
financiamiento del desarrollo

Experiencias de uso de tecnologías de información y comunicación en programas de protección social en América Latina y el Caribe

Álvaro Vásquez V.



NACIONES UNIDAS

C E P A L

Unidad de Estudios Especiales
Secretaría Ejecutiva

Santiago de Chile, noviembre del 2005

gtz

Este documento fue preparado por Álvaro Vásquez consultor del proyecto "Desarrollo y Equidad Social en América Latina y el Caribe" (GER/01/031). Este es un proyecto que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) lleva a cabo en la Unidad de Estudios Especiales de la Secretaría Ejecutiva, con el apoyo financiero de GTZ (Sociedad Alemana de Cooperación Técnica). El autor agradece los comentarios de Andras Uthoff, Oficial a Cargo de la División de Desarrollo Social de CEPAL, Álvaro Díaz, Economista CEPAL Brasil y Jorge Katz, ex Director de la División de Desarrollo Productivo y Empresarial de CEPAL, a una primera versión de este trabajo.

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad del autor y pueden no coincidir con las de la Organización.

Publicación de las Naciones Unidas
ISSN impreso 1564-4197
ISSN electrónico 1680-8819

ISBN: 92-1-322810-4
LC/L.2427-P
N° de venta: S.05.II.G.174

Copyright © Naciones Unidas, noviembre del 2005. Todos los derechos reservados
Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse al Secretario de la Junta de Publicaciones, Sede de las Naciones Unidas, Nueva York, N. Y. 10017, Estados Unidos. Los Estados miembros y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Sólo se les solicita que mencionen la fuente e informen a las Naciones Unidas de tal reproducción.

Índice

Resumen	5
Introducción	7
1. Gobierno electrónico. Uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión pública	9
2. Aplicación de la tecnología de información y comunicación en procesos de provisión de protección social	13
3. Experiencias de uso de TIC en programas de protección social	15
3.1 Ministerio de Salud - Chile. Fondo Nacional de Salud (FONASA)	16
Programa de titularidad de derechos	16
Modalidad de atención institucional (MAI)	18
3.2 Ministerio de Planificación y Cooperación–MIDEPLAN–Chile ...	20
Ficha Familia	20
Chile Solidario	21
3.3 Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Chile	24
Administradores de Fondo de Cesantía (AFC)	24
3.4 Secretaría de Desarrollo Social – México	26
Programa de Desarrollo Humano. Oportunidades	26
3.5 Ministerio de Desarrollo Social y Erradicación del Hambre - Brasil	29
Bolsa Familia	29
3.6 Departamento Nacional de Planeación - Colombia.	31
Sistema de Selección de Beneficiarios para Programas Sociales. SISBEN	31

4.	Algunas consideraciones relativas al análisis de las experiencias de uso de TIC en programas de protección social descritos	35
4.1	Consideraciones relativas a las experiencias descritas	35
4.2	Consideraciones generales	36
Anexo	39
Bibliografía	43
Serie Financiamiento del desarrollo: números publicados	47

Índice de cuadros

Cuadro	3.1	Beneficiarios de FONASA con gratuidad de atención.....	17
Cuadro	3.2	FONASA. Modalidad de Atención Institucional. Gasto en atenciones , 2003	19
Cuadro	3.3	SISBEN. Cantidad de recursos y beneficiarios - Año 2003	31

Índice de recuadros

Recuadro	3.1	Liquidacion de contratos de las ARS. Caso de Bogotá.....	33
----------	-----	--	----

Índice de figuras

Figura	3.1	Modelo básico de Chile Solidario	22
Figura	3.2	Esquema de incorporación de familias beneficiarias	28

Resumen

Las experiencias descritas en el presente documento, ilustran la forma como el uso intensivo de tecnologías de información y comunicación (TIC) contribuye a la agregación de valor público en la gestión de programas de protección social en América Latina y el Caribe.

En los programas seleccionados se utiliza las TIC como un medio para incrementar la cobertura en los sectores de salud, previsión social y programas asistenciales. Las herramientas tecnológicas utilizadas en los programas contribuyen a optimizar la focalización de familias y beneficiarios en condición de pobreza y la coordinación, tanto entre sectores como a nivel regional y local en la provisión de beneficios.

Las principales herramientas tecnológicas utilizadas están en el ámbito del acceso remoto, administración de bases de datos, interoperabilidad, infraestructura tecnológica habilitante y, temas transversales como legislación y capacitación de personas en el uso de TIC en la aplicación de los respectivos programas.

Los programas descritos son los mejores evaluados, de amplia cobertura e, involucran un gasto público significativo. La principal característica es su operación en red entre órganos de los Estados, a nivel territorial y sectorial, para la provisión de beneficios, lo que implica privilegiar la gestión por medio de procesos digitales.

Las inversiones en TIC para la coordinación de programas sociales son cuantiosas y de amplia cobertura, por tanto es recomendable definir “agendas de protección social digital”, con el propósito de asegurar que dicha inversión y gasto contribuya significativamente a la agregación de valor público en su gestión.

Introducción

El uso de tecnologías de información y comunicación, TIC, en programas de protección social, agrega valor público en su gestión. En el presente documento describe experiencias recientes en América Latina y el Caribe, con el propósito de ilustrar en casos concretos como el uso de las TIC contribuye significativamente a la gestión de estos programas.¹

Las experiencias descritas en el documento, pretenden ilustrar como el uso de las tecnologías de información y comunicación, contribuye a dos ámbitos centrales de la gestión en protección social: focalización e identificación de beneficiarios y coordinación, tanto sectorial como territorial, en la aplicación de sus respectivos programas.

La evolución de las tecnologías de información y comunicación en los gobiernos de América Latina y el Caribe, ha sido gradual, iniciándose con la introducción de programas computacionales en las funciones de administración de los órganos de los Estados, en la década de los noventa, hasta la entrega de información y algunos trámites en línea por medio de portales en la red Internet, en la primera mitad de la presente década.

Estos avances han posibilitado el ingreso a una nueva fase, la cual optimiza la gestión pública en la interoperación entre diferentes órganos de los Estados por medios tecnológicos, permitiendo con ello una mayor coordinación y focalización en los programas de protección

¹ Este documento no tiene el propósito de hacer una evaluación del uso de TIC en programas de protección social ni proponer una política pública de protección social digital para América Latina y el Caribe, tema de un alcance de mayor envergadura.

social. Las experiencias descritas en este documento dan cuenta de los pasos iniciales en este proceso.

En el actual nivel de evolución de las TIC, los dominios tecnológicos más relevantes para los desafíos actuales en la gestión de protección social son:

Acceso remoto por medios tecnológicos lo que, entre otras funcionalidades, permite solicitar beneficios de programas de protección social desde lugares donde los órganos de los Estados responsables de proveerlos no tienen presencia y, facilita la transmisión de datos y documentos entre los órganos de los Estados.

Administración de bases de datos con iguales estándares, lo que permite el ingreso, almacenamiento, actualización y transmisión de datos de caracterización social entre los órganos de los Estados, con fines de verificación, fiscalización y compartir datos en forma automática, sin que los ciudadanos tengan que obtenerlos y entregarlos a la respectiva institución estatal.

Interoperación entre órganos de los Estado que intervienen en programas de protección social, por medio de acuerdos formales de vinculación tecnológica en las interfaces donde interoperan. Esto involucra la oficialización de acuerdos jurídicos, en los niveles técnico, semántico e institucional, los cuales, si bien no son muy complejos, son fundamentales para la coordinación por medios tecnológicos.

Infraestructura tecnológica, entendida como la incorporación de hardware, software, redes de telecomunicaciones, etc., que faciliten el acceso remoto, la interoperación y el intercambio de bases de datos.

Temas transversales, entre los cuales destacan la necesidad de introducir cambios en legislación y normativa para la provisión de los productos de estos programas por medio tecnológicos, formación técnica, financiamiento, todos temas necesarios para una informatización del sector público más convergente y ordenada y, una interoperación eficaz.

Las experiencias de uso de TIC en programas de protección social incluidas en este documento han implementado, con diferentes grados de avance y bajo modalidades diferentes, herramientas tecnológicas en estos ámbitos. El propósito de este documento es ilustrar a los responsables de programas de protección social como el uso de estas herramientas de tecnologías de información y comunicación, agregan valor público a los procesos de provisión de beneficios de protección social, entendido como la entrega simultánea de una mejor calidad de servicio a los beneficiarios y el incremento de la efectividad y la eficiencia en la gestión de sus respectivos programas.

A modo de hipótesis conclusivas, el análisis de las experiencias descritas nos permiten decir que los principales programas de protección social en América Latina y el Caribe, se refieren a estrategias integradoras de programas de beneficios sociales de protección social, las cuales sólo pueden ser implementadas con niveles de eficacia, con el uso de tecnologías de información y comunicación, TIC.

En las experiencias descritas se evidencia que, si bien existe claridad sobre los beneficios del uso de las tecnologías de la información y comunicación, los desafíos que conlleva su uso para potenciar la eficiencia en la gestión de programas de protección social, requeriría la elaboración de una política de protección social digital, en las que se establezca, entre otras acciones, un marco de interoperación, cooperación internacional en normativa tecnológica entre gobiernos, conectividad tecnológica, etc.

1. Gobierno electrónico. Uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión pública

El desarrollo de gobierno electrónico en la mayoría de los países de América Latina y el Caribe ha sido concebido como un proceso gradual, pero acelerado, de introducción de tecnologías de información y comunicación, TIC, con tres propósitos: mejorar la calidad en la provisión de los servicios a la ciudadanía, una mayor eficiencia y eficacia en la gestión de los procedimientos de la administración pública y un canal que favorezca la transparencia y la participación ciudadana en la gestión de los órganos del Estado. Para este efecto, se han definido etapas de desarrollo progresivas que van desde la entrega de información sobre las instituciones y los servicios que prestan hasta la provisión de productos y servicios con un alto grado de digitalización de los procesos.

En la primera mitad de la actual década, el desarrollo del gobierno electrónico se caracterizó por cumplir una parte importante de la fase de acceso a la información de los órganos de los Estados por medio de Internet e inició una etapa transaccional, la cual se caracteriza por proveer servicios en línea y, en forma muy preliminar, a una más transformacional, en la cual para la atención de requerimientos más complejos se requiere de otras instituciones para

solicitarlos, tramitarlos y entregarlos por medios digitales.² Las experiencias más exitosas son los servicios en línea para empresas, pues ellas tienen capacidad de acceso a Internet y mayor frecuencia en la relación con órganos del Estado, para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, provisionales, etc.

La etapa actual de desarrollo de TIC, particularmente en las fases interactiva y transaccional de gobierno electrónico, se requiere enfrentar conjuntamente temas tecnológicos, organizacionales y legales para cubrir satisfactoriamente estas nuevas fases. Los temas tecnológicos más relevantes que se han identificado en la etapa actual son:

- Contar con canales de *acceso remoto* para solicitar, informar del estado de avance y percibir los beneficios de los programas de protección social. Los canales más utilizados son centros de atención telefónica remota (call center), lugares habilitados con infraestructura tecnológica multicanal (teléfono de larga distancia, Internet, u otros medios de comunicación a distancia). Los beneficiarios de programas de protección social, particularmente los que viven en zonas rurales, poblaciones aisladas y carentes de recursos, puedan solicitar e informarse sobre sus peticiones por medios tecnológicos habilitados en municipios, organismos públicos de amplia cobertura geográfica, telecentros, etc., en localidades donde los órganos responsables de administrar estos programas no tienen presencia institucional. Dado el bajo nivel de conocimiento de las TIC de los beneficiarios, se requiere el apoyo de personas que trabajan en dichas instituciones que estén debidamente capacitadas para estos efectos. La rentabilidad social de los canales de acceso remoto se funda en: evitar viajes a localidades donde realizar trámites en forma presencial, obtener formularios en línea, llenar antecedentes en formatos autoverificables, enviar antecedentes en forma electrónica, transferir las solicitudes e informar de su seguimiento en línea, etc.
- Mejorar y actualizar la *infraestructura tecnológica*. Esta infraestructura involucra telefonía de larga distancia de bajo costo, computadoras conectadas a Internet, banda ancha, programas ad-hoc para la provisión eficiente de los productos y servicios, sobre la base de procesos rediseñados con la incorporación de las TIC más desarrolladas.
- Contar con administración de *bases de datos* que, bajo normas estrictas de interoperabilidad, confidencialidad, seguridad computacional, puedan ofrecer datos a cualquiera institución pública y/o privada, para la evaluación y verificación de datos requeridos para la provisión de sus productos y servicios de protección social. Las TIC permiten almacenar, manipular y transmitir datos entre personas e instituciones. Para el intercambio de datos se definen modelos de datos, las cuales tienen descripción común, semántica y consistencia en normas y estándares técnicos que permitan intercambiarlos eficientemente. A modo de ejemplo, en los programas de protección social, la gestión eficiente de los modelos de datos, particularmente su intercambio, permite identificar, evaluar, asignar, controlar y fiscalizar el otorgamiento de beneficios. Asimismo la administración de base de datos permite optimizar la coordinación de los programas a cargo de diferentes instituciones y cuya provisión directa a los beneficiarios se efectúa en diferentes niveles de administración territorial.
- Desarrollar la *interoperabilidad* en los servicios del Estado. Se refiere a la convergencia de los sistemas de información e informáticos tanto al interior de un órgano del Estado como con otros organismos, empresas y ciudadanos, tales como conexiones de sistemas,

