



**issa**

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

# Premio de Buenas Prácticas de la AISS **Europa 2019**

## Resultados del Concurso



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



# Premio de Buenas Prácticas de la AISS

## Europa 2019

### 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 – Europa 2019

Se presentaron 76 proyectos de 25 organizaciones que representaron a 20 países. El jurado decidió conceder el Premio a la Caja Auxiliar de Prestaciones de Desempleo al presentar una buena práctica en nombre de las instituciones de seguridad social de Bélgica intitulada *Plataforma tecnológica integrada de las administraciones belgas para la seguridad social*. El Jurado otorgó también 61 Certificados de Mérito, 17 de los 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 Europa 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

### BÉLGICA: CAJA AUXILIAR DE PRESTACIONES DE DESEMPLEO

Plataforma tecnológica integrada de las administraciones belgas para la seguridad social

Un caso de las instituciones públicas de seguridad social de Bélgica, presentado por la Caja Auxiliar de Prestaciones de Desempleo

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

**Resumen:** Gracias a un masivo proceso de reforma empresarial en el que participan 3 000 actores del sector social belga, se conceden automáticamente el máximo número de prestaciones sociales y derechos subsidiarios, con lo que se elimina la necesidad de que los ciudadanos y sus empleadores presenten declaraciones y se reducen drásticamente las cargas administrativas, tanto para los ciudadanos como para las empresas.

Basándose en una visión común y concertada, los actores del sector social belga están aprovechando al máximo las nuevas tecnologías para mejorar y reorganizar radicalmente sus procesos y sus relaciones mutuas.

El intercambio electrónico de datos entre los actores del sector social, y entre dichos actores y las empresas y los ciudadanos, se realiza a través de una plataforma tecnológica integrada para interoperabilidad funcional y técnica la cual cumple con estándares de seguridad estrictos y se basa en tecnologías modernas, como la orientación a servicios y a objetos, el desarrollo basado en componentes, la prestación de servicios multicanal, los estándares abiertos, la reutilización, la informática en la nube y las sinergias de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) dentro de las instituciones de la seguridad social.

Este modelo está considerado en todo el mundo como un nuevo paradigma de colaboración a largo plazo entre múltiples actores para lograr un sistema de protección social eficaz y eficiente. Otras áreas gubernamentales y otros países lo han reproducido.

**Comentario del Jurado:** El sistema de seguridad social de Bélgica ha pasado de ser uno de los sistemas más antiguos y complejos de Europa a lograr excelentes resultados gracias a la reestructuración de su sistema de prestación de servicios en el que participan 3 000 instituciones públicas y privadas a nivel federal, regional y local. Las cifras son elocuentes: un millón de mensajes intercambiados diariamente en línea; servicios electrónicos disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, con una tasa de disponibilidad del 99,98 por ciento; un plazo de tramitación inferior a 1 o 2 segundos para al menos el 99,87 por ciento de los servicios en línea gracias a la utilización de una plataforma informática integrada a escala nacional. Los servicios son más rápidos, de mejor calidad y más económicos, y se prestan en cualquier momento y en cualquier lugar. Es realmente un servicio impresionante y ejemplar a nivel mundial.



## CERTIFICADOS DE MÉRITO CON MENCIÓN ESPECIAL

### Alemania: Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones

Rehabilitación orientada hacia aspectos médicos y laborales (ROML): un concepto para la implementación estructurada de estrategias enfocadas en la rehabilitación médica hacia la situación laboral

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

**Resumen:** El Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones (*Deutsche Rentenversicherung – DRV*) fomenta la rehabilitación médica para asegurar la capacidad laboral de sus asegurados a largo plazo. Con el fin de apoyar la solución de problemas laborales, se desarrolló un concepto con el nombre de “Rehabilitación orientada hacia aspectos médicos y laborales”(ROML), que se centra en los aspectos laborales.

El beneficio de la ROML se demostró en varios estudios y también está probado en la atención rutinaria que, en el ámbito de los trastornos músculo-esqueléticos, se está llevando a cabo ya desde 2014. Su éxito es sorprendente: gracias a la ROML aumenta un 20 por ciento la probabilidad de que el trabajador se reincorpore a la vida laboral. Esto significa concretamente que mediante cinco prestaciones ROML se consigue que, después de una rehabilitación, el trabajador se reincorpore de forma estable a la vida laboral. Además, con ello se reduce el número de pensiones por discapacidad en Alemania. De esta manera, la ROML garantiza un uso más eficiente de los gastos de rehabilitación en que incurre la DRV.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica es un ejemplo de estrategia de rehabilitación médica basada en el trabajo riguroso, proactiva y exitosa. Facilita el regreso al trabajo de las personas y limita el riesgo de que su capacidad de obtener ingresos disminuya. Reduce, por lo tanto, también el número de personas que perciben prestaciones de invalidez a mediano plazo y, lo que es más importante, mejora la calidad de vida.

### Alemania: Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo

“*Die Goldene Hand*”: Premio a la prevención del Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo para el Comercio y la Logística de Mercancías (BGHW)

Temas de la buena práctica: Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Prevención de Riesgos Profesionales, Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo

**Resumen:** Promueva la seguridad y la salud desde su empresa, presente su candidatura a través de Internet, ¡y gane una “*Die Goldene Hand*” (Mano de Oro), el premio a la prevención del Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo para el Comercio y la Logística de Mercancías (*Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik – BGHW*)! Así de sencillo. Desde 2015, cientos de empresas aprovechan esta oportunidad que se les brinda y se presentan a la convocatoria anual.

