Miembro del Consorcio de Formación de la

DIRECTRICES DE LA AISS

Calidad de los servicios

Introducción

El programa de Directrices de la AISS. Calidad de los servicios ofrece a las organizaciones miembro la oportunidad de adquirir un conocimiento profundo de éstas, al mejorar las aptitudes y competencias del personal en las áreas involucradas. Los cursos de formación del programa favorecen el desarrollo de las capacidades institucionales para la administración de programas de seguridad social.

Este curso proporciona a los participantes una sólida comprensión de los puntos clave para el desarrollo y mejora continua de la calidad de sus servicios al público.

Estructura del curso

Consta de un total de 50 horas de trabajo. Al finalizarlo, se otorga un certificado conforme a la participación del alumno en el campus virtual y en las sesiones síncronas.

1. Formación asíncrona: los participantes deben de realizar una serie de actividades en línea relacionadas con el conjunto de Directrices de la AISS, previas a las actividades remotas vía zoom.
2. Formación remota: intensiva e interactiva con sesiones de seis horas semanales por cada módulo.

Dirigido a

- Quienes colaboran en las instituciones integrantes de la AISS
- Personas funcionarias de las instituciones miembro de la CISS y con membresía en la AISS

Costo

450 USD.

Actividad reservada para instituciones miembro de la AISS y CISS.

Inicio

Febrero del 2024.

Certificación

Certificado expedido de manera conjunta por la AISS y el CIESS.

Actividad impartida en español.

Objetivos de aprendizaje

1. Comprender los modelos de calidad y de madurez que sustentan las Directrices sobre la calidad de los servicios.
2. Definir un marco de calidad de servicio para una institución de seguridad social y los principales elementos que deben tenerse en cuenta.
3. Reforzar la capacidad para integrar la calidad en el diseño, la mejora en su prestación, así como los servicios ofrecidos a los afiliados y beneficiarios de la seguridad social; además de desarrollar los indicadores correspondientes para medir, comparar y supervisar la calidad de los servicios.
4. Desarrollar la capacidad para aplicar ciclos interactivos y continuos de mejora de los procesos operativos y fomentar una cultura de calidad de los servicios.
5. Impulsar el desarrollo de las estructuras y mecanismos existentes en la organización con el fin de elevar la calidad del servicio.

Módulos Temáticos

Tema 1	Marco de calidad de los servicios
Docente:	Mtra. Angélica Castañeda (México)

Objetivos de aprendizaje

1. Comprender cómo elaborar un marco de calidad de los servicios.
2. Entender los objetivos y limitaciones de un marco de calidad.
3. Desarrollar una firme comprensión de los principios de buena gobernanza: responsabilidad, transparencia, previsibilidad, participación y dinamismo, que deben integrarse en el marco de calidad de los servicios.
4. Apreciar la importancia que tiene para la administración de la seguridad social, la elaboración de un documento dinámico que involucre un examen y una revisión periódicos.

Conceptos principales

Los organismos de seguridad social deben adoptar un enfoque metodológico formal de la calidad de los servicios, que parta de una declaración clara sobre su importancia y la forma en que la organización entrega y mide la calidad.

El Marco de Calidad de los Servicios se basa en los objetivos de orden superior del sistema de seguridad social.

Las iniciativas de calidad de los servicios están concebidas para facilitar la consecución de estos objetivos. Los de orden superior incluyen:

- Ampliar la cobertura con limitaciones financieras.
- Garantizar la sostenibilidad del sistema de seguridad social.
- Hacer frente a la desigualdad.
- Subsanar la fragmentación de las prestaciones de servicios.
- Afrontar el riesgo y la incertidumbre mediante intervenciones tempranas y prospectivas.
- Entender la inversión en educación y la cultura de la seguridad social como elementos esenciales de las respuestas proactivas y preventivas.
- Generar capacidades de respuesta a las crisis económicas, sociales y medioambientales.
- Establecer una cultura de alto rendimiento.

Directrices de la AISS relacionadas

Esta sección abarca las Directrices 1 a 4.

Tema 2	Opinión de los miembros
Docente:	Mtra. Angélica Castañeda (México)

Objetivos de aprendizaje

1. Apreciar las consideraciones clave para articular la perspectiva de los usuarios a los que sirve la administración de la seguridad social.
2. Desarrollar una firme comprensión de lo que supone comprometerse activamente con los clientes, consumidores y partes interesadas para mejorar la calidad de los bienes y servicios que se prestan.
3. Dar voz a los miembros más vulnerables de la sociedad en diferentes momentos y etapas cruciales de sus vidas.
4. Comprender los métodos y canales de su participación.
5. Entender el concepto de diseño de recorridos del cliente.
6. Establecer los resultados del servicio y los objetivos de calidad.

Conceptos principales

- El enfoque tradicional de la prestación de servicios trata a los ciudadanos como receptores pasivos y participantes en el sistema; mientras que la perspectiva centrada en el ciudadano, es una tendencia reciente que ha dado voz a los participantes a través de encuestas de satisfacción, aunque se trate de una actividad rezagada.
- Una tendencia emergente y actividad puntera es el codiseño, que involucra a los participantes en cada fase del proceso de producción.
- Los administradores de la seguridad social se están dando cuenta de que, al implicar a los participantes en todos los aspectos del diseño (o revisión y actualización) de un programa social, están accediendo a un vasto acervo de conocimientos que ayuda a resolver problemas, genera nuevas ideas e inspira la innovación.