² Para varios trámites las bases de datos de una institución no permiten completar el procedimiento administrativo. En la actualidad hay proyectos de plataformas comunes para trámites que requieren de bases de datos de otras instituciones. En el caso chileno se iniciará la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado.

definiciones de interfaces abiertas, formatos de datos y protocolos para que las informaciones intercambiadas puedan ser entendida y reutilizada por sistemas que no fueron concebidos inicialmente para esos objetivos. Las TIC, en general, no son siempre compatibles y se trabaja a nivel internacional para superarlo. Esta dificultad se ha enfrentado por medio de la estandarización de las tecnologías centradas en estándares abiertos, lo que implica que ellos sean conocidos públicamente, que se puedan aplicar a otras soluciones tecnológicas y se conozca como fueron construidos. Los gobiernos están optando por una política tecnológica de “imparcialidad informada”, la cual es fundamental para que se pueda interoperar entre los órganos del Estado, con normativas tecnológicas básicas de hardware, software, documentos electrónicos, y estándares de seguridad, privacidad, etc. Uno de los estándares que se ha priorizado es el lenguaje común XML (eXtensible Markup Language), para estructurar documentos electrónicos para que se reciban, almacenen, visualicen, reenvíen y, en una etapa posterior, sean transmitidos entre órganos de los Estados para que puedan generar y procesar otros documentos en cualquiera institución.

- *Temas transversales:* El desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, requiere establecer y modificar políticas públicas “transversales” de contexto, para la utilización de TIC en políticas sociales digitales, entre las que destacan: a) regulaciones públicas en las telecomunicaciones para facilitar el acceso a costos razonables, b) estándares abiertos de desarrollo de aplicaciones en un ambiente de neutralidad tecnológica, como alternativa a software propietarios que permita un desarrollo más acelerado y menos costoso en la gestión pública, c) adecuar la legislación para proteger los datos personales, firma electrónica y otros mecanismos para autenticar los documentos que se envían y reciben por medios tecnológicos y que se utilizan para proveer datos e informaciones en la toma de decisiones, transferencia electrónica de fondos (pagos), d) financiamiento público de inversiones comunes a varios órganos del Estado, para aprovechar economías de escala en las soluciones tecnológicas, como “carretera 5D”, servicios integrados de contacto remoto, etc. A modo de ejemplo, en el sector salud, dado su tamaño y complejidad operacional, los gobiernos están aplicando “Planes Maestros” de infraestructura de telecomunicaciones, que permitan tener centros de atención remota multicanal a sus usuarios, transmisión de datos e imágenes, reconocimiento biométrico, proveer información a pacientes, otorgamiento de horas de atención, derivación de pacientes, transmisión de exámenes clínicos, manejo de farmacia, etc., lo cual sería más costoso e ineficiente si lo hiciera cada establecimiento de salud en forma independiente y, e) formación de personas que participan en los procesos de provisión de productos y servicios de protección social, utilizando tecnologías de información y comunicación.

2. Aplicación de la tecnología de información y comunicación en procesos de provisión de protección social

El desarrollo de la TIC a nivel internacional se ha venido desarrollando en torno a la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, la cual estableció instancias regionales de coordinación en políticas públicas y la colaboración internacional para un desarrollo consistente en todos los países. En sus declaraciones públicas, como la Declaración de Río de Janeiro, junio 2005, se hace mención explícita que la utilización potencial de las TIC para la consecución de los objetivos de desarrollo del Milenio, la erradicación de la extrema pobreza y el hambre.

En el plan de acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe, eLAC 2007, si bien no se prioriza el uso de las TIC en programas de protección social, hay proposiciones en el ámbito de Gobierno Electrónico, tales como el desarrollo de estándares de interoperabilidad, integración electrónica por medio de ventanillas únicas para mejorar la gestión de los trámites y procesos intergubernamentales y, temas transversales como la firma electrónica, seguridad, capacitación y pago electrónico, que habilitan el uso de TIC en programas de provisión masiva de productos y servicios de desarrollo social. En relación a la protección social digital, en el plan de acción eLAC 2007, se menciona el dominio de salud-electrónica, en temas como convergencia hacia estándares comunes de interoperabilidad, intercambio de aplicaciones y programas informáticos y los portales de bibliotecas virtuales sobre salud.

Sin embargo, desde una perspectiva sectorial, la implantación de la Sociedad de la Información, implica priorizar los “procesos digitales” en relación a los “productos digitales” en la gestión pública, particularmente en el sector de protección social. En este documento, se enfatiza el soporte de las TIC en los procesos de provisión de productos y/o servicios de protección social y la optimización de la gestión pública básicamente en dos ámbitos:

En el ámbito de **focalización** de beneficiarios potenciales, las principales TIC habilitantes son la interoperabilidad y la administración de bases de datos sectoriales y territoriales, las cuales permiten obtener y transferir por medios tecnológicos los datos requeridos para: i) identificar en forma precisa beneficiarios, ii) evaluar, con la mayor cantidad de datos posibles, la situación socio – económica y condiciones de sobrevivencia y, iii) capturar y validar datos como identidad, ingresos, subsidios de los beneficiarios, etc.

En el ámbito de la **coordinación** en la gestión de programas de protección social, las principales TIC habilitantes son: i) la infraestructura física, programas computacionales, protocolos, redes de acceso de banda ancha a Internet, plataformas de intercambio de datos y documentos, ii) normas y estándares de interoperabilidad y, iii) temas transversales como la protección de datos personales en las bases de datos, seguridad informática, financiamiento, capacitación, etc. El uso de TIC contribuye a la coordinación principalmente en dos niveles: el primero en el intercambio de datos y documentos tanto al interior de organismos del mismo sector responsables de la provisión de los productos y servicios de protección social como en los que intervienen organismos pertenecientes a otro ámbito de la gestión del Estado, el segundo en la formulación presupuestaria, la asignación y transferencia de recursos financieros a niveles nacional / regional / local / sectorial, administración financiera, control de gestión y fiscalización.

Estas herramientas, en la etapa actual de desarrollo de las TIC, abren una gran oportunidad para focalizar y coordinar la gestión pública. En particular, digitalizar procesos de provisión en programas de protección social, en sus etapas de acceso, gestión y entrega de productos y servicios que, entre otras funcionalidades, mejoran la cobertura de los beneficios a los más postergados; reducen los tiempos de procesamiento de los requerimientos; permiten la coordinación tanto a nivel sectorial como territorial y otros beneficios.

Adicionalmente, en los programas de protección social, particularmente en aquellos con un alta demanda potencial de servicios otorgados por medios tecnológicos, la incorporación de TIC tiene impacto en la reducción de costos unitarios, como consecuencia de la simplificación de los procedimientos, menores tiempos de atención a los beneficiarios y proceso, transporte de documentos, errores, etc.

3. Experiencias de uso de TIC en programas de protección social

Con el propósito de ilustrar la aplicación de tecnología de información y comunicación en programas de protección social específicos en América Latina y el Caribe, se seleccionó experiencias en las cuales el uso de tecnología ha privilegiado la focalización y coordinación de programas cuyo objetivo es el aumento de la cobertura de beneficiarios. Estas experiencias ilustran la importancia e impacto que la utilización de TIC tienen, tanto para mejorar el servicio a los ciudadanos como en la eficacia y eficiencia en la gestión de los organismos de los estados que son responsables de administrar dichos programas.

Las experiencias seleccionadas ilustran el uso de TIC para focalizar y coordinar programas orientados a asegurar una mayor cobertura de los programas de protección social, en los sectores de **previsión social, salud y programas asistenciales**.

Las experiencias descritas tienen tres características comunes: i) benefician a una población significativa en los sectores señalados, ii) la aplicación de TIC contribuye a una mejor focalización en la provisión de beneficios a los sectores más pobres y una mayor coordinación de la gestión y, iii) tienen un impacto significativo en ahorros y una mayor eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Las experiencias seleccionadas se encuentran entre las mejor evaluadas en el uso de TIC, en el ámbito de la protección social en los países de América Latina y el Caribe. Sin embargo, éstas evidencian más bien las prioridades de política pública para mejorar la provisión

de productos y servicios a la ciudadanía y optimizar la gestión con la digitalización de sus procesos, que a soluciones tecnológicas integrales relativamente consolidadas.

En términos generales, las experiencias se centran en la administración de bases de datos compartidas, utilizadas para proveer los beneficios de programas integrales, focalizados en los sectores más pobres. La administración de estas bases de datos compartidas en estos ejemplos, requirió enfrentar conjuntamente otros temas como acuerdos interinstitucionales, infraestructura tecnológica, sistemas de telecomunicaciones de amplia cobertura y bajo costo de conexión, equipamiento computacional adecuado para la interoperación y, normativas que permitan una gestión por medios tecnológicos en forma eficiente y segura.

En la descripción de cada experiencia, se enfatizó el dominio tecnológico de mayor impacto y efectividad en su uso. Los principales propósitos de describir como cada experiencia ha enfrentado los desafíos de las TIC en la presente década, son ser un referente para la implementación de otras iniciativas gubernamentales y, entregar antecedentes que contribuyan al diseño de políticas en “protección social digital”.

3.1 Ministerio de Salud - Chile. Fondo Nacional de Salud (FONASA)

Programa de titularidad de derechos

El Programa de Titularidad de Derechos de FONASA, tiene como propósito el aseguramiento de la cobertura de prestaciones de salud gratuitas a personas carentes de recursos, las que son clasificadas en el proceso de afiliación y acreditación de derechos de protección social en salud. Esta acreditación permite que ellas puedan ser atendidas en forma gratuita en la red de establecimientos de salud pública en igualdad de condiciones que cualquier otro afiliado y beneficiario de FONASA.

La cobertura gratuita está formalmente establecida en la misión del Fondo Nacional de Salud, FONASA, principal asegurador público de protección social en salud en Chile. En su misión institucional se establece explícitamente que este órgano del Estado debe asegurar el acceso y disponibilidad a los beneficios en el ámbito de protección social en salud, la cual es reforzada en la declaración de su visión de Asegurador Público en la que explicita que se garantiza a sus beneficiarios la protección social en salud de manera universal, solidaria y equitativa.

El total de beneficiarios de FONASA a diciembre de 2004 era 10,9 millones de personas, de las cuales 4,1 millones son afiliadas que cotizan y 6,8 millones son “otros beneficiarios”, que no cotizan, y corresponden a las cargas familiares de los cotizantes, más los beneficiarios de pensiones asistenciales, mujeres embarazadas sin sistema previsional, personas causantes de subsidio único, familias y personas carentes de recursos o indigentes.

El copago o la gratuidad de las prestaciones de salud a los beneficiarios de FONASA se determina de acuerdo a la clasificación de los beneficiarios en 4 tramos - A, B, C y D -, dependiendo de su nivel de remuneración. El tramo A corresponde a beneficiarios que tienen gratuidad de atención y en él están acreditadas 3.9 millones de personas, equivalente al 36% del total de beneficiarios de FONASA. En esta categoría, los beneficiarios se distribuyen según se describe en el cuadro 3.1:

Cuadro 3.1
BENEFICIARIOS DE FONASA CON GRATUIDAD DE ATENCIÓN
(Miles de personas)

Carentes de recursos	2 466
Beneficiarios del Subsidio Único Familiar	980
Beneficiarios de Pensiones Asistenciales	416

Fuente: FONASA: Cuenta Pública 2004.