Gracias a ello, la “*Die Goldene Hand*” se ha convertido en el premio más importante de Alemania que se otorga a lugares de trabajo seguros y saludables del sector del Comercio y la Logística de Mercancías.

Más de 300 invitados se darán cita en la gala de entrega de premios, en la que la BGHW recompensará estas buenas ideas con un total de 60 000 euros (EUR).

La gala es todo un evento de comunicación. Además de una puesta en escena televisiva, se realiza una retransmisión en directo a través de las redes sociales y se entabla comunicación con el público. De esta manera se genera un nuevo tipo de comunicación con los clientes.

Todas las medidas pasan a formar parte de una comunicación interna a largo plazo por parte de las empresas y promueven la prevención de riesgos laborales y la salud en el lugar de trabajo.

Los galardonados destacan principalmente por sus ideas sencillas pero creativas: buenas prácticas que pueden ser adoptadas por otras empresas.

El público puede encontrar vídeos del evento en su página web ([www.diegoldenehand.de](http://www.diegoldenehand.de)) y en las redes sociales. Puede acceder a la entrega de premios íntegra en el perfil de Facebook de la BGHW.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica ilustra cómo concientizar sobre la importancia de la seguridad y la salud en el trabajo y promover el uso de soluciones creativas para responder a los problemas relacionados con la seguridad, por ejemplo para reducir los accidentes en el lugar de trabajo y prevenir los accidentes en los trayectos hasta y desde el trabajo, así como para incorporar la seguridad y la salud en la estrategia de comunicación de la organización.

## **Austria: Federación de Instituciones de Seguros Sociales de Austria**

**Prevención y rehabilitación de enfermedades cutáneas laborales – BK 19:  
un proceso escalonado en todas las instituciones para prevenir a largo plazo  
las enfermedades cutáneas laborales**

**Un caso del Instituto General del Seguro de Accidentes del Trabajo y  
Enfermedades Profesionales (AUVA)**

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

**Resumen:** Aproximadamente 5 millones de austriacos están asegurados en el Instituto General del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (*Allgemeine Unfallversicherungsanstalt* – AUVA). Según la lista de enfermedades laborales, §177, de la Ley Federal sobre Seguridad Social General (ASVG), Anexo 1, la enfermedad laboral núm. 19 – enfermedades cutáneas (BK 19) es, desde hace décadas, la segunda enfermedad laboral más frecuente en Austria.

Hasta la fecha, la oferta en caso de enfermedad laboral reconocida incluía una revisión dermatológica externa y la prestación de servicios de rehabilitación profesional, pagos de pensiones, etc. No existía ningún tipo de formación o asesoramiento para los afectados. Pero

ahora se ha desarrollado un concepto integral basado en el “Modelo Osnabrücker” con el fin prevenir a largo plazo las enfermedades cutáneas laborales. El objetivo principal es siempre que los afectados puedan continuar trabajando. El nuevo modelo se ha ido implementando paulatinamente desde 2015 en las oficinas de los distintos estados federados y ya está implantado en toda Austria. Desde mayo de 2018, el conjunto de medidas de prevención secundaria y terciaria están disponibles para todos los asegurados de la AUVA que padezcan enfermedades cutáneas laborales. El nuevo paquete global de medidas ha reducido notablemente los reconocimientos, las jubilaciones y las medidas de rehabilitación profesional.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica pone de relieve el papel fundamental de la educación en materia de salud y la repercusión positiva y decisiva de la prevención y de la intervención temprana. Permite reducir los días laborables perdidos, la rotación del personal, la pérdida de puestos de trabajo y otros costos económicos, y, sobre todo, aliviar el sufrimiento de las personas que padecen enfermedades profesionales de la piel.

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

**Subsistema unificado de solicitud electrónica y concesión de asistencia social pública específica (VEMTAS)**

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

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

**Resumen:** El objetivo principal de establecer un sistema de información es facilitar el acceso de los ciudadanos a la asistencia social pública específica (*State Targeted Social Assistance – STSA*) y eliminar los posibles casos negativos.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica muestra la gran cantidad de beneficios importantes que tiene la aplicación de un sistema de información electrónico en la administración de las prestaciones sociales. La plataforma VEMTAS ha facilitado la adopción de medidas de lucha contra la corrupción, la mejora de la transparencia, el aumento del control de los recursos financieros y la mejora de la confianza del público.

## **Bélgica: Oficina Nacional de Empleo**

### **Elaboración de un código sobre diversidad y creación de la “herramienta respeto”**

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

**Resumen:** La Oficina Nacional del Empleo (*Office national de l'emploi – ONEM*) tiene la misión de gestionar los regímenes del seguro de desempleo, por una parte, y de interrupción de la

trayectoria laboral (licencia parental, etc.), por otra. Al igual que la mayoría de instituciones de seguridad social, se enfrenta a una gran variedad de beneficiarios y de agentes.

La ONEM creó en 2016 una herramienta de referencia por lo que respecta a la diversidad: el Código sobre diversidad. En este código se recopilan normas concretas sobre el comportamiento que deben adoptar los agentes en sus relaciones con los compañeros y los beneficiarios teniendo en cuenta sus diferencias: idioma, edad, género, color de la piel, confesión, orientación sexual, condición social y discapacidad.

