



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Instrucciones sobre el uso de la plantilla de la AISS para buenas prácticas y sobre la lista de verificación

- A. Sírvase utilizar la plantilla provista por la AISS para presentar cada una de sus propuestas de buenas prácticas. Esta plantilla se ajusta al formato definido por la Secretaría General para la presentación de las buenas prácticas.
- B. La plantilla contiene cinco preguntas. Sírvase utilizar la lista de verificación que figura a continuación para comprobar que usted ha proporcionado la información necesaria para cada una de las preguntas.

Preguntas	Lista de verificación
1. Asunto o desafío. ¿Qué asunto o desafío abordaba su buena práctica? Sírvase describirlo brevemente.	1. ¿El asunto o desafío está descrito con claridad? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
2. Abordar el desafío. ¿Cuáles eran los principales objetivos del plan o estrategia para abordar el asunto o desafío? Enumere y describa brevemente los principales elementos del plan o estrategia, con especial hincapié en sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados. Si es posible, cite al menos una de las Directrices de la AISS que ayudó a abordar el desafío.	2. ¿Existe una lista o descripción de los principales objetivos del plan o estrategia para abordar el asunto en cuestión? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No ¿Existe una lista de los principales elementos del plan o estrategia que describa en especial sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No ¿La buena práctica cita al menos una de las Directrices de la AISS para abordar el desafío? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
1. Metas. ¿Cuales eran las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del desempeño que se establecieron para el plan o estrategia? Sírvase describirlos brevemente.	3. ¿Existen datos o información sobre las metas cuantitativas y/o cualitativas o sobre los indicadores clave del desempeño establecidos para el plan o estrategia? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
4. Evaluación de los resultados. ¿Se ha evaluado la buena práctica? Sírvase suministrar datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y	4. ¿Se ha llevado a cabo una evaluación de la buena práctica? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.	¿Existen datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica? Marque las casillas correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> objetivos en comparación con el desempeño real <input type="checkbox"/> indicadores de antes y después <input type="checkbox"/> otras estadísticas o mediciones
5. Lecciones aprendidas. A partir de la experiencia de la organización, mencione hasta tres factores que considera indispensables para reproducir esta buena práctica. Cite hasta tres riesgos que surgieron o podrían surgir en la implementación de esta práctica. Sírvase explicar brevemente estos factores y/o riesgos.	5. ¿Existen información sobre lo siguiente: <p>Los factores indispensables para reproducir la buena práctica:</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>Los posibles riesgos en la implementación de la buena práctica:</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>

- C. Antes de enviar su propuesta a través de la plataforma en línea, asegúrese de que su buena práctica:
- a. no supera las 1 500 palabras, incluido un resumen de un máximo de 180 palabras;
 - b. se ajusta a la plantilla de la AISS para buenas prácticas;
 - c. explica el significado de los acrónimos y escribe por entero el nombre de las divisas, seguidas de su acrónimo correspondiente entre paréntesis la primera vez que aparece; y
 - d. indica en letras los números cardinales del uno al diez y en letras los números más de diez (11 y no “once”; 10 millones y no “diez millones”), así como las fechas, los porcentajes (utilícese “por ciento” en lugar del símbolo “%”), las unidades monetarias o las unidades de medida, las edades, incluidas del uno al diez.

Instrucciones:

1. El texto debe figurar en el espacio entre corchetes indicado en cada sección.
2. Para teclear texto ordinario, escójase el estilo de letra en la barra:

The screenshot shows a style bar with several options: 'Normal before bullets', 'Bullets2', 'end bullet...', 'Normal', 'Style2', and 'Bullet1'. The 'Normal' style is currently selected and highlighted.

Normal.

Normal before bullets:

- Bullets1:
- Bullets2;

– Bullets2;

- End Bullets1.

Normal.