El gasto público en salud en Chile, el año 2003 fue de US\$ 2.725 millones, lo que representa un 3% del PIB. En particular, la cobertura de protección social en salud a personas de más bajos recursos, fue el año 2004 de 238 millones de dólares, 8,7% del gasto total en salud pública, destinado a prestaciones de salud a los beneficiarios de FONASA acreditados en el tramo A.

El gasto público en protección social en salud en Chile se financia con los ingresos provenientes de cotizaciones obligatorias de los 4,1 millones de afiliados a FONASA, que cotizan el 7% de sus salarios (42%), presupuesto fiscal (48%), copagos (8%) y fondos provenientes de accidentes del trabajo (2%).

El uso de las TIC en el programa de Titularidad de Derechos, está orientado a asegurar la cobertura de protección social en salud, particularmente en la focalización de beneficiarios carentes de recursos, a quienes se les provee de una credencial idéntica a cualquier beneficiario, la cual debe presentar cuando accede a la atención en los prestadores de salud pública, en la Modalidad de Atención Institucional (MAI), la cual es otorgada en igualdad de condiciones que cualquier otro beneficiario a FONASA. La focalización en la acreditación de derechos asegura e incrementa la cobertura del seguro de salud público, tanto en el financiamiento de protección social en salud como el otorgamiento de prestaciones de salud gratuitas a personas carentes de recursos. Asimismo, el uso de TIC en este programa permite una mayor coordinación de la gestión con la red asistencial de salud y con otros órganos del Estado que proveen beneficios a personas carentes de recursos.

El uso de TIC en el proceso de titularidad de derechos, se aplica al intercambio de bases de datos entre instituciones públicas, para la certificación de personas carentes de recursos.

El año 2004, de acuerdo a la Ley de Régimen de Prestaciones de Salud (N° 18.469) los ministerios de Salud y Hacienda definieron las circunstancias y hechos que acreditan las personas carentes de recursos o indigentes (Decreto N° 110 de 2004) como aquellas que, simultáneamente, no están afectas a régimen de seguridad social en salud alguno, que el ingreso mensual del hogar no exceda del ingreso mínimo mensual y que éste al dividirse por el número de personas que integran el hogar no sea superior al 25% del ingreso mínimo mensual y, no supere el corte de puntaje de la ficha de estratificación socioeconómica. En dicho Decreto se indica que FONASA podrá celebrar convenios con otros organismos estatales, para acceder a la información requerida para calificar a las personas indigentes o carentes de recursos, la cual es procesada mediante un algoritmo de calificación.

Para estos efectos, FONASA diseñó un software de titularidad de derechos, al cual acceden los establecimientos de salud, donde se ingresa la información cuando los pacientes solicitan atención, de tal forma que el programa computacional, por medio de un algoritmo, defina en el mismo instante la titularidad de carente de recursos, dando en forma automática derecho a los beneficios de gratuidad en las atenciones de la “Modalidad de Atención Institucional” del sistema de salud pública.

Con el propósito de optimizar este proceso de definición de titularidad de derechos, FONASA hizo un levantamiento del proceso, particularmente en el ámbito de la interoperación con otros servicios, y concluyó que los requerimientos de información o antecedentes para la calificación de carencia de recursos es excesiva en algunos casos. La totalidad de estos requisitos corresponden a 14 certificados y antecedentes que proveen 9 instituciones, lo que implica que los beneficiarios gastan tiempo y dinero en la tramitación en las respectivas instituciones.

Sobre la base de esta conclusión, FONASA determinó el uso de TIC para obtener esta información desde las bases de datos de estas 9 instituciones públicas y digitalizar cierta documentación del proceso, de manera que esté disponible desde cualquier lugar y en cualquier momento, como apoyo y control a la estandarización del procedimiento de afiliar / acreditar a sus beneficiarios.

La nueva modalidad de obtención de antecedentes implicó: i) integrar las bases de datos de personas de FONASA a las bases de datos de otras instituciones públicas, cuya información es solicitada a los beneficiarios, ii) incorporar la digitalización de la documentación fundante, iii) establecer convenios con las respectivas instituciones públicas para automatizar el acceso a la información, iv) cargar y actualizar la base de datos del personal de FONASA y, v) digitalizar y registrar en una base de datos parte de la documentación fundante que no podría ser obtenida de los convenios interservicios, a través de scanner.

Este rediseño del proceso con uso de TIC, agrega valor público al facilitar la obtención de los antecedentes fundantes desde diferentes instituciones. De esta forma, los beneficiarios carentes de recursos no tienen que solicitarlos personalmente, con costos de tiempo y transporte y las dificultades para ellos de relacionarse con diferentes instituciones públicas. Asimismo, FONASA se beneficia con reducción de costos asociados al proceso, tales como tiempos de atención, digitación de datos, menor número de errores de ingreso y mejor calidad de información para su gestión y toma de decisiones.

Otros beneficios del sistema son que las personas carentes de recursos reciben una credencial de carácter indefinido, igual que todos los beneficiarios, evitando tener que solicitar atención gratuita en los establecimientos de salud pública, lo cual es percibido como discriminatorio.

Actualmente para la actualización de la “Base de Beneficiarios” de FONASA se han establecido convenios para tener información de: pensionados, beneficiarios de Subsidio Único Familiar (SUF), Pensiones Asistenciales (PASIS) con el Instituto de Normalización Provisional (INP) beneficiarios del programa Chile Solidario, defunciones con el Servicio de Registro Civil e Identificación, afiliados a las instituciones de salud provisional (ISAPRE), rentas con el Servicio de Impuestos Internos y, niños en situación irregular con el Servicio Nacional de Menores.

El proceso funciona en una aplicación en ambiente web, con acceso desde Internet sin requerir enlace dedicado y el equipamiento mínimo es Window 98, Explorer 5.00 y velocidad actual de los computadores personales.

Modalidad de atención institucional (MAI)

FONASA ofrece dos modalidades de atención, Modalidad de Atención Institucional (MAI) y Modalidad de Libre Elección (MLE), donde todos los beneficiarios pueden atenderse a través de la Modalidad de Atención Institucional, MAI. Los beneficiarios clasificados en Fonasa en los grupos B, C y D, pueden optar también por la atención a través de la Modalidad de Libre Elección.

Los beneficiarios que acceden a la Modalidad de Atención Institucional, pueden atenderse a través de toda la red del Sistema Nacional de Servicios de Salud, es decir hospitales públicos, consultorios de atención primaria, postas rurales y servicios de urgencia.

La modalidad de atención institucional es la que representa el mayor porcentaje del gasto en prestaciones de salud pública (68% de la facturación de FONASA). El año 2003 se otorgaron 91 millones de prestaciones, por un valor de U\$\$ 960 millones. Entre las atenciones, destacan 43 millones de exámenes de diagnóstico y 26 millones de atenciones abiertas, las que representan entre ambas el 76,1% del total de prestaciones y un 34,6% del gasto total. De otra parte, las hospitalizaciones representaron un 7,6% de las atenciones y un 30,8% del gasto total. El detalle se encuentra en el cuadro 3.2.

Cuadro 3.2
FONASA. MODALIDAD DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL. GASTO EN ATENCIONES , 2003
(Unidad de medida indicada en cada columna)

Prestaciones	valor (MM \$ 2003)	porcentaje	% acumulado	Nº atenciones (miles)
Hospitalizaciones	165 305	30,8	30,8	6 959
Atención abierta	105 998	19,7	50,5	26 151
Exámenes de diagnóstico y apoyo clínico	79 864	14,9	65,4	43 216
Intervenciones quirúrgicas	68 784	12,8	78,2	795
Odontología	22 606	4,2	82,4	s/d
Proced. Medicina nuclear, ginecología, otros	17 598	3,3	85,7	1 411
Salud ocupacional y ambiental	14 681	2,7	88,5	s/d
Procedimientos diagnóstico y terapéuticos	11 288	2,1	90,6	872
Partos	10 301	1,9	92,5	110
hemodiálisis y peritoneo diálisis	8 625	1,6	94,1	69
Traslados y rondas rurales	7 306	1,4	95,5	1 787
Programa drogas antineoplásicas	5 109	1,0	96,4	73
Salud mental	2 374	0,4	96,8	240
Otros	16 964	3,2	100,0	9 488
Total MAI (Modalidad de Atención Institucional)	536 803	100,0		91 171
	68,8%			77,0%
MLE (Modalidad de Libre Elección)	243 046			27 244
	31,2%			23,0%

Fuente: Elaboración propia sobre Boletín Estadístico FONASA 2002/2003.

El MAI opera sobre la base de la compra anticipada de una cantidad de atenciones valorizadas de acuerdo a aranceles vigentes, para garantizar la plena cobertura en la entrega del Plan de Salud a los beneficiarios. Con este propósito, se utiliza información de demanda histórica para negociar a nivel regional con los Servicios de Salud, plasmado en un convenio para los Programa de Prestaciones Valorizadas (PPV), Programa de Prestación Institucional (PPI) y Garantías Explícitas de Salud (GES, conocidas como Plan AUGE), el cual se revisa trimestralmente con el fin de hacer los ajustes, la reasignación de recursos y reliquidaciones según corresponda.

Este proceso requiere de un alto grado de coordinación para contar con información actualizada y exacta. Esta información se genera en los consultorios de Atención Primaria gestionado por las municipalidades del país, los consultorios de especialidad y hospitales y otros establecimientos con convenios en la Modalidad de Atención Institucional.

La gran cantidad de información en las negociaciones con los 28 servicios de salud, administrada sin un sistema informático estandarizado en el nivel central y direcciones regionales

de FONASA, genera descoordinaciones y asimetrías de información y, no facilita la administración de datos para identificar anomalías, alertas y corrección a las acciones de fiscalización.

La situación descrita, obliga el uso de TIC para optimizar la gestión de los recursos públicos en la modalidad que involucra el mayor gasto en salud pública. El uso de TIC en la MAI está orientado a mejorar el registro de las reasignaciones y liquidaciones, llevar un control y seguimiento detallado de las negociaciones con los Servicios de Salud y los convenios, con el propósito de asegurar a los beneficiarios el acceso y disponibilidad de beneficios de protección social en salud e, intermediar el seguro, particularmente en prestaciones de mayor demanda y costo, como cardiocirugía, hemodiálisis, quimioterapia y patologías complejas en las cuales se gastó US \$ 102 millones el año 2003. Asimismo, la gestión con uso de TIC de las prestaciones bajo esta modalidad contribuye a tener una eficiente herramienta que complementa el Sistema de Información de Salud (SIS) del Ministerio de Salud, para que el procesamiento de información sea fluido y automático y permita el análisis, cruce de información y control de actividades.

La arquitectura del sistemas de información se realiza en un ambiente web, en el cual se cuenta con una plataforma de comunicación con los Servicios entre las páginas web, para interactuar con las bases de datos y un servidor que le permite entregar datos de alta usabilidad, con enlaces dedicados.

3.2 Ministerio de Planificación y Cooperación –MIDEPLAN– Chile

Ficha Familia

Ficha Familia es un instrumento de estratificación socioeconómica, diseñada por MIDEPLAN, como consecuencia de los resultados de estudios, iniciados de a partir del año 2002, con el propósito de adecuar los instrumentos de focalización para la política de protección social y mejorar el Sistema Nacional CAS.

El instrumento que precede a la Ficha Familia es la “Ficha CAS-2”, la cual permite identificar con el rol único nacional de identificación (RUN), dirección, nombre y apellidos cerca de 7 millones de personas (45% de la población total del país) en todas las comunas, para la gestión de programas sociales. La ficha CAS-2 es utilizada por 15 programas para el proceso de selección de beneficiarios, entre los más importantes están Chile Solidario, subsidio único familiar (SUF), pensiones asistenciales (PASIS), subsidios de vivienda, Chile Barrio, Programa de Alimentación Escolar, Bono de Producción Agrícola Familiar, credencial de gratuidad en salud, programas municipales de becas, canastas de alimentos, selección de menores pobres para centros parvularios. La inversión social canalizada por la Ficha CAS-2 el año 2003 fue de US\$ 750 millones, destacando las Pensiones Asistenciales por US \$ 298 millones, correspondiente al 40% del total, viviendas sociales por US\$ 268 y subsidio único familiar por US \$ 70, correspondiente al 36% y 9,4% respectivamente. En el caso del sistema Chile Solidario la inversión para el año 2004 fue de US\$ 66 millones.

