ***Nuevo Reglamento para dictámenes en materia de riesgos de trabajo e invalidez***

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

**Resumen:** Esta buena práctica tiene como objetivos agilizar los trámites administrativos en materia de riesgos de trabajo e invalidez teniendo en cuenta el marco normativo siguiente: el respeto a los derechos humanos, principio pro-persona y diversidad de género (artículos 1, 2 y 3); la calificación de riesgos de trabajo de 20 a 5 días, (artículo 19); la reducción de tiempos en los procedimientos (artículos 19, 25, 29, 30, 38, 46, 47, 48, 65 y 68); los lineamientos de actuación para Médicos de Medicina del Trabajo (artículo 30 y 108); la implementación de resoluciones humanitarias, para casos de enfermedades terminales o en los que esté en peligro la vida de los trabajadores en tan solo 7 días (artículos 52 párrafo tercero y 63 párrafo cuarto); el reconocimiento de estudios ajenos al Instituto de otras instituciones de salud del gobierno o particulares (artículos 20 fracción VII, 37 párrafo tercero, 52 fracción párrafo segundo y 63 párrafo segundo); la calificación de riesgo por desaparición forzada de servidores públicos, (artículos 20 fracción IX y 104 incisos d); evitar conflicto de intereses (artículos 101 fracción V inciso d y 106 fracción V inciso c) y la nueva organización de Comité de Medicina del Trabajo y Subcomités Delegacionales (artículos 100 y 107).

**Mención especial del Jurado:** Se trata de un logro encomiable que ha sido posible gracias a la racionalización de los procedimientos administrativos relativos a la resolución de riesgos profesionales y de solicitudes de prestaciones de invalidez. Se han logrado mejoras importantes en lo que respecta a la pronta prestación de servicios para todos, en particular para las personas que han sufrido accidentes del trabajo que han puesto en peligro su vida o para las que padecen enfermedades terminales.

## México: Instituto Mexicano del Seguro Social

### Aplicación móvil IMSS Digital

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**Resumen:** La aplicación móvil IMSS Digital forma parte del Modelo Moderno de Atención de la Estrategia de IMSS Digital implementada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en 2013. La aplicación IMSS Digital es un canal digital que impulsa el objetivo de la estrategia de desregular, simplificar y digitalizar los servicios y trámites del Instituto para acortar costos y tiempos, permitiendo mejorar la calidad y calidez de los servicios a los usuarios.

La aplicación móvil IMSS Digital es la aplicación más descargada del gobierno federal con más de 1,3 millones de descargas; asimismo ha permitido realizar más de 4,4 millones de trámites y servicios digitales, entre ellos la programación de la cita médica con más de 824 mil citas programadas al mes de junio de 2017.

**Mención especial del Jurado:** Las aplicaciones para móviles y los servicios digitales están produciendo resultados impresionantes en el contacto con el público de la seguridad social y su accesibilidad. La calidad de los servicios de la seguridad social aumenta la confianza del público y la credibilidad institucional, lo que a su vez tiene efectos positivos en el gobierno en su conjunto.

## Uruguay: Banco de Previsión Social

### Calificación Tributaria, una herramienta para gestionar en función del comportamiento de los contribuyentes

Temas de la buena práctica: Recaudación y Cobranza de Cotizaciones, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**Resumen:** El Banco de Previsión Social (BPS) ha desarrollado actividades para desestimular el incumplimiento de los contribuyentes y recuperar oportunamente los adeudos aplicando para ello controles que desalienten la adopción de conductas irregulares.

La Calificación Tributaria es un modelo que califica a cada contribuyente, desde el momento de su inscripción, en función del riesgo que representa su interacción con BPS partiendo de coeficientes de confianza representativos de su conducta histórica.

Este “scoring”, toma en cuenta indicadores de cumplimiento tanto formal como tributario del contribuyente, de sus integrantes y de contribuyentes con similares características y le permite a la Organización adoptar medidas proactivas para minimizar situaciones de incumplimiento, así como definir gestiones diferenciadas que premien el buen comportamiento y contemplen el riesgo de aquellos con indicios de irregularidades.