3. El resumen no debe superar las 180 palabras.

4. La buena práctica, incluido el resumen, debe tener un máximo de 1 500 palabras.



INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Buenas Prácticas en la Seguridad Social

Buena práctica implementada desde: 2022

Biometría para fe de vida

Dar prueba de vida mediante el uso de biometría.

Banco de Previsión Social
Uruguay

Año de publicación: 2023

www.issa.int

Resumen

Cuando una persona fallece fuera del territorio nacional no existen mecanismos automatizados que permitan al organismo hacerse de esta información. Por esta razón, los beneficiarios que residen fuera del país están obligados a realizar una prueba de vida para evitar que se les suspenda el pago de sus beneficios.

La prueba de vida se realizaba de forma presencial, asistiendo al consulado cada seis meses. La iniciativa que se presenta como buena práctica se basa en la aplicación de tecnología para lograr una autenticación biométrica de los beneficiarios. Esto permite realizar la prueba de vida en forma remota y sin asistencia de un funcionario, lo que evita que las personas tengan que trasladarse y, al mismo tiempo, descongestiona la atención en los consulados.

Estas facilidades hicieron posible que la frecuencia con la que se exige la prueba de vida sea mensual, por lo tanto, se logra una mayor eficacia en la suspensión de los pagos y se reduce el riesgo de abonarlos a beneficiarios ya fallecidos.

Asunto o desafío

¿Qué asunto o desafío abordaba su buena práctica? Sírvase describirlo brevemente.

Esta iniciativa permite conocer rápidamente a qué beneficiarios, que residen en el exterior del país, es necesario suspenderle el pago de su prestación. De esta manera, el organismo logra un importante ahorro en transferencias no correspondientes, ya que este dinero es difícilmente recuperable.

Además del ahorro ya mencionado, el uso de biometría mejora la experiencia de los beneficiarios porque no necesitan trasladarse a los consulados para realizar su prueba de vida. Indirectamente, los consulados también se ven favorecidos al descongestionar la afluencia de público.

Abordar el desafío

¿Cuáles eran los principales objetivos del plan o estrategia para abordar el asunto o desafío? Enumere y describa brevemente los principales elementos del plan o estrategia, con especial hincapié en sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados. Si es posible, cite al menos una de las Directrices de la AISS que ayudó a abordar el desafío.

El principal objetivo de esta iniciativa era minimizar el dinero que el organismo paga a los beneficiarios que residen en el exterior cuando fallecen, siempre que no se constate su defunción para suspender el pago.

La estrategia para lograrlo consiste en facilitarle al beneficiario la forma en que realiza su prueba de vida para que esta pueda ser exigida con mayor frecuencia. El elemento clave para llevar adelante dicha estrategia fue la adquisición de una plataforma de autenticación basada en datos biométricos para identificar a los beneficiarios de forma remota, es decir, no presencial.

No obstante, el plan se diseñó en etapas incrementales para alcanzar el objetivo final:

- Etapa 1: se habilitó la posibilidad de realizar la prueba de vida mediante los datos biométricos del beneficiario de forma asistida. Es decir, se aprovechó la concurrencia de las personas al consulado como oportunidad para dar a conocer y asistirles en el uso del nuevo sistema de identificación biométrica. Esta primera etapa fue desplegada en los principales consulados de Argentina y España, que son los países donde BPS transfiere el 70 % del dinero que paga a residentes en el exterior. Además, se disminuyó la frecuencia para dar la prueba de vida de seis meses a uno.
- Etapa 2: se habilitó un servicio en línea para que los beneficiarios puedan realizar su prueba de vida de forma remota, sin necesidad de asistir al consulado. Adicionalmente, se desplegó la solución descrita en la etapa 1 a los restantes consulados de Uruguay en el mundo.
- Etapa 3: en este momento nos encontramos comenzando esta etapa. Su finalidad es maximizar la cantidad de personas usuarias del nuevo mecanismo de control.