Ficha Familia usa una base de datos denominada Sistema de Información Social en línea, la cual es parte del Sistema Integrado de Información Social (SIIS), cuyo objetivo es diseñar, crear e implementar un sistema que permita analizar, modelar e integrar la información disponible en cada una de las instituciones que forman parte de la Red de Programas Sociales y, proveer de la plataforma tecnológica necesaria para generar información para políticas sociales integrales. Esta iniciativa fue incorporada en la Agenda Digital 2003 – 2005 del gobierno del Presidente Ricardo Lagos, como “Plataforma electrónica para Chile Solidario y las políticas sociales”.

Ficha Familia mantiene las secciones de la Ficha CAS-2 , pero elimina y agrega nuevas variables en algunas secciones. Su formato es una planilla para el registro de campos ad-hoc para su digitación en las siguientes secciones: datos generales, protección ambiental (muros exteriores, material del piso y techo de la vivienda), hacinamiento (número de piezas por cada núcleo), saneamiento y confort (abastecimiento de agua, eliminación de excretas, tina, ducha, suministro eléctrico), identificación de residentes de la vivienda (identificación, parentesco con núcleo principal, presencia de discapacidad), ocupación e ingresos (rama de actividad, categoría ocupacional, sistema provisional, contrato de trabajo, horas semanales de trabajo, monto de ingreso mensual, aportes de terceros, jubilaciones, montepíos), subsidios, nivel educacional (asistencia a establecimiento educacional, años de estudio), patrimonio (tenencia de sitio, refrigerador, calefont, lavadora, teléfono fijo), pertenencia a etnia.

La infraestructura tecnológica usada es una plataforma web, para la consolidación de información socioeconómica en línea. Sus principales usuarios son los departamentos sociales de los municipios, los que pueden acceder a una plataforma transaccional que les permite ingresar digitalmente las Fichas Familia aplicadas en sus respectivas localidades. También posee atributos que permiten consultar o acceder a la información en línea a toda la institucionalidad relacionada con programas sociales (ministerios, órganos del Estado, intendencias, gobiernos regionales), que utilizan este instrumento como medio de selección de beneficiarios y focalización de sus prestaciones. De esta forma, la plataforma, usando servicios web, permite el acceso en línea de las instituciones públicas, la red territorial para que interoperen ingresando y obteniendo información, en la página web donde opera la Ficha Familia.

En la interoperación con la institucionalidad, los distintos actores pueden adoptar el rol de “consumidor” y/o “productor” de información, según sea su necesidad. En la actualidad se interopera en línea con el Servicio de Registro Civil e Identificación, para verificar los datos de identificación al momento de “consumir” o “producir” datos de la Ficha.

Para efectos de seguridad de la información, el Sistema de Información Social en línea ha adoptado los estándares del gobierno electrónico de Chile. La interoperación requiere acceso seguro de las instituciones que interoperan, para lo cual se activa una conexión segura, utilizando una regla común a nivel de firewall y backbone de comunicaciones como medida de seguridad “host to host”. Para este efecto, se establecen convenios ad-hoc con las respectivas direcciones web.

En relación a las bases de datos, se definió “anillos virtuales de interacción” para que la información fluya, donde MIDEPLAN cumple un rol de “núcleo”. MIDEPLAN, de acuerdo a las directrices tecnológicas del gobierno chileno, ha definido el estándar XML para recibir, almacenar, visualizar y reenviar documentos, en este caso la Ficha Familia. Adicionalmente se definieron estándares de seguridad PKI e ISO para la calidad del producto final de software.

Chile Solidario

Chile Solidario es el Sistema de Protección Social del gobierno de Chile, para apoyar el objetivo de que 225.000 familias en condición de extrema pobreza puedan superar esta condición.

Chile Solidario se funda en la necesidad de lograr mejores niveles de focalización en los programas de protección social, los cuales se implementaron en décadas anteriores, sobre la base de programas sectoriales que apoyan a segmentos de la población más vulnerables, en un esquema denominado “focalización sectorializada”, y que en Chile Solidario su aplicación es concebida sobre la base de una “red de protección social”.

Si bien en la década de los '90 hubo una significativa reducción de los niveles de pobreza de 36,8% a 20,6% y la indigencia se redujo de 12,9% a 5,7% en dicho período, MIDEPLAN detectó

que a fines de la década de los 90 no hubo cambios en estos niveles, lo que obligaba a revisar la administración y provisión de la oferta pública de beneficios sociales. Entre los factores críticos estaban: i) la desinformación de los más pobres de los mecanismos de vinculación con las redes públicas de protección social; ii) el foco de las intervenciones estaba en las personas y no en las familias, lo que generaba una dispersión en la provisión de beneficios; iii) el acceso a la postulación era en base a cupos; iv) los beneficiarios no asumían compromisos que tuvieran un seguimiento sistemático de su cumplimiento; v) los beneficios se entregaban incondicionalmente, sobre la base del puntaje de la ficha CAS, instrumento de estratificación social para la asignación de beneficios sociales, particularmente las transferencias monetarias o subsidios. Todo esto condujo al gobierno de Chile al diseño de una estrategia basada en la oferta intencionada de beneficios, con mecanismos de búsqueda que reconocieran situaciones de mayor vulnerabilidad.

Para este efecto, se evaluó un dispositivo institucional que permitiera coordinar los servicios y beneficios disponibles, haciendo coincidir su focalización en los segmentos de más extrema pobreza y, que la oferta fuera intencionada en los destinatarios, estableciendo vínculos personalizados para apoyar el mejoramiento de sus condiciones de vida.

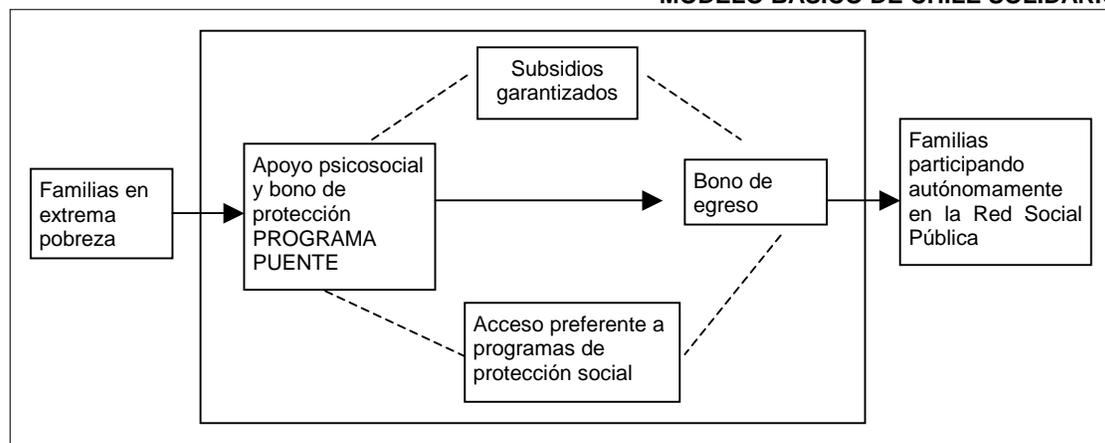
El esquema básico de Chile Solidario es proveer condiciones básicas de calidad de vida de las familias más pobres en siete dimensiones: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos.

Chile Solidario es una estrategia integradora, en la cual la coordinación intersectorial involucra una vinculación entre el trabajo, las responsabilidades y la gestión de los órganos del Estado, vinculados con el programa. La implementación de esta estrategia involucra nuevas prácticas interinstitucionales, tanto entre los proveedores de los beneficios como entre los niveles comunal / provincial / regional / nacional, para lo cual se inició un proceso de coordinación entre los programas e instituciones involucradas, incluyendo sistemas de información.

El modelo básico de Chile Solidario se ilustra en la figura 3.1.

Figura 3.1

MODELO BÁSICO DE CHILE SOLIDARIO



Fuente: MIDEPLAN. Conceptos Fundamentales de Protección Social Chile Solidario. Diciembre 2004.

Chile Solidario está desarrollando un sistema de información centrado en las condiciones mínimas a lograr durante la fase de apoyo psicosocial, el cual proviene de las disposiciones de la Ley que regula el programa, que entre sus disposiciones mandata a MIDEPLAN la creación, diseño, implementación y administración de un Registro de Información Social, cuya implementación requiere de una plataforma tecnológica para su gestión.

Es así como para la coordinación de las instituciones que participan, se ha concebido como principal herramienta tecnológica una base de datos, la cual se administra en la plataforma tecnológica del Sistema Integrado de Información Social (SIIS). Sus principales funcionalidades son análisis, modelamiento e integración de la información disponible en cada una de las instituciones que forma parte de la Red de Programas Sociales, para favorecer el acceso privilegiado de las familias, tanto a los beneficios garantizados como a aquellos beneficios identificados en la etapa de apoyo psicosocial (Programa Puente) y su gestión financiera.

Los beneficios garantizados de Chile Solidario son subsidio familiar, pensiones asistenciales, subsidio de pago del consumo de agua potable y de servicios de alcantarillado de aguas servidas, subsidio pro retención escolar y otras prestaciones que se coordinen a través de Chile Solidario.

La provisión de los otros beneficios del programa Chile Solidario se establece sobre la base de un acompañamiento profesional personalizado a los beneficiarios, destinado a formalizar la vinculación de cada familia con la red de instituciones que puedan apoyarlos, suscribiendo contratos con cláusulas específicas, que establecen las acciones concretas a realizar para el logro de las condiciones mínimas, que les ayuden a superar las condiciones reproductoras de la condición de pobres. Una vez cumplidas las condiciones mínimas, las familias tienen acceso a un Bono de Protección Familiar y un seguimiento posterior de 36 meses.

La coordinación de este modelo de protección social requiere el uso de TIC, tanto en la provisión de subsidios monetarios garantizados como en los demás beneficios otorgados a través del Programa Puente. En el caso de los subsidios garantizados, se debe facilitar la transferencia de información y de recursos financieros de Chile Solidario a la institución que gestiona y paga los subsidios familiares y las pensiones asistenciales, el Instituto de Normalización Provisional (INP), a las empresas sanitarias para la gestión de los subsidios de agua potable y alcantarillado y al Ministerio de Educación para el subsidio pro retención escolar.

En la actualidad el Registro de Información de Chile Solidario, cuenta con: i) un sistema de captura de datos en www.programapuenete.cl, relacionados con el componente de apoyo psicosocial y; ii) un sistema de seguimiento para establecer el grado de avance en el cumplimiento de las condiciones mínimas a nivel comunal.

De otra parte, en la actualidad MIDEPLAN y las Secretarías Regionales de Planificación, SERPLAC, no cuentan con una plataforma tecnológica necesaria para desarrollar y operar adecuadamente el SIIS en un horizonte de al menos tres años. Con el fin de subsanar esta situación, MIDEPLAN obtuvo un préstamo del Banco Mundial para el desarrollo del Sistema de Protección Social gestionado con las mejores tecnologías de la información y comunicación, para el monitoreo y evaluación, con altos estándares de seguridad y confiabilidad, para integrar y compartir datos de variados orígenes como ministerios, servicios públicos, municipalidades.

El principal desafío tecnológico es desarrollar un modelo de interoperabilidad de información social para coordinar eficazmente y mantener actualizado, tanto el catastro o inventario de estos programas como los convenios de transferencia de recursos con las respectivas instituciones públicas responsables de la provisión de los demás beneficios, los que son gestionados por diferentes órganos del Estado.

Esta coordinación debe permitir operar eficazmente la provisión de los siguientes beneficios: a) documentos de identificación a un costo mínimo con el Servicio de Registro Civil e Identificación, b) documentos de situación militar con la Dirección General de Movilización Nacional, c) regularización de antecedentes penales con Gendarmería de Chile, d) credenciales de gratuidad en la atención de salud de FONASA, e) programas de salud oral de la Junta de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), f) beneficios de personas con discapacidad del Fondo Nacional de Discapacidad (FONADIS), g) salas cuna, jardines infantiles de la Junta Nacional de Jardines

Infantiles (JUNJI), h) “Conozca a su Hijo”(educación pre básica), mejoramiento de la infancia, liceo para todos, alimentación escolar y útiles, programas administrados por organismos dependientes del Ministerio de Educación, i) nivelación de competencias laborales, reinserción laboral, bonificación a la mano de obra (Ministerio del Trabajo), j) apoyo a la dinámica familiar (Programa de Desarrollo de la Mujer (PRODEMU) y el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)), k) apoyo a actividades económicas (FOSIS), l) violencia intrafamiliar del Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), m) fortalecimiento del vínculo parental del Servicio Nacional de Menores (SENAME), n) programa Habitabilidad de Chile Solidario y FOSIS, ñ) formación y capacitación de trabajadoras de casa particular, o) bono de producción agrícola del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP).