Beneficios destacados:

- gestión eficiente, habilitando acciones dirigidas y procesos acordes a las características de los distintos contribuyentes;
- mejora la detección de situaciones de abusos y fraude con un enfoque proactivo;
- aumenta la percepción de riesgo por parte de los contribuyentes estimulando así el cumplimiento de sus obligaciones;
- optimiza la inteligencia fiscal.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica constituye una forma creativa de promover el pago de cotizaciones a la seguridad social. Propone un enfoque proactivo y preventivo que facilite la recaudación de cotizaciones, tanto para los cotizantes como para las instituciones de seguridad social.

## CERTIFICADOS DE MÉRITO

### **Argentina: Administración Federal de Ingresos Públicos**

#### **Portal único para contribuyentes monotributistas**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Recaudación y Cobranza de Cotizaciones, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

### **Argentina: Administración Nacional de la Seguridad Social**

#### **Bienestar para Nuestra Gente, programa de la seguridad social para pueblos indígenas**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura

### **Argentina: Administración Nacional de la Seguridad Social**

#### **Biometría – Mi Huella**

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

### **Argentina: Administración Nacional de la Seguridad Social**

#### **Mi ANSES Móvil**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

### **Argentina: Administración Nacional de la Seguridad Social**

#### **Plataforma de *Business Intelligence***

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Tecnologías de la Información y de la Comunicación, Trabajo Actuarial para la Seguridad Social

### **Argentina: Administración Nacional de la Seguridad Social**

#### **Plataforma de Reparación Histórica: reconociendo derechos**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura

### **Argentina: Asociación Mutual de Protección Familiar**

#### **Capacitación y entrenamiento en la construcción de elementos de apoyo de bajo costo**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura

### **Argentina: Asociación Mutual de Protección Familiar**

#### **Utilización de las TIC para mejorar el acceso a la información y a la comunicación**

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

## **Argentina: Superintendencia de Riesgos del Trabajo**

### **Implementación de un sistema de gestión de calidad en el Centro de Atención Telefónica para el público trabajador**

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

## **Brasil: Ministerio de Finanzas – Secretaría de Previsión Social**

### **Proyecto de cooperación técnica**

### **“Modernización de la seguridad social de Mozambique” – Brasil y Mozambique**

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

## **Canadá: Consejo de Indemnización de los Trabajadores de Saskatchewan**

### **Regreso al trabajo: un enfoque fundamental para el retorno a las funciones habituales**

Tema de la buena práctica: Regreso al Trabajo y Reintegración

## **Chile: Asociación Chilena de Seguridad**

### **Manual de orientaciones para la promoción de la salud en los lugares de trabajo**

Tema de la buena práctica: Prevención de Riesgos Profesionales

## **Costa Rica: Caja Costarricense de Seguro Social**

### **Implementación de un servicio de información especializado en calidad de medicamentos para profesionales de la salud de la CCSS en Costa Rica**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **Costa Rica: Caja Costarricense de Seguro Social**

### **Implementación del Expediente Digital Único en Salud en los tres niveles de atención del sistema de salud costarricense**

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

## **Estados Unidos: Administración de la Seguridad Social**

### **Suministro de servicios por videoconferencia**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **Guatemala: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**

### **Implementación de la Unidad de Gestión de la Calidad Nacional**

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



## **México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

### **Curso de apoyo para cuidadores informales de personas envejecidas frágiles y con demencia**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura

## **México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

### **Mayor calidad y mejor trato en los servicios de urgencias del ISSSTE**

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

## **México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

### **Programa DeportISSSTE para jubilados y pensionados**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social

## **México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

### **Trato para un buen trato**

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

## **México: Instituto Mexicano del Seguro Social**

### **Programa de Mejora para la Comprobación de Supervivencia de Pensionados del Instituto Mexicano del Seguro Social**

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

## **México: Instituto Mexicano del Seguro Social**

### **Programa SER IMSS (Saludar, Escuchar, Responder)**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social

## **Perú: Derrama Magisterial**

### **Gestión de la asesoría previsional: generando cultura previsional**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social