Es importante destacar que la estrategia empleada asume la coexistencia del nuevo procedimiento de verificación y el anterior. Al mismo tiempo, la adhesión al nuevo sistema de verificación no ha sido de carácter obligatorio hasta el momento.

Las directrices Errores, evasión y fraude en los Sistemas de Seguridad Social y Calidad de los Servicios fueron las que motivaron abordar este desafío.

Metas

¿Cuáles eran las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del desempeño que se establecieron para el plan o estrategia? Sírvase describirlos brevemente.

La primera etapa tenía como objetivo la comunicación y adopción de la herramienta, por lo que se buscó cubrir donde reside la mayor cantidad de beneficiarios del BPS. La meta trazada fue el despliegue en cuatro consulados de Argentina (Buenos Aires, Gualaguaychú, Concordia y Colón) y en dos de España (Madrid y Barcelona).

La segunda etapa tenía como meta involucrar la totalidad de los consulados uruguayos en el mundo y habilitar el mecanismo para la prueba de vida remota a todos los beneficiarios residentes en el exterior del país, cualquiera sea su país de residencia.

La meta para la tercera etapa es completar el objetivo final de esta iniciativa: que los beneficiarios que residen en el exterior del país realicen su prueba de vida con una frecuencia mensual, por lo menos en el 90% de los casos.

Evaluación de los resultados

¿Se ha evaluado la buena práctica? Sírvase suministrar datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.

Hemos evaluado la iniciativa cumpliendo con los indicadores establecidos para las primeras dos etapas:

- Etapa 1: adopción de cuatro consulados de Argentina y dos consulados de España – 100 %
- Etapa 2: Habilitar la verificación remota para los beneficiarios y el nuevo mecanismo de prueba de vida en todos los consulados uruguayos en el mundo – 100 %

En este momento nos encontramos comenzando en la ejecución de la tercera etapa descripta. La cantidad de beneficiarios residentes en el exterior del país son aproximadamente 16.000 personas. Para lograr el objetivo trazado, necesitamos alcanzar por lo menos al 90% de ellas, es decir, 14400 personas. Actualmente solo hemos logrado alcanzar un poco más de 400 personas.

Si bien aún estamos lejos del objetivo final, recién estamos comenzando una estrategia de difusión y entrenamiento que esperamos arroje buenos resultados.

Asimismo, estamos trabajando para introducir mejoras y solucionar algunas dificultades que hemos ido identificado.

Lecciones aprendidas

A partir de la experiencia de la organización, mencione hasta tres factores que considera indispensables para reproducir esta buena práctica. Cite hasta tres riesgos que surgieron o podrían surgir en la implementación de esta práctica. Sírvase explicar brevemente estos factores y/o riesgos.

Los factores que consideramos indispensables a la hora de proponerse reproducir esta buena práctica son los siguientes:

- Gestión del cambio: es fundamental planificar y ejecutar una buena comunicación, y capacitación para lograr compromiso y reducir la resistencia al cambio.
- Tecnología de autenticación biométrica: la tecnología es el elemento fundamental en esta solución. Sin ella no sería viable lograr una prueba de vida a distancia y, por lo tanto, exigir una mayor frecuencia de esta.
- Garantía de integridad de documentos: la plataforma adquirida logra garantizar que detecta la adulteración de documentos de muchos países sin necesidad de integrarse con organismos de identificación civil. Esto permite una ágil expansión de la solución en el mundo.

Los principales riesgos que identificamos para compartir son:

- La adquisición del software: el proceso de compra pone en riesgo los plazos y la potencia de la solución que sea ofertada.

- Documentos vencidos: Hemos detectado que los residentes en el exterior no cuentan con sus documentos de identidad de su país de origen vigentes o en buen estado. Esto dificulta la capacidad del sistema para lograr la verificación de identidad requerida.
- Normativa vigente en protección de datos personales: cada país tiene su normativa para la protección de datos personales. Los datos biométricos de una persona son considerados datos personales y, por lo tanto, es necesario revisar la normativa vigente.