En la etapa de acompañamiento profesional personalizado, Chile Solidario definió 53 condiciones mínimas para las familias, en las que 21 instituciones públicas chilenas pueden otorgar beneficios en los programas de acceso preferente, lo que implica sincronizar una oferta pública en forma efectiva, secuencial y complementaria, con la colaboración entre estas instituciones, bajo la coordinación general de MIDEPLAN. El intercambio de datos y documentos en forma electrónica entre instituciones contribuirá a una buena gestión de Chile Solidario.

3.3 Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Chile

Administradores de Fondo de Cesantía (AFC)

El Seguro de Cesantía es un instrumento de seguridad social en Chile, creado el año 2001, para proteger a los trabajadores cuando quedan cesantes, por medio de una cuenta individual, donde tanto el trabajador como su empleador cotizan mensualmente un porcentaje de su remuneración.

El Seguro de Cesantía se activa en el momento en que el trabajador queda cesante y puede retirar los recursos acumulados en su cuenta individual y, si es necesario, recurrir a un Fondo Solidario, el cual será constituido con parte de los aportes de los empleadores y del Estado.

El seguro opera cuando el trabajador, ya sea por causa voluntaria (renuncia) o involuntaria (despido), pierde su trabajo y tiene derecho a retirar giros mensuales de la cuenta individual, siempre y cuando tenga acreditadas doce (12) o más cotizaciones en forma continua o discontinua.

La Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensi3n tiene una la Base de Datos de Afiliados al Fondo de Cesantía, en la cual el a3o 2004 contaba con m3s de tres millones de afiliados, que representa el 50% de lo fuerza de trabajo en Chile. Los afiliados eran 1,6 millones de personas.

Uno de los focos en el uso de TIC en la implementaci3n del Seguro de Cesantía, se refiere al intercambio de datos, en particular, la definici3n de metadatos para la interoperabilidad entre instituciones en la generaci3n, almacenamiento e intercambio de bases de datos. La experiencia est3 referida al cat3logo de metadatos utilizado para la fiscalizaci3n y an3lisis del Seguro de Cesantía, el cual ilustra en forma simple y precisa de c3mo normar la definici3n de los datos en los registros computacionales, de tal forma que cuando se intercambien, puedan ser procesados bajo un mismo formato por los organismos “consumidores” y “productores” de dichos datos.

Según lo dispuesto por la Ley que creó el seguro de cesantía (Nº 19.728) la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones normó sobre la definici3n que debe contener la Base

de Datos de Afiliados al Fondo de Cesantía, con el propósito de dar respuesta oportuna a los requerimientos de los trabajadores (circular n° 63. Diciembre 2004).

Esta normativa es un buen ejemplo sobre normas y estándares requeridos para la interoperabilidad entre las instituciones, en este caso particular entre las Administradoras de Fondos de Cesantía (AFC) y la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), organismo público que regula, supervisa y fiscaliza el sistema provisional chileno.

La normativa se inicia con la descripción precisa de los archivos y normas específicas sobre los procedimientos de envío de la información mensual, desde las AFC a la Superintendencia, con el propósito de tener información en formatos equivalentes que, al agregarse en la Base de Datos de Afiliados del Seguro de Cesantía puedan ser procesados sin inconsistencias ni errores.

Los archivos que se envían mensualmente son:

- Archivo de Afiliados al Seguro de Cesantía: personas que mantengan o hayan mantenido alguna cuenta individual por cesantía.
- Archivo de Cuentas de Afiliados al Seguro de Cesantía.
- Archivo de Empleadores de los Afiliados al Seguro de Cesantía
- Archivo de Saldos de las Cuentas de los Afiliados por Empleador (disponible y total).
- Archivo de Movimientos de las Cuentas de los Afiliados por Empleador.
- Archivo de Solicitudes de Beneficios de los Afiliados por Empleador.
- Archivo de los Giros que originan las solicitudes
- Archivo de las Relaciones Laborales de los Afiliados con los Empleadores.
- Archivo de los Beneficiarios de los Afiliados.
- Archivo de Tipo de Movimientos
- Archivo de Centros de Atención a los Afiliados
- Archivo de los Asistentes Comerciales.

También se normó sobre el Archivo de Errores del Informe de Afiliados al Seguro de Cesantía, producto del proceso de verificación que realiza la Superintendencia de AFP, al día hábil siguiente de la recepción del archivo de errores. Las Administradoras de Fondos de Cesantía deben adecuar los formatos y largos de registro de los campos contenidos en la base de datos a entregar.

La información de los archivos debe ser transmitido vía electrónica a la Superintendencia de AFP, con características precisas sobre datos numéricos, caracteres, la posición de los datos en el registro, los nombres de los archivos, el significado de los caracteres y largo del registro de encabezado de todos los registros.³

La necesidad de definir la estructura de los datos tiene el propósito de optimizar la fiscalización, efectuar estudios relacionados con el Seguro de Cesantía y responder oportunamente a los trabajadores beneficiarios.

³ A modo de ejemplo, en el Archivo de Afiliados, la estructura del dato del Rol Único Tributario, RUT, del afiliado es numérico, tiene tamaño 8 y está en la posición 2; en el Archivo de Cuentas del Afiliado, el número de cotizaciones mensuales continuas o discontinuas, desde la fecha de afiliación o desde la fecha que se devengó el último giro a que tiene derecho el trabajador de acuerdo a la Ley, es numérica y tiene un tamaño 9 y posición 12 y, la modalidad de afiliaciones numérico tamaño 2 (según códigos predeterminados entre 01 y 05).

La normativa, además de identificar los afiliados, los movimientos, saldos de sus cuentas y los empleadores, para fiscalizar la aplicación del seguro, incorpora información que permite una administración más eficaz del mismo. Entre ellas se encuentran el estado (vigente, pensionado, fallecido, eliminado); fecha de afiliación y suscripción del respectivo formulario, tipo de afiliación (automática con o sin formulario y opcional cuando el formulario de afiliación debe estar suscrito); modalidad de afiliación (formulario de afiliación suscrito, centro de atención a los afiliados, sitio web de la AFC, call center, lugar de trabajo); tipo de pago (remuneración, gratificación); tipo de prestación (en base a cuenta individual por cesantía, en base al Fondo de Cesantía Solidario {FCS}, retiro total del fondo de la cuenta individual por haber obtenido pensión o fallecimiento); tipo de pensión; tipo de contrato de trabajo, causal de término de contrato, otros. Todas estas informaciones tienen definido su tamaño, formato o contenido, posición y notas cuando requiere una especificación particular.

Las bases de datos al estar claramente definidos los campos, permiten cumplir con el principal aspecto de las bases de datos: tener un modelo de datos que permita almacenar, manipular y transmitir los datos entre instituciones, con descripción común, semántica y consistencias en las normas y estándares técnicos que permitan interoperar eficazmente. En este caso particular, la gran cantidad de información que contiene la Base de Datos de Afiliados al Seguro de Cesantía y las diferentes Administradoras de Fondos de Cesantía, requiere que esta base de datos se administre de acuerdo a normas y estándares precisos, para una gestión eficiente de este beneficio de seguridad social de alto impacto en personas que pierden sus empleos. Las TIC son un apoyo esencial para una gestión eficaz y efectiva en este propósito.

3.4 Secretaría de Desarrollo Social – México

Programa de Desarrollo Humano. Oportunidades

El Programa de Desarrollo Humano Oportunidades el año 2005 beneficia a 5 millones de familias, a las que pertenecen 24,1 millones de personas en condiciones de pobreza, entre ellos 5,2 millones son becarios de educación primaria, media y media superior. En conjunto están involucradas 11.164 escuelas de 2.435 municipios, 82.826 localidades y 7.533 puntos de entrega de apoyos. El año 2003 Oportunidades administró US\$ 2.200 millones.

Oportunidades es un programa asistencial, creado en marzo 2002, como continuación y ampliación de PROGRESA (Programa de Educación, Salud y Alimentación). En su estrategia de atención integra beneficios en materia de educación, salud y alimentación a personas en condiciones de pobreza, mediante la transferencia en dinero y apoyo en especies, como becas para educación, atención básica de salud familiar, dinero para mejorar y aumentar el consumo de alimentos y estado nutricional a niños y mujeres embarazadas y lactancia y, cuentas de ahorro para jóvenes que terminan su educación media superior.

Oportunidades coordina cuatro secretarías de gobierno: Desarrollo Social (SEDESOL), Educación Pública (SEP), de Salud (SSA), Hacienda y Crédito Público (SHCP) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (organismo descentralizado).

Desde el punto de vista de la focalización, Oportunidades corresponde a una estrategia gubernamental, cuyo propósito es pasar de subsidios universales a un esquema basado en el cumplimiento de responsabilidades por parte de los beneficiarios y transferencias de dinero.

Uno de los procesos más importantes del Programa Oportunidades es la focalización e identificación de familias beneficiarias. En los primeros años la focalización se iniciaba en un esquema de identificación geográfica, en las cuales se aplicaba encuestas a todos los hogares de las

localidades seleccionadas, las que se enviaban en papel a las oficinas centrales del Programa y, la incorporación de las familias elegibles se producía entre 4 y 9 meses.

Esta situación condujo a que el Programa Oportunidades implementara un exitoso plan de innovación, el cual entró en operación el año 2004.⁴ El programa se basó en el uso de tecnologías de información y comunicación, TIC, y la alineación de procesos operativos. Este plan de innovación, fundado en las estrategias de Buen Gobierno y Gobierno Digital a nivel nacional, permitió el acceso, por medio de la infraestructura tecnológica del programa, a que la información de la Coordinación Nacional estuviera disponible en las Coordinaciones Estatales, las que adicionalmente fueron dotadas de un software especializado ArcView y la posibilidad de visualizar, a través de un mapa, las localidades donde se instalaron Centros de Atención y Registro (CAR), oficinas *ad-hoc*, donde se controla el levantamiento de encuestas y la diagramación de las rutas de recolección de información socioeconómica a nivel de cada familia.

La nueva infraestructura tecnológica permitió funcionalidades en los tres niveles de gestión operacional del Programa:

Coordinación Nacional	Coordinaciones estatales	Centros Atención y Registro
-Lineamientos operativos	-Planeación operativa	-Consulta planeación operativa
-Autorización de recursos	-Seguimiento y supervisión	-Levantamiento y captura de encuestas
-Seguimiento y supervisión	-Sincronización y resguardo de información	-Incorporación de familias beneficiarias
	-Atención familias beneficiarias	-Seguridad, integridad y respaldo de información

Los tres aspectos más innovadores de las TIC en los CAR, instancia donde se realiza el trabajo más masivo, son: el sistema de apoyo a la planeación operativa; el sistema de seguimiento y, la sincronización de las bases de datos. Sus impactos más relevantes son: i) mejoría en la asignación y distribución de recursos humanos, materiales y financieros; ii) reducción de los plazos de atención de un promedio de 6 meses a uno de 4 a 8 días; iii) reducción de los costos de desplazamiento de la población y; v) ampliación de la cobertura a familias a las que se orienta el programa que pudieran estar excluidas con el procedimiento anterior.

La estrategia de administración de la información está basada en varios sistemas que permiten captar, validar, procesar, ordenar, clasificar, explotar y analizar la información de una gran variedad de procesos del Programa, permitiendo asegurar la integridad, consistencia y disponibilidad. Los principales procesos de Oportunidades son: i) front end, donde se otorga la atención a beneficiarios, levantamiento de encuestas, incorporación de familias beneficiarias y, ii) back office, donde radica la gestión operativa y analítica, mantenimiento del padrón de beneficiarios por un Sistema Integral de Información de la Operación del Programa (SIIOP), en el cual las Coordinaciones Estatales registran movimientos y, adicionalmente, realizan el proceso bimensual de cálculo y emisión de los apoyos monetarios de Oportunidades, integración de indicadores y resultados en un datawarehouse que contiene información del padrón de beneficiarios, padrón de becarios, escuelas, unidad de salud, transferencias, liquidación, ciclo escolar y planeamiento de cobertura.