Este código materializa el compromiso de la institución en materia de diversidad y de lucha contra la discriminación.

Con objeto de aplicar el código en la organización, la ONEM ha elegido un enfoque original e innovador que se basa sobre todo en el teatro corporativo y los *serious games* (o juegos formativos, que consisten en aplicar un enfoque pedagógico a través del juego). El proyecto ha sido galardonado con el *Diversity Award* (premio a la diversidad) 2016, que se concede a la mejor práctica en el ámbito de la diversidad de la administración pública federal belga.

**Mención especial del Jurado:** Además de mejorar la comprensión de las particularidades que confieren los diferentes orígenes y características personales, lo bueno de la iniciativa es que la organización aborda la cuestión utilizando métodos muy creativos e interactivos, como el teatro y los juegos formativos para dotar de capacidad a sus funcionarios y a su equipo.

## **Bélgica: Oficina Nacional de Empleo**

### **El *New Way of Working* de la ONEM**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Promoción del Empleo Sostenible, Tecnologías de la Información y de la Comunicación,

**Resumen:** EN 2013, la Oficina Nacional de Empleo (*Office national de l'emploi* – ONEM) lanzó un proyecto estratégico, el *New Way of Working* (NWOW), para adaptar su organización y métodos de trabajo al nuevo mundo laboral. La estrategia consistía en intentar incorporar un concepto global del NWOW.

El número de teletrabajadores pasó del 13 por ciento en 2013 al 44 por ciento en 2018, y se autorizó el teletrabajo dos días a la semana.

El principio de los puestos de trabajo compartidos se expande progresivamente a todas las oficinas, lo que reduce las superficies necesarias, genera ahorro y permite a los agentes escoger un entorno de trabajo adecuado en función de las tareas que deben realizar.

El despliegue de las aplicaciones de comunicación a distancia (chat, videoconferencia, etc.) y la digitalización de los procesos permiten realizar el trabajo sin restricciones de lugar o tiempo.

El NWOW ha hecho evolucionar la cultura de empresa: más colaboración en el trabajo, mayor autonomía, relaciones de confianza, etc. Este proyecto tiene además un impacto sobre la sociedad, ya que limita los desplazamientos y permite compaginar la vida profesional y la privada.

**Mención especial del Jurado:** En esta buena práctica se presenta una organización cuya labor está orientada hacia el futuro, que adapta sus puestos de trabajo de forma proactiva para transformarlos en puestos más dinámicos, introduce el teletrabajo (hasta dos días a la semana), digitaliza sus procesos y fomenta el uso de herramientas de comunicación electrónicas. El objetivo es que la organización evolucione hacia un nuevo mundo del trabajo que no está limitado por el lugar o por el horario, y se beneficie del aumento de eficiencia que este le ofrece.

## **Bélgica: Oficina Nacional de Empleo**

### **Un servicio de atención 100 por cien digital para las interrupciones de la trayectoria laboral**

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

**Resumen:** Los regímenes de interrupción de la trayectoria laboral ofrecen a los trabajadores la posibilidad de interrumpir temporalmente su actividad profesional o de reducir a media jornada o a cuatro quintos de jornada los servicios que prestan, para conciliar la vida familiar y profesional, al tiempo que reciben unos ingresos de sustitución que corren por cuenta de los poderes públicos. Al año, más de 400 000 personas utilizan estos regímenes, es decir, el 10 por ciento de los trabajadores asalariados belgas. Se han informatizado todas las fases de este proceso de manera que se ofrece a los beneficiarios un servicio de calidad, rápido, moderno y económico: una plataforma telefónica se encarga de las llamadas de teléfono y de los correos electrónicos, el sitio web de la Oficina Nacional del Empleo (*Office national de l'emploi* – ONEM) recopila de manera detallada toda la información útil para el trabajador y el empleador, y aplicaciones fáciles de usar permiten al trabajador hacer una simulación de sus derechos, presentar su solicitud y consultar su expediente personal por vía electrónica. Después, se envían las decisiones a un buzón de correo electrónico seguro. Los pagos mensuales están automatizados, al igual que el envío de certificados electrónicos dirigidos a la administración tributaria y la seguridad social. Mediante el cruce de bases de datos se controla el cumplimiento de las normas.

**Mención especial del Jurado:** Los programas de interrupción de la carrera profesional son iniciativas notables y muy loables, ya que ayudan a los trabajadores a encontrar un equilibrio entre la vida laboral y la vida privada sin poner en riesgo su seguridad económica. La digitalización de estos programas para hacerlos más rápidos, accesibles, fiables y seguros, no hace más que mejorar la calidad de los servicios que presta la institución.

## **Finlandia: Institución del Seguro Social**

### **Kela Tips: un concepto innovador de comunicación en la era de las redes sociales**

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

**Resumen:** ¿Cómo se puede llegar a grupos específicos de clientes con contenido que sea lo suficientemente relevante, interesante y comprensible como para que lo lean y lo compartan

en los canales de las redes sociales? ¿Cómo se puede conseguir tal cosa en el contexto de la seguridad social?

La Institución del Seguro Social de Finlandia (*Kansaneläkelaitos* – Kela) está desarrollando un nuevo concepto de comunicación para las redes sociales. El concepto de los *Kela Tips* (Consejos Kela) consiste en un formato estructurado para los artículos de las redes sociales.