## **Perú: EsSalud – Seguro Social de Salud**

### **Envío de muestras versus viaje de pacientes es una estrategia que brinda más esperanza a más niños que esperan un trasplante de médula ósea en el extranjero**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social

## **Perú: EsSalud – Seguro Social de Salud**

**Evaluación de tecnologías sanitarias aplicadas a dispositivos médicos como herramienta eficaz en la toma de decisiones**

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

## **Perú: EsSalud – Seguro Social de Salud**

**Telemedicina: herramienta efectiva para transferencia tecnológica y el cuidado centrado en las personas en pacientes que viajan fuera de su lugar de origen**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **Uruguay: Banco de Previsión Social**

**Capacitación a distancia mediante videoconferencia**

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

## **Uruguay: Banco de Previsión Social**

**Centro de Acceso a Tecnologías de Apoyo (CATA) en un ámbito de salud: eliminación de barreras que excluyen a las personas con discapacidad**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **Uruguay: Banco de Previsión Social**

**Encuesta Longitudinal de Protección Social (ELPS), Uruguay**

Temas de la buena práctica: Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Promoción del Empleo Sostenible, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **Uruguay: Banco de Previsión Social**

**Especialistas a un click de distancia**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **Uruguay: Banco de Previsión Social**

**Gestión de lentes comunes a través de las ópticas**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura

## **Uruguay: Banco de Previsión Social**

**Políticas de formación institucional basada en programa de desarrollo: mecanismos de innovación y mejora continua**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social

## **Uruguay: Banco de Previsión Social**

### **Programa de ayudas extraordinarias dirigido a la rehabilitación**

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

## **Uruguay: Banco de Previsión Social**

### **Software Público y trabajo colaborativo**

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

## **Uruguay: Banco de Previsión Social**

### **Subsidio por maternidad aplicando el modelo de gestión basado en eventos**

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

## **Uruguay: Caja de Jubilaciones y Pensiones Bancarias**

### **Jornadas de Acompañamiento al Proceso Jubilatorio**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social

## **Uruguay: Caja de Jubilaciones y Pensiones Bancarias**

### **Portal SIIS – Sistema de Intercambio de Información Segura**

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

## **Uruguay: Círculo Católico de Obreros del Uruguay Mutualista**

### **Diseño, implementación y evaluación de estrategias específicas centradas en los trabajadores para la prevención y disminución del ausentismo por enfermedad**

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

## **Uruguay: Círculo Católico de Obreros del Uruguay Mutualista**

### **Formación permanente, un camino a la seguridad, la cultura laboral y la mejora en la calidad de los servicios**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social

## **Uruguay: Círculo Católico de Obreros del Uruguay Mutualista**

### **Implementación de un sistema protocolizado de cirugía del día en la mutualista Círculo Católico de Obreros del Uruguay**

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



## **CERTIFICADOS**

### **Argentina: Administración Nacional de la Seguridad Social**

#### **Plataforma de formularios y flujos de trabajo**

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

### **México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

#### **Buscador de Folios de Licencias Médicas**

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

### **México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

#### **Campaña “Febrero, mes de la salud del hombre”**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Prevención de Riesgos Profesionales

### **México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

#### **Centro Nacional de Mando y Reacción**

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

### **México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

#### **Créditos de vivienda accesible para personas con discapacidad**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura

### **México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

#### **La enseñanza del inglés y la computación en las estancias propias y contratadas del ISSSTE**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social

### **México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

#### **Seguridad en el proceso de otorgamiento de préstamos personales**

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

**México: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

**Sistema Médico de Evaluación de Pacientes con Enfermedades Discapacitantes (SIMEDIS)**

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

**México: Instituto Mexicano del Seguro Social**

**Compras consolidadas**

Tema de la buena práctica: Buena Gobernanza

**Perú: Derrama Magisterial**

**Fondo de Protección de Desgravamen: modelo actuarial que beneficia al docente del magisterio peruano**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Trabajo Actuarial para la Seguridad Social



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 más de 330 organizaciones de alrededor de 160 países.