Directrices de la AISS relacionadas

Esta sección abarca las Directrices 5 a 8.

Tema 3	El ciclo de vida de desarrollo del producto
Docente:	Mariana Grunfeld (Uruguay)

Objetivos de aprendizaje

1. Identificar los elementos clave de la calidad en cada fase del ciclo de vida en el desarrollo del producto.
2. Dimensionar la importancia del pensamiento de diseño para desarrollar servicios.
3. Entender la importancia de abordar integralmente los elementos que constituyen una prestación o servicio de seguridad social.
4. Comprender cómo organizarse para diseñar e implementar servicios.

Conceptos principales

- Los organismos de seguridad social se encargan de gestionar un conjunto de productos.
- Dichos productos pasan por un ciclo de desarrollo, desde la concepción (intención política) hasta la entrega final (un pago o servicio).
- El ciclo de vida de un producto requiere estructura.
- Dicho enfoque estructurado permite incorporar y medir la calidad del servicio en cada fase del proceso de diseño y producción.
- Si se garantiza la calidad en cada fase de los componentes, aumenta la probabilidad de que el producto final cumpla las normas de calidad.

Directrices de la AISS relacionadas

Esta sección abarca las Directrices 9 y 10.

Tema 4	Abordar los aspectos básicos del servicio
Docente:	Mariana Grunfeld (Uruguay)

Objetivos de aprendizaje

1. Comprender las principales consideraciones que intervienen en el cumplimiento de la norma básica de calidad del servicio.
2. Entender la importancia de un enfoque de ventanilla única para evitar trabas burocráticas a los participantes.
3. Aprovechar la capacidad de pensamiento sistémico de los participantes para aprender a abordar proyectos complejos
4. Apreciar la ingeniería de la experiencia.

Conceptos principales

- El liderazgo en servicios al ciudadano significa, en la práctica, que los servicios de los gobiernos se construyen y prestan de la manera que tiene más sentido para el ciudadano.
- Para servir a los ciudadanos de la manera que ellos elijan, los servicios públicos deben trascender las fronteras de los organismos, las políticas y la infraestructura; además de estar respaldada por los medios de comunicación.
- La atención al ciudadano es posiblemente el pilar más importante del liderazgo en el servicio al ciudadano.
- Se basa en la comprensión clara del gobierno acerca de quiénes son sus ciudadanos y cuáles son sus interacciones con ellos.
- Para que los gobiernos ofrezcan un mayor valor de servicio público (el equilibrio adecuado entre servicio y rentabilidad), primero deben definir cuál será su modelo de servicio centrado en el ciudadano.
- Las administraciones públicas recurren en gran medida a técnicas rudimentarias de segmentación de los ciudadanos y a simples encuestas de satisfacción ciudadana para fundamentar sus políticas de servicios.
- La realidad es que ninguna está centrada verdaderamente en el ciudadano.

Directrices de la AISS relacionadas

Esta sección abarca las Directrices 11 a 17.

Tema 5	Evaluación y comentarios
Docente:	Joel Narváez (México)

Objetivos de aprendizaje

1. Entender algunas de las estrategias y procesos para proporcionar Indicadores Clave de Rendimiento
2. Compartir y debatir cómo las organizaciones de los participantes pueden utilizar los datos en un contexto predictivo para una mejor planificación.
3. Comprender cómo una carta de servicios define las normas de los servicios y los derechos de los clientes.

Conceptos principales

- Los organismos de seguridad social deben medir y publicar sus resultados con respecto a las normas de calidad y utilizar estos datos para predecir la futura demanda de servicios.
- Los organismos de seguridad social intercambian una gran cantidad de información con las instituciones sociales del país en el que operan y también a escala internacional mediante acuerdos y convenios; por ejemplo, los reglamentos de coordinación de la seguridad social de la Unión Europea.
- El rendimiento de estas organizaciones repercute en la calidad del servicio y, por tanto, es necesario supervisar su desempeño e informar al respecto.
- Medir las cosas relevantes, requiere un enfoque estructurado de la gestión del rendimiento.
- Determinar los indicadores clave de rendimiento (KPI) requiere un enfoque sistémico para recopilar datos sobre el rendimiento operativo y las opiniones de los participantes.

Directrices de la AISS relacionadas

Esta sección abarca las Directrices 18 a 20.

Tema 6	Creación de una cultura de servicio
Docente:	Joel Narváez (México)

Objetivos de aprendizaje

1. Comprender algunos parámetros clave que permiten a la organización prestar un servicio de calidad a sus clientes.
2. Intercambiar información sobre las prácticas actuales utilizadas por las organizaciones de los participantes para mejorar la calidad de los servicios.
3. Entender la importancia del compromiso del personal con la calidad del servicio.