Todos los *Kela Tips* tienen:

- un grupo destinatario bien definido, por ejemplo, estudiantes, familias, jóvenes que necesiten rehabilitación, etc.;
- contenido orientado al afiliado, para lo cual se recopila información de toda la organización teniendo en cuenta las necesidades del afiliado y no al revés;
- un titular que funcione en las redes sociales, por ejemplo: “¿Tienes algún familiar que sufra de pérdida de memoria? Descubre cómo las prestaciones sociales te pueden ayudar”;
- un lenguaje claro y comprensible;
- un plan de publicación y divulgación;
- indicadores clave del rendimiento (KPI).

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica es un ejemplo admirable de cómo una organización puede utilizar las redes sociales para informar a los miembros sobre sus derechos en materia de seguridad social (más de 100 prestaciones distintas) y cómo ejercerlos. La organización formula preguntas pertinentes e interesantes a los posibles beneficiarios: por ejemplo, para llegar a los jóvenes e informarles sobre sus derechos, Kela hace la siguiente pregunta: “¿Le parece difícil planificar su futuro sin ayuda?”

## Francia: Caja Nacional de Asignaciones Familiares

### Extensión de la cobertura: lucha contra el no-cobro de prestaciones

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

**Resumen:** La ampliación de la cobertura de la seguridad social para las personas que no se benefician de ella es una prioridad. En muchos países afecta a las comunidades que están fuera del ámbito de aplicación de la seguridad social. En Francia, este problema también afecta a las personas que no reciben los derechos de los que podrían beneficiarse, lo que se denomina “el no-cobro de prestaciones”.

La no recepción de las prestaciones sociales pone en tela de juicio la eficacia de las políticas públicas, el acceso igualitario a los derechos y la lucha contra la pobreza.

La Caja Nacional de Asignaciones Familiares (*Caisse nationale des allocations familiales* – CNAF) siempre ha dedicado importantes recursos para facilitar el acceso a los derechos sociales. Desde 2014, ha organizado, en colaboración con las cajas de asignaciones familiares (*caisses d’allocations familiales* – CAF), presentes en todo el país, las “citas de los derechos”, que ofrecen a las personas más necesitadas una visión “panorámica” de todos sus derechos sociales y les brindan ayuda en sus gestiones.

En 2017, la CNAF promovió una nueva herramienta para mejorar la lucha contra el no uso de los recursos: la minería de datos (*Data Mining*).

Los resultados de las pruebas piloto fueron concluyentes y la puesta en marcha de esta solución tuvo lugar en 2018.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica pone de relieve hasta qué punto la organización está determinada a cumplir su mandato de proporcionar una cobertura de seguridad social a los ciudadanos, en particular a los más vulnerables. La iniciativa muestra la perseverancia y el empeño de la organización de luchar contra la pobreza y el aislamiento buscando a aquellas personas que, por una razón u otra, no ejercen sus derechos a percibir prestaciones sociales.

## **Irlanda: Ministerio de Empleo y de Protección Social**

### **Encuestas de satisfacción de los afiliados: escuchando la voz del afiliado**

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

**Resumen:** El Ministerio de Empleo y de Protección Social (*Department of Employment Affairs and Social Protection* – DEASP), es la mayor entidad pagadora de Irlanda. Además, gestiona los servicios de empleo público y financia directamente una amplia gama de programas de empleo y de servicios de asesoría al ciudadano.

Desde 2015, el DEASP viene efectuando encuestas de satisfacción a los afiliados para entender cómo estos interactúan con las ayudas al desempleo y los servicios de empleo ofertados mediante los servicios propios para solicitantes de empleo (programa “*Jobseekers*”) o mediante un proveedor de servicios contratado. Casi 20 000 personas han participado en las encuestas de satisfacción de los afiliados desde sus inicios. Las encuestas suponen un mecanismo de opinión esencial y definen la manera en que el DEASP diseña y desarrolla sus servicios, además de ofrecer alertas tempranas sobre posibles problemas o desafíos.

El enfoque innovador del DEASP sobre la prestación de servicios fue galardonado recientemente con el premio *Confermit* al “mejor uso de la innovación para la involucración de afiliados o empleados”, en el marco de los premios a la excelencia en el servicio a los afiliados. De este modo, se reconocía la labor de las encuestas para crear una medición de la “voz de los consumidores”.

A raíz de su éxito con los solicitantes de empleo, la encuesta de satisfacción se ampliará a nuevos grupos de afiliados en 2019.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica muestra la importancia que el DEASP otorga a la opinión del público. Sus encuestas no se limitan al mero análisis de los datos, sino que se basan en métodos rigurosos y abordan aspectos muy innovadores, como el examen de las descripciones literales de los clientes, que permiten ajustar las políticas y la prestación de servicios a las necesidades del público.

## **Irlanda: Ministerio de Empleo y de Protección Social**

### **Reforma de las prestaciones de tratamiento y transformación a servicios digitales: ampliación de prestaciones a más afiliados y ampliación de la variedad de prestaciones disponibles**

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

**Resumen:** El plan de prestaciones de tratamiento puesto en marcha por el Ministerio de Empleo y de Protección Social (*Department of Employment Affairs and Social Protection – DEASP*) proporciona servicios dentales, ópticos y de audiología, así como equipo médico, a las personas que cumplen los requisitos. A finales de 2017, tras su suspensión durante varios años, el Gobierno irlandés volvió a instaurar estas prestaciones de tratamiento para todos los ciudadanos que reúnan las condiciones y las amplió por primera vez a los contribuyentes autónomos. Esto supuso un auténtico desafío: cómo llevar a cabo el cambio necesario en un plazo de tiempo muy breve, con recursos limitados, un volumen de solicitudes previsiblemente elevado y la necesidad de abandonar un sistema informático heredado obsoleto.