En México no existe una política de interoperabilidad para el intercambio de información, sin embargo, la Secretaría de la Función Pública está trabajando en un Padrón Único de Familias que reciben apoyo y/o servicios del gobierno. En Oportunidades, se utiliza un esquema de recuperación bimensual de información electrónica a través de Internet, donde cada escuela o centro de salud se conecta para recuperar su padrón, en el cual se registran los cumplimientos de

⁴ Este programa de innovación obtuvo el Reconocimiento Nacional de Innovación y Calidad en la Administración Pública, INNOVA 2004, entregado por el Presidente Vicente Fox.

cada becario o titulares y, luego envían los resultados. Esta funcionalidad sólo es posible donde hay disponibilidad de infraestructura de equipos y conectividad a Internet. En la actualidad, se recupera información de 577 miles de becarios de 7636 escuelas y 750 miles de integrantes de 1948 centros de salud.

Desde el punto de vista normativo, las políticas de administración de la información definen los criterios de atención, niveles de acceso a la información, procedimientos de resguardo, identificación de fuentes de información, de acuerdo a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Oportunidades utiliza la Intranet como principal medio para la difusión de la información. En la red de datos están interconectadas las redes locales de las Coordinaciones Estatales y las oficinas centrales, cuya plataforma permite también la red de voz.

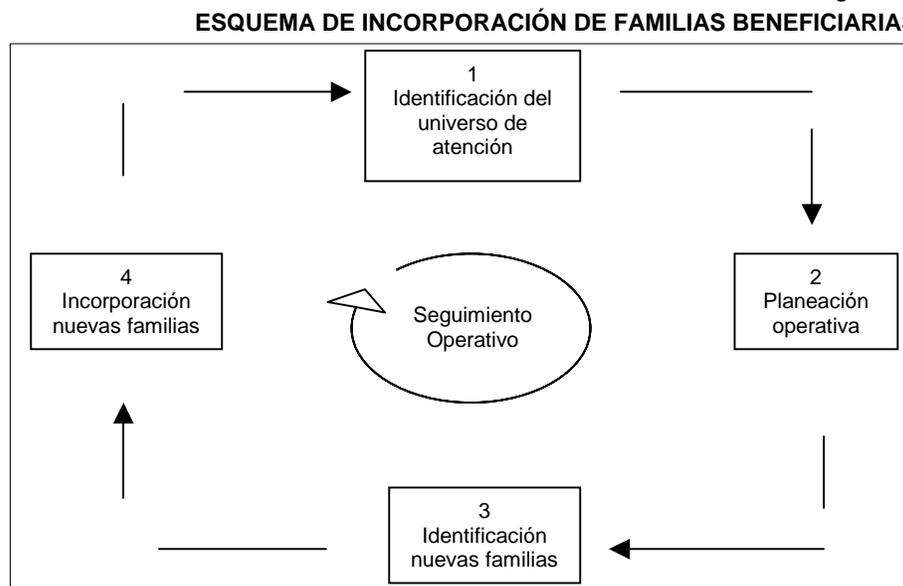
Desde el punto de vista del acceso, se tuvo en cuenta que las familias en situación de pobreza no tienen facilidades para el acceso a las TIC, en consecuencia, las soluciones tecnológicas se orientaron a asegurar que la disponibilidad y procesamiento de la información tuvieran los elementos necesarios para atender y orientar las solicitudes y consultas de las familias beneficiarias. Para este efecto, se instalaron 130 Centros de Atención y Registro (CAR), que tienen comunicación directa a la red nacional de datos de Oportunidades, lo cual habría sido imposible sin el uso de TIC.

La comunicación es vía Internet con conexión de banda ancha (ADSL y satelital), con una transferencia segura de información encriptada, seguridad de la información, lo cual es indispensable para asegurar la disponibilidad de información en los CAR.

Oportunidades utiliza una tecnología de focalización en la selección de beneficiarios mixta: geográfica y caracterización socioeconómica. Tal como se describió, durante el año 2004, se hicieron innovaciones en las tres etapas del proceso de incorporación de beneficiarios que cumplieran las condiciones de elegibilidad.

El nuevo esquema para el seguimiento operativo del proceso general de incorporación de familias beneficiarias se describe en la figura 3.2.

Figura 3.2



Fuente: Incorporación de Familias a los beneficios Oportunidades.

Las principales características del esquema de incorporación de familias beneficiarias en sus tres etapas son:

- **Determinación del universo de atención**, por medio de información georeferenciada detallada, a nivel de colonias y manzana, se identifica zonas de concentración de hogares pobres, principalmente en zonas urbanas y metropolitana, uniéndola a la información estadística de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares, la cual determina el número de hogares clasificados en condición de pobreza en cada manzana. Esta unión de bases de datos de información socioeconómica con la geográfica, permitió tener una cartografía de traza urbana e identificar con herramientas gráficas las manzanas con mayor concentración de pobres.
- **Planeación operativa**, por medio del modelo que unió los sistemas cartográficos y bases de datos socioeconómicos de información de hogares, fue posible filtrar los hogares no elegibles, optimizando el nivel de productividad en la selección de familias beneficiadas. Esta información es la base para la definición de la localización en las zonas urbanas de los Centros de Atención y Registro, donde se recibe la información para la incorporación de familias al programa, por medio de la aplicación de una encuesta electrónica, que evalúa a los hogares elegibles, sobre la base de un sistema de puntajes multivariado. Posteriormente, las familias elegibles son visitadas en su hogar para confirmar la información socioeconómica mediante una cédula de verificación. Adicionalmente, la planeación operativa contempla un mecanismo trianual de recertificación.
- **Programación operativa**, en la cual se define donde se instalan los Centros de Atención y Registro y la concertación con autoridades municipales.

La innovación tecnológica incorporada en el programa Oportunidades puede resumirse en los siguientes logros: a) la incorporación de un sistema de información en línea en los Centros de Atención y Registro, lo que permitió cumplir con las funcionalidades operativas; b) un sistema de seguimiento del programa en la Intranet e Internet por parte de las coordinaciones estatales y oficinas centrales del programa para realizar un seguimiento en línea y cumplimiento de metas; c) la sincronización de bases de datos para mantener actualizada e integrada la información operada en los Centros de Atención y Registro y en las bases de datos institucionales de las coordinaciones estatales.

3.5 Ministerio de Desarrollo Social y Erradicación del Hambre - Brasil

Bolsa Familia

Bolsa Familia es considerado como el programa de transferencia de recursos más importante de América Latina. El 2005 el programa proveerá recursos a más de 8 millones de brasileños, a través de retiro de dinero de cuentas de los beneficiarios en la CAIXA con una tarjeta bancaria.

La administración Bolsa familia se inserta en la política de asistencia social descentralizada en Brasil, con institucionalización y competencias diferenciadas a nivel nacional, de estados, Distrito Federal y municipios. Bolsa Familia es administrado a nivel nacional por el Ministerio de Desarrollo Social y Erradicación del Hambre y, entre sus principales funciones están la coordinación nacional de políticas nacionales de desarrollo social, articulación de acciones con estados, municipios y Distrito Federal, la gestión de los recursos del Fondo Nacional de Asistencia Social, coordinación, supervisión, control y evaluación de los programas de transferencia de

recursos. Todo ello requiere de un importante apoyo de TIC, particularmente en los dominios tecnológicos que hemos resaltado en este documento.

Para ingresar a Bolsa Familia, los postulantes deben probar que los niños menores de 6 años han cumplido su plan de vacunación y los menores entre 6 y 16 años tienen una asistencia a la escuela superior a un 85%.

La transferencia de recursos de Bolsa Familia, corresponde a un pago promedio de R\$ 71.-, aproximadamente US \$ 30.- por mes a las familias registradas en el programa, con un costo de US\$ 1.600 millones.

Las transferencias de fondos son un complemento de los ingresos de las familias que tienen un ingreso per capita inferior a R\$ 100.- (aprox. US\$ 34). En el caso que el ingreso per capita es inferior a R\$ 50.- (aprox. US\$ 17), la familia recibe un complemento igual de R\$ 50.- más R\$ 15, 30 o 45, si la familia tiene uno, dos o tres hijos menores de 16 años respectivamente. Se considera que Bolsa Familia como el inicio del Ingreso Mínimo Ciudadano en Brasil.

Bolsa Familia es la fusión de cuatro programas: Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Auxílio Gas y Cartao Alimentação. Antes de esta fusión, cada programa administraba la selección de beneficiarios y contratos con bancos para el pago de los beneficios con estructuras administrativas separadas, lo que generaba ineficiencias administrativas, que producía duplicaciones en la cobertura y pérdida de sinergia en la promoción conjunta de salud, educación y nutrición.

Teniendo presente estas ineficiencias, el gobierno brasileño decidió integrar estos programas en un único programa de transferencia de dinero, Bolsa Familia, lo que permitirá: i) consolidar y racionalizar los programas de transferencia de dinero existentes; ii) una mayor eficiencia en el uso de los recursos públicos; iii) mejorar la focalización; iv) mejorar la sinergia en la promoción de salud, educación y nutrición; v) mejorar el monitoreo y evaluación y; vi) mejorar la integración vertical en la seguridad social entre programas federales y sub-nacionales.

Bolsa Familia tiene como centro de procesamiento los computadores centrales y servidores web de la CAIXA, principal institución financiera de Brasil. En octubre de 2003 el gobierno unificó los programas de transferencia de fondos existentes, entregando a la CAIXA la responsabilidad de ser agente operador y pagador de los beneficios de Bolsa Familia. El año 2004 esta institución efectuó 47 millones de pagos de beneficios por 3,3 billones de Reales. Para este efecto, la CAIXA desarrolló Cadastro Único, base de datos que permite contar con informaciones sobre el perfil socioeconómico de 53,5 millones de personas situadas bajo la línea de pobreza. El procedimiento es la validación de postulantes y beneficiarios, por medio de un chequeo cruzado del nombre, fecha de nacimiento, padre y madre y lugar de nacimiento en los registros del fisco y Justicia Electoral. Esta información se regulariza en el 99,5% de los municipios que engloba el sistema, los que tienen acceso a estos datos en los registros de la Receta Federal y Justicia Electoral.

Durante su aplicación, se identificaron algunas carencias en el uso de Cadastro Único, el que requiere mejorar varios aspectos, entre los que destacan: i) mejorar el criterio de elegibilidad para Bolsa Familia; ii) revisar la estrategia de captura de datos del Cadastro Único; iii) reducir los errores administrativos y; iv) mejorar la capacidad tecnológica de los municipios, comunidades y otros participantes potenciales para gestionar la captura de información y selección de beneficiarios. Adicionalmente, se requiere implementar un sistema de información para la gestión e instrumentos para el proceso de monitoreo del programa.

Todas estas mejoras tecnológicas implican avanzar en la interoperabilidad en el sistema de catastro de Bolsa Familia, el cual es ejecutado en conjunto con los municipios, por medio del Cadastro Único de Bolsa Familia, permitiendo acceso a la información, menores gastos, y evitar la duplicidad de datos y eventuales fraudes.

3.6 Departamento Nacional de Planeación - Colombia

Sistema de Selección de Beneficiarios para Programas Sociales. SISBEN

El Sistema de Selección de Beneficiarios para Programas Sociales, SISBEN, es el principal instrumento de las autoridades de las entidades territorial en Colombia para focalizar el gasto social. El Sistema es utilizado para seleccionar a los beneficiarios de los programas sociales, dirigidos a los sectores más pobres y vulnerables de la población, los que son financiados, principalmente con recursos provenientes de transferencias intergubernamentales.

Sus objetivos son: i) crear un banco de información sociodemográfica actualizada y confiable para priorizar la ejecución del gasto social; ii) disponer de información socioeconómica de la población para apoyar la elaboración de planes de desarrollo sectoriales y municipales y; iii) generar mecanismos para la acción coordinada de las diferentes instituciones gubernamentales que desarrollan y ejecutan programas sociales.

Según las estadísticas de la Presidencia de la República de Colombia, el año 2003 SISBEN permitió el acceso de 16,5 millones de colombianos pobres a beneficios, los que sumaron casi 4 billones de pesos colombianos en subsidios. La clasificación de dichos subsidios se dividen de acuerdo al cuadro 3.3.

Cuadro 3.3
SISBEN. CANTIDAD DE RECURSOS Y BENEFICIARIOS - AÑO 2003
(Unidad de Medida indicada en cada columna)

Programas	US\$ mill	%	Población beneficiaria (mill)	Subsidio (US\$ per capita)
Subsidios de salud	908	53,2	11,8	77
Subsidio oferta hospitalaria	519	30,4	3,5	148
Red de apoyo social	167	9,8	0,7	239
Vivienda prioritaria	53	3,1	0,2	264
Fondo de Solidaridad Pensional	29	1,7	N/d	
Subsidios al empleo	15	0,9	N/d	
Desayunos escolares	16	0,9	0,3	47
Total	1 707	100,0		

Fuente: Elaboración propia, según antecedentes de Centro de Noticias del Estado. Presidencia de la República de Colombia (Nov. 2003).