Conceptos principales

- La calidad del servicio depende en gran medida del compromiso y la competencia del personal que lo presta.
- Por lo tanto, es imperativo que el personal comprenda plenamente los valores corporativos, y que reciba apoyo y se comprometa activamente a aplicarlos.
- La institución debe garantizar el compromiso del personal con sus valores y con el Marco de Calidad de los Servicios.
- El personal debe comprender la finalidad del servicio y cómo contribuye al bien de la sociedad.
- La calidad del servicio no se consigue por casualidad o simplemente animando al personal a dar un buen servicio.
- La prestación de servicios es una profesión, por lo que el personal debe recibir formación periódica con el fin de actualizarse continuamente en las capacidades necesarias para cumplir todas las Directrices de calidad de los servicios.
- Servicio significa actuar para crear valor para otro. Este valor añadido tiene que adaptarse a las especificidades de la población y los riesgos cubiertos.
- Conseguir que la excelencia en el servicio forme parte de la cultura de los empleados consiste en cambiar los corazones, las mentes y las actitudes e infundir un deseo genuino (no fingido) de situar el servicio en el centro de todo lo que hace su organización.
- Para ello se requiere un liderazgo fuerte y decidido en la cúpula de la organización, así como un buen conocimiento de las actitudes actuales del personal y de las percepciones de los ciudadanos.

Directrices de la AISS relacionadas

Esta sección abarca las Directrices 21 a 25.

Tema 7	Búsqueda de la excelencia en el servicio mediante la mejora continua
Docente:	Joel Narváez (México)

Objetivos de aprendizaje

1. Comprender algunas de las áreas clave que deben tenerse en cuenta a la hora de formular y desarrollar políticas de calidad de los servicios.
2. Intercambiar información sobre las prácticas actuales utilizadas por las instituciones de procedencia de los participantes en el ámbito de la calidad de los servicios y sobre cómo aspirar a la excelencia.
3. Comprender la importancia de la mejora continua.
4. Conocer los modelos de gestión de la calidad LEAN, Six Sigma y PDCA.
5. Entender la gestión de programas

Conceptos principales

- La innovación en el sector privado y en otras ramas de los servicios públicos, como la administración fiscal, elevará el listón, y la administración de la seguridad social tendrá que responder a medida que los ciudadanos exijan niveles de servicio comparables.
- El nivel de calidad de hoy puede convertirse rápidamente en la mala experiencia de servicio de mañana.
- Alcanzar la excelencia en el servicio debe considerarse un objetivo ambicioso en un proceso de mejora constante.
- La búsqueda de la excelencia depende de la innovación dentro del ciclo de vida de desarrollo del producto.
- Introducir la innovación en el ciclo de vida del desarrollo de productos, exige un planteamiento similar al de la mejora continua, en el que todo el ciclo de vida del producto se revisa periódicamente para transformar o eliminar los procesos que no son óptimos, crear nuevos e introducir nuevas tecnologías.

Directrices de la AISS relacionadas

Esta sección cubre las Directrices 26 y 27.

Personas Facilitadoras

Angélica Castañeda Sánchez

Licenciada en Informática por el Instituto Politécnico Nacional (IPN) de México y Maestra en Administración y Políticas Públicas por la misma institución.

Ha tenido a su cargo proyectos de desarrollo de sistemas de información de nóminas y pensiones, administración de padrones de beneficiarios, mecanismos de dispersión y pago de transferencias monetarias e inclusión financiera, interoperabilidad de procesos con otras dependencias e implementación de soluciones digitales para reducir la brecha social, financiera y digital de población en condiciones de vulnerabilidad; además de haber sido responsable de la operación de uno de los programas de transferencias condicionadas más grande del mundo.

Recientemente, ha brindado sus servicios como consultora especializada para el Banco Mundial en Centro América y el Caribe y para la Asociación Internacional de la Seguridad Social.

Mariana Grunfeld

Ingeniera en Ciencias de la Computación por la Universidad de la República (Uruguay) con Máster en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social de la Universidad Alcalá Henares (España).

Cuenta con más de 20 años de experiencia en diferentes fases de desarrollo de software en seguridad social, así como experiencia en gestión de programas y proyectos. Es gerente de infraestructura tecnológica y operaciones del Banco de Previsión Social de Uruguay y consultora de la Asociación Internacional de Seguridad Social.

Joel Narváez Nieto

Es ingeniero industrial y de sistemas del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) en México y maestro en ingeniería de calidad por la Universidad Iberoamericana (UIA) de dicho país.

Fue director general adjunto del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. y director ejecutivo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Colombia.

También ha tenido a su cargo áreas de sistemas de calidad e impulsado el funcionamiento óptimo programas de desarrollo de proveedores de alto estándar. Es de consultor independiente, docente a nivel maestría y conferencista internacional en su especialidad.

CIESS
CENTRO INTERAMERICANO DE ESTUDIOS DE SEGURIDAD SOCIAL

Calle San Ramón S/N
Col. San Jerónimo Lídice
Alcaldía Magdalena Contreras
C.P. 10200 - Ciudad de México

+52 55 53 77.4740
inscripciones@ciess.org
www.ciess.org

© 2023 CIESS. Reservados todos los derechos