Básicamente, el proyecto vuelve a desarrollar el plan para la administración y la prestación mejorada de servicios a los afiliados e interesados (dentistas, ópticos y audiólogos). La oferta de servicios ha cambiado radicalmente, y los servicios digitales son el canal de distribución principal que proporciona a los dentistas, ópticos y audiólogos un portal de autoservicio (disponible los siete días de la semana) para comprobar la elegibilidad, presentar solicitudes y recibir los pagos.

Desarrollar un nuevo sistema en un plazo de seis meses, capaz de adaptarse al aumento de las solicitudes – de 490 000 solicitudes en 2016 a más de 1,2 millones en 2018, con un 96 por ciento de prestación de servicios en línea – fue un hito importante.

**Mención especial del Jurado:** En esta buena práctica se destaca que casi todo es posible cuando se juntan las buenas ideas con las tecnologías adecuadas: un servicio capaz de procesar el triple de solicitudes con la misma cantidad de personas; un sistema que los proveedores de servicios podrían adoptar y utilizar de forma voluntaria; y un dispositivo que facilita la transición hacia una nueva plataforma informática sin interrupciones en el servicio.

## **Malta: Ministerio de la Familia, Derechos del Niño y Solidaridad Social**

### **Trabajar recompensa**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Error, Evasión y Fraude, Promoción del Empleo Sostenible

**Resumen:** En 2014, el Gobierno de Malta promulgó una serie de políticas activas del mercado laboral denominadas “Trabajar recompensa” (*Making work pay*), con el objetivo de impulsar el potencial de la economía maltesa, reducir la dependencia de las ayudas sociales al incentivar a las personas inactivas o desempleadas para que trabajen y, en el proceso, permitir a los ciudadanos malteses disfrutar de un nivel de vida más elevado.

Para los responsables políticos de hoy, garantizar que las personas reciben apoyo para aprovechar su potencial laboral y cumplir sus ambiciones es uno de los mayores desafíos relativos a las políticas sociales y al mercado laboral.

El principio subyacente a estos esfuerzos es que “Trabajar recompensa” debería significar que todas las familias trabajadoras sean capaces de cubrir como mínimo sus necesidades básicas de manera sostenida. De este modo, se las anima a hacer un mayor esfuerzo laboral, lo que las llevará a experimentar un aumento real en su capacidad económica.

Para ello, el Gobierno ha iniciado una estrategia en cuatro áreas prioritarias:

- desarrollar habilidades e independencia;
- proporcionar apoyo laboral;
- promover el mantenimiento de los puestos de trabajo y la reincorporación al empleo; e
- involucrar a los empleadores.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica muy creativa e innovadora pone de relieve que el empleo remunerado es la mejor protección contra la pobreza y la mejor forma de preservar la seguridad económica. Permite a las personas que empiezan a trabajar con el salario mínimo a reducir las prestaciones de forma gradual a lo largo de un período de tres años (65, 45 y 25 por ciento respectivamente). El objetivo es acompañar a las personas en la transición de la dependencia de la seguridad social a una participación activa en el mercado de trabajo.

## **Polonia: Institución del Seguro Social**

### **Implementación de certificados médicos de incapacidad laboral exclusivamente en formato electrónico**

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

**Resumen:** Desde el 1 de diciembre de 2018, el sistema judicial polaco ha creado la obligación estatutaria de emitir certificados médicos de incapacidad laboral exclusivamente en formato electrónico (e-ZLA). Una semana después de la entrada en vigor de la regulación, más del 99 por ciento de los certificados médicos de incapacidad laboral se emitían en formato electrónico. El resultado obtenido supone un enorme éxito, teniendo en cuenta que el año anterior solo se emitía en formato electrónico el 6,4 por ciento de los certificados.

Esto ha sido posible gracias a los esfuerzos realizados por la Institución del Seguro Social (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS*) para preparar a todos los actores (médicos, instituciones sanitarias, creadores de aplicaciones médicas, empleadores, pacientes, empleados de la ZUS) ante los cambios. Además, la ZUS realizó labores de divulgación sobre los certificados e-ZLA antes de la fecha de entrada en vigor a partir de la cual los médicos estaban obligados a utilizar este soporte. Las actividades de la ZUS suelen ser únicas e innovadoras, y consisten en respuestas rápidas a las necesidades de los actores de los proyectos. El proyecto permitió a la ZUS relacionarse activamente con los afiliados y emprender por primera vez numerosas operaciones fuera de sus propias instalaciones.

**Mención especial del Jurado:** Informar y hacer partícipes a las partes interesadas en la elaboración y prueba de nuevos procesos presenta ventajas. Permite, entre otras cosas, obtener información e identificar y corregir los riesgos a los que se enfrentan los usuarios, lo que incrementa la probabilidad de éxito de los proyectos. En el caso de esta buena práctica, una semana después de poner en marcha la iniciativa, el porcentaje de éxito se incrementó del 6,4 por ciento al 99 por ciento.