En SISBEN se focaliza beneficiarios sobre la base de un sistema de información que permite el diagnóstico socioeconómico de las personas objeto de política social, a partir de un indicador de pobreza o condiciones de vida, que fue diseñado por el Departamento Nacional de Planeación de Colombia.

La introducción de tecnologías de información y comunicación en SISBEN, se enmarca en un modelo de gestión pública denominado Gobierno en Línea, cuya institucionalidad es el Programa Agenda de Conectividad, del Ministerio de Comunicaciones y la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración Pública (COINFO). La institucionalidad de Gobierno en Línea ha definido ingresar en los años 2005 – 2006, a las fases transaccional multi-canal y de integración y transformación, en las cuales se centrarán en temas tales como i) desarrollo de interoperabilidad entre sistemas de información, ii) el rediseño de

procesos y modelos operativos, iii) la unificación de bases de datos y, iv) la agregación de demanda de soluciones tecnológicas. En el caso del macroproyecto SISBEN, se ha definido que todas las bases de datos de las entidades involucradas interoperen y se estandarice la forma como se captura la información. Es así que SISBEN es parte de un modelo técnico de bases de datos que soporta la operación del Sistema de Registro Único de Afiliados a la Protección Social, considerando los elementos estructurales de salud, pensiones, riesgos profesionales y trabajo.

Más allá de los esfuerzos técnicos de la Agenda de Conectividad y COINFO, en la aplicación de SISBEN fue necesario incorporar una serie de normas y procedimientos en el dominio tecnológico, en las interfaces asociadas a la administración de bases de datos, cuya aplicación contribuyó a una mayor eficacia en su uso para la provisión de los beneficios a los que se puede acceder por medio de SISBEN.

Estas normas y procedimientos para SISBEN se incorporaron principalmente en la aplicación de encuestas a personas y familias, donde se captura información sobre integrantes de cada familia, identificación, nivel educacional, salud, datos de la vivienda, servicios públicos, ocupación, ingresos, materiales de construcción de las viviendas. Su aplicación es por medio de una petición de las personas que solicitan ser entrevistadas en sus domicilios.

Los datos de la encuesta se ingresan a través de un software que asigna un puntaje, el cual define el nivel socioeconómico en estratos - de 1 a 4 -, diferenciado si es zona urbana o rural. Una vez ingresada la encuesta, se entrega una carta de SISBEN al interesado con el resultado. La carta permite solicitar, en el nivel 1, beneficios, tales como descuentos entre un 90% y 95% en consultas médicas, urgencias, odontología, exámenes de laboratorio, crecimiento y desarrollo y control prenatal.

Sobre la base de una encuesta realizada el año 2003 a 801 municipios, se pudo determinar que SISBEN cubría el 72,6% de la población, de las cuales 7,0 millones de personas estaban clasificadas en nivel 1, en condiciones de pobreza extrema y 9,2 millones de personas en el nivel 2, pobres que no alcanzan la condición de pobreza extrema.

SISBEN se estructura a través de una base de datos, cuya administración enfrentó dificultades, las que produjeron algunas ineficacias en la cobertura en la provisión de beneficios, la cual está siendo enfrentada en la política tecnológica para los años 2005 –2006.

El efecto de estas dificultades fue que sólo el 57,5% del nivel 1 y el 36,6% del nivel 2 tenían cobertura del régimen subsidiado de salud, principal beneficio de SISBEN. Estas cifras fueron ratificadas por Colombia Médica (2001), en un estudio basado en entrevistas en Medellín, estimando en un 46% de los afiliados a SISBEN tenían registro al régimen subsidiado en la Secretaría de Salud de Medellín.

De otra parte, en la aplicación inicial de la encuesta SISBEN, antes del año 2004, se detectaron dificultades tales como que el 15% de la población considerada pobre no había sido incorporada a SISBEN, el 25% de los clasificados como pobres no lo eran, había duplicidad en el pago de subsidios, mecanismos poco eficaces de control y vigilancia, el 30% de la población en el régimen subsidiado de salud no se había inscrito en SISBEN. Todos estos antecedentes llevaron a modificar el procedimiento de aplicación de la encuesta, con el propósito que el nuevo sistema permitiera focalizar y discriminar mejor la medida de pobreza y captar un volumen mayor de población colombiana bajo esta condición.

Recuadro 3.1

LIQUIDACION DE CONTRATOS DE LAS ARS. CASO DE BOGOTÁ

Uno de los principales programas asociados a SISBEN, es el acceso a la salud, la cual en el caso de las familias pobres es financiado por medio del régimen de salud subsidiado y administrado por las Administradoras de Régimen Subsidiado (ARS), y reciben recursos del presupuesto nacional y un fondo con parte de las cotizaciones del régimen contributivo. Los fondos son girados por la Secretaría de Salud a la ARS dependiendo del número de afiliados. Este procedimiento requiere de una administración transparente de las bases de datos.

En un trabajo realizado por el Centro de Investigaciones para el Desarrollo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia, cuyo propósito fue la depuración de la bases de datos utilizadas para la asignación de recursos financieros de los años 2001 y 2002, en el convenio entre la Secretaría de Salud y la ARS de Bogotá, se identificó que había irregularidades en la administración de la base de datos, cuya detección permitió evitar el uso indebido de US\$ 14,3 millones, equivalentes al 25% de los US\$ 56,7 millones de los subsidios otorgados y al 21% del total girado desde la secretaría de Salud a la ARS de Bogotá. El procedimiento para revertir los casos objetados es revisarlos mediante el uso del puntaje de SISBEN como medio probatorio.

Los principales problemas detectados en la fiscalización realizada a la administración de las bases de datos, fueron: a) no existía una base de datos consolidada del régimen subsidiado, b) los procesos no estaban documentados, c) no existían políticas de seguridad de la información, d) no había prácticas de hacer copias de seguridad de los registros, e) no estaba definido el procedimiento de recuperación de datos.

Este ejemplo, el cual ilustra lo que probablemente sea recurrente en varios programas de protección social en América Latina y el Caribe, muestra como la administración de las bases de datos, particularmente, la validación y consistencia de los datos, es un ejemplo de que un buen uso de las TIC en la coordinación de la asignación de recursos y la gestión presupuestaria, permite incrementar y focalizar la cobertura de protección social en los más necesitados y hacer más eficaz la gestión de los programas, es decir, producir una agregación de valor público por medio de la fiscalización con medios tecnológicos avanzados.

Fuente: Liquidación de contratos ADR. CID. Universidad Nacional de Colombia. Febrero 2005.

Las modificaciones realizadas en el nuevo SISBEN incorporan controles de calidad durante la implantación y posteriormente en la verificación del cumplimiento de los decretos en los que se establecen los criterios y reglas para la implantación, administración y actualización de SISBEN.

A nivel institucional, los cambios implantados para incrementar la confiabilidad en el nuevo SISBEN, se reforzó en todos sus municipios un sistema para verificar la calidad y consistencia de la información recolectada y digitada, incorporando controles de calidad durante el operativo. Con posterioridad, se tipificaron las faltas en la recolección, captura y administración y uso de SISBEN para asegurar la calidad de la información. Normativas como éstas contribuyen a mejorar la eficacia en la administración de bases de datos gestionadas descentralizadamente.

Con estas modificaciones de SISBEN se espera tener información para una cobertura plena del Sistema de Protección Social, eliminación automática de afiliaciones dobles, reducción de riesgos, ubicación de sujetos de beneficios de pensiones, disminución de costos de verificación y validación con otras bases de datos, aumentar el control de la evasión y elusión, el control de subsidios que no cumplen con los requisitos facilita, permite y simplifica el acceso al Sistema de Protección Social, el uso de los servicios y beneficios, una mayor cobertura y calidad de servicio.

4. Algunas consideraciones relativas al análisis de las experiencias de uso de TIC en programas de protección social descritos

4.1 Consideraciones relativas a las experiencias descritas

- 4.1.1. Los principales experiencias de programas de protección social en América Latina y el Caribe, como las expuestas en este documento, se refieren a estrategias integradoras de beneficios sociales, las cuales sólo pueden ser implementadas con niveles de eficacia, con el uso de tecnologías de información y comunicación, TIC.
- 4.1.2. El uso de TIC en programas de protección social es aún incipiente, en relación a los desafíos de las políticas gubernamentales para enfrentar en forma focalizada y coordinada los programas de superación de la pobreza.
- 4.1.3. Las funcionalidades tecnológicas en la actualidad se centran en apoyar a los órganos de los Estados en ampliar su cobertura, con herramientas que permitan una mayor focalización y cantidad de beneficiarios potenciales, de acuerdo a las características socioeconómicas que cada programa define.

- 4.1.4. La mejoría de los niveles de efectividad en la gestión, y su efecto en la reducción de costos en la provisión de beneficios sociales, a través de programas masivos de protección social, requiere una amplia interoperación entre los órganos de los Estados, tanto a nivel sectorial como territorial, con un uso intensivo de TIC.
- 4.1.5. Una gestión eficaz de las finanzas públicas de programas integrados de provisión de beneficios sociales sectoriales, implica el uso de TIC para enfrentar integralmente la administración de bases de datos, transferencia electrónica de fondos y sistemas de fiscalización entre los órganos de los Estados que coordinan y los que entregan.
- 4.1.6. El uso de bases de datos en forma compartida por los órganos de los Estados responsables de la provisión de beneficios de protección social, permite la focalización de familias en situación de extrema pobreza y la identificación de los beneficios que los programas públicos cubren, sinergiando su impacto y permitiendo el consecuente seguimiento.
- 4.1.7. Las experiencias descritas, si bien se centran en compartir bases de datos, para una gestión eficiente de programas de protección social integrada con uso de TIC, los órganos de los Estados deben trabajar adicionalmente y en forma conjunta en las dimensiones de infraestructura tecnológica, que les permita acceso remoto a los beneficiarios, en normas y estándares técnicos de interoperabilidad, en el soporte legal, financiero y, en el desarrollo de las personas que operan los procesos de provisión de beneficios sociales por medios tecnológicos debidamente capacitadas.

4.2 Consideraciones generales

- 4.2.1. Las experiencias descritas responden a los principales objetivos de política de los gobiernos en protección social. Estos programas están orientados a vastos sectores de la población más carente de recursos e involucran un considerable gasto público, lo que requiere de un importante esfuerzo de focalización y coordinación, el que puede ser optimizado con el uso eficiente de las TIC.
- 4.2.2. Los principales aportes del uso de TIC en la actualidad en los programas de protección social, como los descritos, están en la identificación de beneficiarios, aseguramiento de mayor cobertura, coordinación en la entrega de beneficios en forma integrada, fiscalización de los programas. Esto ha sido posible gracias a la administración de bases de datos compartidas, acuerdos tecnológicos de interoperación entre los órganos de los Estados, conectividad e infraestructura, que involucraron importantes recursos financieros en su implementación, lo que obliga a los gobiernos exigir de dicha inversión una alta agregación de valor público en su aplicación.
- 4.2.3. El desafío actual en el uso de TIC en los programas de protección social es avanzar a una etapa de transformación, rediseñando y digitalizando procesos, con funcionalidades de incremento de la provisión remota de los productos y servicios, una mayor coordinación interinstitucional, mejoramiento del control de gestión y fiscalización, etc. Este desafío implica incorporar tecnología en infraestructura multicanal; sistemas de administración e intercambio de bases de datos, documentos, imágenes, etc. en plataformas de intermediación; mejores sistemas de seguridad tecnológica y otras herramientas, lo que implica un mayor esfuerzo en recursos financieros de los gobiernos, los que deben comprometerse a resultados de alto impacto que los justifiquen y rentabilicen socialmente.
- 4.2.4. La eficiencia en la digitalización de procesos de provisión de productos y servicios de protección social, debe ser apoyado por un liderazgo directivo que coordine las asignaciones presupuestarias del gobierno, sobre la base de compromisos de una alta rentabilidad social,

coordine las modificaciones legales y normativas, la formación técnica en TIC de funcionarios, acuerdos para la provisión remota multicanal, etc., lo que implica un importante esfuerzo en la creación de una institucionalidad que se haga cargo de estos desafíos.