## **Polonia: Institución del Seguro Social**

### **Implementación del Servicio de Asesoramiento sobre la Jubilación**

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

**Resumen:** Un proyecto que proporciona (a) a los afiliados de la Institución del Seguro Social (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS*) un servicio especializado que les informa de factores y variables que afectan a la decisión de cuándo jubilarse, y (b) a los asesores una herramienta para calcular la jubilación que permite estimar el importe de la pensión en función de las distintas opciones, ha dado los resultados esperados y las subsiguientes prestaciones.

Un enfoque individual para los afiliados y la personalización de la información sobre su jubilación ha permitido que la ZUS los ayude a tomar decisiones sensatas de cuándo poner fin a sus actividades profesionales.

Los resultados de las encuestas de satisfacción de los afiliados indicaron un aumento de satisfacción con los servicios prestados, tanto en el ámbito de la atención a los miembros como en el de las prestaciones de la pensión.

Los productos del proyecto y los cambios informáticos (calculadora de jubilación y calculadoras modificadas en la plataforma de servicios electrónicos de la ZUS y en su página web) contribuyeron a incrementar la madurez de los servicios que la ZUS prestaba mediante canales electrónicos.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica es un buen ejemplo de lo que puede hacer una institución para ayudar a los clientes que están considerando la posibilidad de jubilarse a tomar decisiones fundamentales basadas en simulaciones de opciones posibles. El servicio de asesoramiento es muy creativo, se puede acceder a él electrónica o físicamente, y cuenta con el apoyo de un equipo de asesores en materia de jubilación altamente cualificados.

## Polonia: Institución del Seguro Social

### Investigación mediante el método del “cliente misterioso” en el ámbito de la atención al afiliado

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

**Resumen:** En 2012-2013, la Institución del Seguro Social (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych* – ZUS) encargó una investigación que aplicase el método del “cliente misterioso” en el ámbito de la atención al afiliado. Ya que es un método totalmente objetivo para evaluar la atención al afiliado, la investigación permitió a la ZUS comprobar si se estaban cumpliendo las normas sobre la atención al afiliado. También permitió a la ZUS emitir directrices claras con el objetivo de mejorar la calidad de la atención al afiliado. Además, el informe de la investigación aportó información estratégica al Consejo de Administración de la ZUS. Gracias al método del “cliente misterioso”, la ZUS ha colmado algunas lagunas en lo referente a las necesidades del afiliado mediante el uso de encuestas de satisfacción. En la actualidad, aunque a menor escala, la ZUS lleva a cabo las encuestas basadas en el método del “cliente misterioso” a través del Departamento de Atención al Afiliado.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica propone un nuevo enfoque para un problema recurrente: la calidad de los servicios. Se basa en los datos recogidos por encuestadores que se hacen pasar por clientes para evaluar cuestiones como las condiciones de trabajo de los empleados de primera línea, las competencias del personal, las condiciones ambientales de las áreas de servicio, entre otras. El objetivo primordial es que la experiencia de cada uno de los miembros con la organización sea excelente.

## Suecia: Agencia de Pensiones Sueca

### Efterlevandeguiden.se: una guía para los supervivientes

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

**Resumen:** La Guía *Efterlevandeguiden.se* es una página web con información agregada de las autoridades para ayudar a quienes acaban de perder a un ser querido. El servicio se lanzó en septiembre de 2016, y se trata de una iniciativa singular, fruto de la colaboración entre tres organismos gubernamentales suecos: la Agencia Sueca de Seguro Social, la Agencia de Pensiones Sueca y la Agencia Fiscal de Suecia.

Como superviviente, puede resultar difícil saber qué autoridad se encarga de cada cosa y con quién es necesario ponerse en contacto. La Guía recopila esta información en una sola página web. En ella se describen, en forma de lista, las acciones de mayor prioridad que deben emprenderse cuando alguien cercano fallece. Su enfoque es práctico; por ejemplo, ofrece información sobre lo que significa administrar el patrimonio de la persona fallecida o realizar un inventario de este patrimonio.

La Guía ha recibido mucha atención, premios y elogios, y se ha ganado el aprecio de los supervivientes y de quienes tratan con personas que están de luto.

**Mención especial del Jurado:** La sensibilidad y la empatía son cualidades fundamentales de la calidad de los servicios, sobre todo cuando se trata de acontecimientos importantes de la vida. Este es el objeto de esta buena práctica. Al tener en cuenta el punto de vista del cliente y adoptar un enfoque centrado en las personas, los tres organismos gubernamentales han logrado situar los servicios de la seguridad social de Suecia en un nivel superior.

## **Turquía: Instituto del Seguro Social**

### **Registro por SMS de empleados que trabajan menos de diez días en servicios a domicilio**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Error, Evasión y Fraude, Recaudación y Cobranza de Cotizaciones, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

**Resumen:** Con este proyecto se pretendía garantizar el registro en el seguro (algo que ha sido un poco problemático) y recopilar cotizaciones mediante el servicio de mensajes cortos (SMS). De este modo, ha sido posible informar a la persona asegurada, registrar las primas del seguro social diariamente y reflejarlo en la factura telefónica del operador (empleador). El importe de la transacción se refleja en la factura del móvil del operador y se transfiere al Instituto del Seguro Social de Turquía (*Sosyal Güvenlik Kurumu* – SGK) a través de la compañía de telecomunicaciones móviles, concretamente Turkcell, Vodafone o Türk Telekom, lo que facilita el cobro de las primas.

Asimismo, el proyecto SMS amplía la cobertura, previene y refuerza las exigencias sobre el mercado negro o informal en este ámbito y facilita el acceso a los servicios, al no ser necesario notificar la declaración del puesto de trabajo, la declaración del registro de contratación, la prima mensual y los certificados de servicio para el devengo y pago de las primas, ni las declaraciones de cese de actividad.

**Mención especial del Jurado:** Esta buena práctica es un ejemplo excelente de la utilización de SMS para responder al desafío de extender la cobertura de seguridad social a las personas que, de otro modo, quedarían desatendidas. Si bien el programa actual está centrado en las personas que realizan servicios domésticos, tiene claramente el enorme potencial de atender las necesidades de otros grupos de difícil cobertura.

## CERTIFICADOS DE MÉRITO

### **Alemania: Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones**

Auditoría fiscal digital:

aceptación y verificación de los datos del empleador en soporte digital

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

### **Alemania: Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones**

El índice de riesgo de incapacidad laboral parcial (IR-ILP): un procedimiento para la identificación temprana de necesidades y la implementación de estrategias de rehabilitación adecuadas

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

### **Alemania: Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones**

Optimización de comunicados y escritos informativos del Instituto Federal de Alemania del Seguro de Pensiones

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

### **Alemania: Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo**

Análisis de calidad comparativo de instituciones de rehabilitación realizado por instituciones de la seguridad social: procedimiento de aseguramiento de calidad externo en el ámbito de la rehabilitación en centros hospitalarios o centros externos tras lesiones musculoesqueléticas

Un caso del Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo para el sector administrativo (VBG)

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

### **Alemania: Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo**

Un sistema de gestión de estrategias y de calidad integral para el área de rehabilitación y rendimiento (SQMS RuL)

Un caso del Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo para el Comercio y Logística de Mercancías (BGHW)

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

### **Alemania: Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo**

*Vision Zero*: ¡cero accidentes – seguridad en el trabajo!

La innovadora estrategia de prevención del Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo para el comercio de materias primas e industria química (BG RCI)

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

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

El éxito del programa del trabajo por cuenta propia en Azerbaiyán

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

Temas de la buena práctica: Error, Evasión y Fraude, Promoción del Empleo Sostenible, Recaudación y Cobranza de Cotizaciones, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura

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

Subsistema digital para los peritajes médicos y sociales y la rehabilitación (TSERAS)

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

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Error, Evasión y Fraude, Regreso al Trabajo y Reintegración, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## **Bélgica: Oficina Nacional de Empleo**

Itinerario formativo para actuar adecuadamente con las personas en situación de pobreza

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

## **Bélgica: Oficina Nacional de Empleo**

Modelo de gestión de competencias y talentos

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Calidad de los Servicios, Error, Evasión y Fraude, Promoción del Empleo Sostenible

## **Bélgica: Oficina Nacional de Empleo**

Puesta en práctica y mantenimiento de un sistema de gestión medioambiental

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo, Promoción del Empleo Sostenible

## **España: Federación de Entidades Gestoras de la Administración de la Seguridad Social Española**

Plan de intensificación para reforzar el control de la prestación de incapacidad temporal

Un caso del Instituto Nacional de la Seguridad Social, Federación de Entidades Gestoras de la Administración de la Seguridad Social Española

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

## **Francia: Caja Nacional de Asignaciones Familiares**

### **Caminantes de la Web: *Web Walkers***

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Error, Evasión y Fraude

## **Francia: Caja Nacional de Asignaciones Familiares**

### **Comunicación sobre el fraude y prevención de pagos indebidos**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Error, Evasión y Fraude

## **Francia: Caja Nacional de Asignaciones Familiares**

### **Guarderías para la inserción laboral**

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

## **Francia: Caja Nacional de Asignaciones Familiares**

### **Puesta en marcha de una agencia de recuperación de pensiones alimenticias sin pagar**

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

## **Francia: Caja Nacional de Asignaciones Familiares**

### **Sistema estandarizado de identificación de innovaciones locales**

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

## **Francia: Caja Nacional de Asignaciones Familiares**

### **Visiocont@ct: intercambio con los usuarios por videoconferencia**

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

## **Guernesey: La Comisión de Empleo y Seguridad Social**

### **La aplicación *States of Guernsey Uploads* para la seguridad social**

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

## **Guernesey: La Comisión de Empleo y Seguridad Social**

### **Programa de apoyo para la salud y el bienestar laboral (SOHWELL)**

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

## **Hungría: Instituto Nacional de Gestión de Fondos del Seguro de Enfermedad** **Servicios de salud personalizados**

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

## **Hungría: Tesoro del Estado húngaro** **Microsimulación**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación, Trabajo Actuarial para la Seguridad Social

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo** **AERMeS: Aplicación para Métodos de Selección de Riesgo Ergonómico**

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

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo** **Computación cognitiva y lenguaje natural: extracción de conocimientos de documentos en papel**

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

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo** **Evaluación de la exposición ocupacional a campos electromagnéticos en entornos de Imagen de Resonancia Magnética (MRI)**

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

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo** **La comunicación innovadora de la INAIL en prevención y reintegración social a través de divulgación de testimonios**

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

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo** **Preparación de instrumentos de evaluación de riesgo arquitectónico en los lugares de trabajo**

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

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo**

### **Reglamento General de Protección de Datos núm. 2016/679 (RGPD) y transparencia de datos: un enfoque de calidad**

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

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo**

### **Safety 4.0 – A&IOH (Ayuda Interactiva Aumentada para Riesgos Laborales)**

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

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo**

### **¿Seguridad en la formación laboral? Tómelo con calma, el futuro está en sus manos**

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

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo**

### **Supervivencia de los trabajadores italianos con discapacidad: tablas de vida para subgrupos**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura, Trabajo Actuarial para la Seguridad Social

## **Kazajstán: Caja Estatal del Seguro Social**

### **Modelo para provisión de cuidado infantil**

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

## **Letonia: Agencia Estatal del Seguro Social**

### **Cartas personalizadas y campaña informativa**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Error, Evasión y Fraude, Recaudación y Cobranza de Cotizaciones

## **Polonia: Institución del Seguro Social**

### **Cotización Electrónica (*e-Składka*): cambio en las normas de pago y liquidación de cotizaciones que recauda la ZUS – Introducción de los números individuales de cuentas de cotizaciones**

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

## **Polonia: Institución del Seguro Social**

### **El Cliente Primero: la política de servicio al cliente en la ZUS**

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

## **Polonia: Institución del Seguro Social**

### **Establecimiento del equipo de programadores propio de la ZUS**

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

## **Polonia: Institución del Seguro Social**

### **Gestión del riesgo de fraude**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Error, Evasión y Fraude, Recaudación y Cobranza de Cotizaciones

## **Polonia: Institución del Seguro Social**

### **Mejorando el lenguaje de la comunicación con los clientes: el eslogan promocional “Sin rodeos desde la ZUS”**

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

## **Portugal: Dirección General de Seguridad Social**

### **“La Seguridad Social con Usted”: la estrategia de modernización de la seguridad social portuguesa**

#### **Un ejemplo del Ministerio de Trabajo, de la Solidaridad y de la Seguridad social**

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

## **Federación de Rusia: Caja Federal del Seguro de Salud Obligatorio**

### **El Instituto de Agentes de Seguro**

#### **Un caso de la Caja Federal del Seguro de Salud Obligatorio de la Federación de Rusia**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo

## **Federación de Rusia: Fondo de Pensiones de la Federación de Rusia**

### **Implementación de buenas prácticas actuariales por el Fondo de Pensiones de la Federación de Rusia**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Inversión de los Fondos de la Seguridad Social, Trabajo Actuarial para la Seguridad Social

## **Federación de Rusia: Fondo de Pensiones de la Federación de Rusia**

**Prestación de servicios públicos por parte del Fondo de Pensiones de la Federación de Rusia (PFRF) para la concesión de la pensión y el pago sin requerir la presencia del solicitante a la oficina principal de las agencias locales de PFRF**

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

## **Suecia: Federación de Cajas del Seguro de Desempleo**

**Buena gobernanza: mejora de los procesos de recopilación de información y de solicitud de prestaciones para garantizar la igualdad de trato entre los ciudadanos**

**La transformación digital de la Federación de Cajas del Seguro de Desempleo (*Sveriges a-kassor*)**

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

## **Suiza: Suva**

**Protección UV para los trabajadores en exteriores: cambiar de manera efectiva los comportamientos con un enfoque científico-práctico**

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

## CERTIFICADOS

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

#### **Prevención del empleo informal en Azerbaiyán**

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

Temas de la buena práctica: Promoción del Empleo Sostenible, Recaudación y Cobranza de Cotizaciones, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura

### **Bélgica: Caja Auxiliar de Prestaciones de Desempleo**

#### **La inteligencia artificial (IA) una herramienta asequible para el control de la calidad**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Error, Evasión y Fraude, Promoción del Empleo Sostenible, Tecnologías de la Información y de la Comunicación

### **Francia: Caja Nacional de Asignaciones Familiares**

#### **El enfoque de escuchar a los usuarios**

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

### **Francia: Caja Nacional de Asignaciones Familiares**

#### **Facilitar la adaptación en las CAF de personas analfabetas y analfabetas digitales**

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

### **Francia: Caja Nacional de Asignaciones Familiares**

#### **Nuevo sitio web mon-enfant.fr**

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

### **Francia: Caja Nacional de Asignaciones Familiares**

#### **Planes departamentales de servicios para las familias y convenciones territoriales globales**

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

### **Hungría: Tesoro del Estado húngaro**

#### **Cotejo de datos**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Tecnologías de la Información y de la Comunicación, Trabajo Actuarial para la Seguridad Social

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo**

### **Asistencia en seguridad: Nos preocupamos por Usted**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo**

### **Cura al material que contiene amianto friable**

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

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo**

### **Cura a los techos de cemento de asbesto**

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

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo**

### **Sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional: guía de operación para pequeñas empresas**

Temas de la buena práctica: Calidad de los Servicios, Error, Evasión y Fraude, Prevención de Riesgos Profesionales, Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo

## **Italia: Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo**

### **Un método simple para extraer las verdaderas dependencias entre los datos y las aplicaciones de software**

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

## **Kazajstán: Caja Estatal del Seguro Social**

### **Modelo de simulación a largo plazo de un sistema de seguro social obligatorio**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Soluciones Administrativas para la Extensión de la Cobertura, Trabajo Actuarial para la Seguridad Social

## **Polonia: Institución del Seguro Social**

### **Los consejos regionales como un mecanismo de monitoreo de la implementación de tareas clave**

Temas de la buena práctica: Buena Gobernanza, Comunicación de las Administraciones de Seguridad Social, Error, Evasión y Fraude

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**

route des Morillons 4

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 320 organizaciones de más de 150 países.