- 4.2.5. El avance en el logro de estos desafíos, se facilitaría si las condiciones antes descritas se operacionaliza en una política de protección social digital de mediano plazo, que defina una institucionalidad que favorezca el liderazgo requerido para lograr los objetivos de calidad de servicio a los beneficiarios y de altos niveles de eficiencia en la gestión. Esta institucionalidad debe coordinar la formulación de la agenda y planes de acción para una efectiva aplicación de la política de protección social digital.

Anexo

**TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN PROGRAMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL.
TEMAS RELEVANTES EN CASOS SELECCIONADOS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE**

Programas	Acceso remoto	Bases de datos	Infraestructura	Interoperabilidad	Temas transversales
Titularidad de Derechos (FONASA, Chile)	Ingreso de datos estandarizados, ingresados en los establecimientos de salud y administrados centralmente en FONASA	Base de Datos de Beneficiarios compartida con 9 instituciones públicas. Se accede en forma automática desde cualquier establecimiento de salud pública y genera en forma inmediata el derecho de gratuidad de atención.	Software ad-hoc, aplicado en los establecimientos de salud pública, el cual determina, sobre la base del algoritmo establecido en una normativa específica, el otorgamiento de la titularidad de derechos a personas carentes de recursos	Convenios de actualización de una "Base de Beneficiarios" con 9 instituciones públicas que proveen en línea los antecedentes fundantes para determinar la titularidad de derechos a personas carentes de recursos	Normativa legal que define las condiciones que se debe cumplir para ser calificado como carente de recursos, los cuales son aplicados en un software ad-hoc.
Modalidad de Atención Institucional (FONASA, Chile)	Ingreso remoto para la actualización y consulta de datos exactos desde consultorios y hospitales, necesario para revisar en forma periódica la información de las prestaciones otorgadas con el fin de negociar la compra anticipada de estas prestaciones	- Base de Datos actualizada en línea, con el registro de reasignaciones y liquidaciones para control y seguimiento detallado de negociaciones con los servicios de salud pública. - Complemento de la base de datos del Sistema de Información de Salud.	- Plataforma de comunicación con los servicios de salud por páginas web - Servidor de alta usabilidad, con enlaces dedicados.	Convenios con servicios de salud para automatizar y asegurar el acceso y disponibilidad de beneficios de protección social en salud.	
Ficha Familia	- Acceso de departamentos sociales de municipios a una plataforma web transaccional, donde ingresan digitalmente. - Consulta de información en línea de la institucionalidad relacionada con la protección social.	Sistema Integrado de Información Social (SIIS), para analizar, modelar e integrar la información disponible en cada institución de la Red de Programas Sociales.	Plataforma tecnológica para generar información de políticas sociales integrales (iniciativa de la Agenda Digital 2003-2006 del gobierno de Chile).	- Se interopera en la actualidad con el Servicio de Registro Civil, para verificar datos de identificación al momento de "consumir" o "producir" datos de la Ficha familia. - Uso de estándares del gobierno electrónico de Chile sobre seguridad y semántica (XML).	
Chile Solidario	Sistema de captura de datos y seguimiento de estado de avance en página web "programapunte.cl"	Registro de información social, como parte del sistema Integrado de Información Social (SIIS).	Plataforma para generar información de políticas sociales integrales (iniciativa de la Agenda Digital 2003-2006 del gobierno de Chile).	Desafío de mantener actualizado el catastro o inventario de programas, convenios de transferencia de recursos entre Chile Solidario e instituciones que proveen los fondos a los beneficiarios	Ley Chile Solidario que mandata el diseño, implementación y administración del Registro de Información Social, lo que requiere una plataforma tecnológica para su gestión.

Programas	Acceso remoto	Bases de datos	Infraestructura	Interoperabilidad	Anexo (conclusión)
					Temas transversales
Administradoras de Fondos de Cesantía		Archivos de información enviada mensualmente, en formatos equivalente, que al agregarse a la Base de Datos de Afiliados del Seguro de Cesantía puedan ser procesados sin inconsistencias		Metadatos que precisan nombres de archivos, caracteres, largo de registro y posición para la integración de registros de la Base de Datos de Afiliados a Seguro de Cesantía.	Ley de Seguro de Cesantía normó sobre la definición de la información que contiene la Base de Datos de Afiliados a Seguro de Cesantía. Esta normativa está oficializada en Circular pública ad hoc.
Oportunidades	Centros de Atención y Registro (CAR), ubicados en localidades donde se concentran los beneficiarios, con conexión banda ancha, para la transferencia de información directa a la red nacional de datos del Programa Oportunidades	-Software ad-hoc para ingreso de encuesta electrónica - Unión de información socioeconómica y geográfica, que permitió una cartografía de traza urbana para identificar manzanas con mayor concentración de hogares pobres	Sistema de georeferencia. Comunicación vía Internet con conexión de banda ancha (ADSL y satelital) para los CAR		Criterios de atención, niveles de acceso a la información, procedimientos de resguardo, identificación de fuentes de la información, de acuerdo a la Ley Federal de Transferencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
Bolsa Familia		Cadastró Único para distribuir beneficios, permite reducir la duplicación de datos y eventuales fraudes.	Mainframe y servicios web en la CAIXA para procesar la validación de postulantes y beneficiarios y el pago de beneficios en Cadastró Único		
SISBEN		Unificación de bases de datos, agregación de demanda de soluciones tecnológicas, estandarización de forma de captura de información (Registro Único de Afiliados a la Protección Social)	Software de estratificación socioeconómica que permite el acceso a los servicios de protección social.	Modelo Gobierno en Línea años 2005-2006 desarrolla interoperabilidad entre sistemas de información, en el ámbito de la Agenda de Conectividad.	Institucionalidad de Agenda de Conectividad y COINFO, decretos que establecen criterios y reglas para la implementación de SISBEN

Bibliografía

- Agenda.gov.co. “Registro Único de Afiliados a la Protección Social”. Disponible en <http://www.agenda.gov.co/bulletinboard>.
- ____ “Gobierno en línea en el orden nacional: trámites electrónicos”. Disponible en <http://www.agenda.gov.co/bulletinboard>.
- Albors, Ignasi (2004) “Del portal único a la agregación de información y trámites accesibles en la red”. Ponencia a IX Congreso Internacional del CLAD. Madrid, España.
- Alonso, José Manuel (2004). Estándares web del W3C. W3C. Oficina española. Diciembre. Madrid, España.
- Arenas de Mesa & Guzmán C., Julio (2003). “Política Fiscal y Protección Social: sus vínculos en la experiencia chilena. Santiago de Chile, CEPAL. Serie Financiamiento del Desarrollo, N° 136.
- Banco Mundial (2004). “BR Bolsa Familia. Project Information Document (PID). Appraisal Stage”. Disponible en World Bank News & Broadcast. Junio 2004.
- BID (2004). “BID aprueba US\$ 1.000 millones a Brasil para expandir y consolidar sistema de protección social basado en programa Bolsa Familia”. BID. Noticias 15 de diciembre de 2004.
- CAIXA. Internet Banking (2005). “Apresentação”. Disponible en <http://www.caixa.gov.br>.
- Centro de Investigaciones para el Desarrollo (2005). “Liquidación de contratos de las ARS”. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas. Bogota Colombia, febrero 2005.
- CEPAL (2005) “Instrumentos para el financiamiento de la Sociedad de la Información: un marco de referencia para la definición de políticas”. Santiago de Chile.
- ____ (2000). “América Latina y el Caribe en la transición hacia la Sociedad de la Información”. Santiago de Chile.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2003). Comunicación: “Le role de l’administration électronique en ligne (e-government) pour l’avenir de l’Europe” Disponible en <http://www.idabc.com>.

- (2002). "eEurope 2005: Una Sociedad de la Información para todos" Disponible en <http://www.idabc.com>.
- Cominetti, Rossella (2003). "La infraestructura de soporte de la economía digital en Chile". Santiago de Chile, Revista de la CEPAL N° 77.
- Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (2005a). Compromiso de Río de Janeiro. Río de Janeiro. Brasil, Junio 2005. Disponible en <http://www.cepal.cl>.
- ___ (2005b). Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. eLAC 2007. Río de Janeiro. Brasil, 2005. Disponible en <http://www.cepal.cl>.
- Departamento Nacional de Planeación. República de Colombia (2005). "Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios para Programas Sociales – SISBEN", disponible en <http://www.dnp.gov.co>.
- Fajnzylber, Eduardo y Reyes, Gonzalo (2005) "Dinámica del empleo juvenil: Resultados preliminares con datos del seguro de cesantía". Santiago de Chile. Fundación Expansiva. En Foco N° 54.
- Fondo Nacional de Salud de Chile (2005a) "Modelo operacional y procedimental de calificación de carencias de recursos". Santiago de Chile.
- ___ (2005b) "Cuenta pública 2004". Santiago Chile.
- ___ (2004) "Boletín Estadístico 2002-2003". Santiago – Chile.
- Grupo de Acción Digital Chile (2004). "Chile 2004 – 2006. Agenda Digital" Santiago de Chile.
- Hardy, Clarisa (ed). (2004) "Desafíos de políticas sociales en América Latina: los imperativos de equidad y protección social". Santiago de Chile. LOM Ediciones.
- Instituto Nacional de Tecnología da Informação (2004). "e-PING – Padroes de Interoperabilidade de Governo Eletrônico" Audiencia pública, Brasilia. Brasil julio 2004.
- Katz, Jorge & Hilbert, Martin (2002) "Towards a conceptual framework and public policy for Information Society in Latin America and the Caribbean". Santiago de Chile, CEPAL.
- Likannen, Ekki. (2003) "La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro". Disponible en <http://www.uoc.edu/inaugural03>.
- Machinea, José Luis (2005). "Institucionalización de la política social para la reducción de la pobreza". Ciudad de México, México. SEDESOL. Cuadernos de Desarrollo Humano.
- Mayer-Scönberger, Victor (2003) "Emergency communications: the quest for interoperability in the United States and Europe". The John Kennedy School of Government. Harvard University.
- Millard, Jeremy. (2003) "e-public services in Europe: past, present and future". Danish Technological Institute.
- Ministerio de Planificación Nacional. Chile (2004a). "Ficha Familia. Más y mejor focalización en una nueva etapa de desarrollo social del país". Santiago de Chile.
- ___ (2004b). "Sistema de Protección Social Chile Solidario". Santiago de Chile, Serie Chile Solidario, diciembre 2004
- Ministerio de Saude Brasil. "Rede Nacional de Informações em Saude. RNIS". Disponible en <http://www.datasus.gov.br/mis>. Brasilia - Brasil, s/f.
- Ministerio de Salud Chile. (2004). Decreto N° 110 "Fija circunstancias y mecanismos para acreditar personas como carentes de recursos". Santiago de Chile.
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia Chile (2004a) Decreto N° 77 "Aprueba norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos del Estado y entre éstos y los ciudadanos". Santiago de Chile.
- ___ (2004b) Decreto N° 83 "Aprueba norma técnica para lo órganos de administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos". Santiago de Chile.
- ___ (2004c) Decreto N° 81 "Aprueba norma técnica para los órganos del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos". Santiago de Chile.
- Ministère de la Fonction Publique, de la Réforme de l'Etat et de l'Amenagement du Territoire (2004) "Plan d'action de l'administration électronique, ADELE 2004-2007". Paris, France.
- OCDE (2004) "Intégrer les Technologies de l'information et des communication dans le programmes de développement". Bruxelles, Belgique.
- ONU- UIT (2004) "Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Declaración de Principios. Construir la Sociedad de la Información: desafío global para el nuevo milenio". Disponible en <http://www.itu.int/wsis>.
- Orozco, M & Hubert, C (2005) "La focalización en el Programa de Desarrollo Humano Oportunidades de México". Banco Mundial. Unidad de Protección Social. Red de Desarrollo Humano, junio 2005.
- Prado, Marcia (2003). "Reseña de programas sociales para la superación de la pobreza en América Latina". Santiago de Chile, CEPAL Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos N° 20.
- Programa de Desarrollo Humano Oportunidades (2003a). "Administración de la Información y la Tecnología". Registro de avance de INTRAGOB. México. Secretaría de Desarrollo Social.
- ___ (2003b). "Programa Institucional Oportunidades 2002-2006". México. Secretaría de Desarrollo Social.

- ____ (2004a). "Incorporación de familias 2004, cumpliendo la meta sexenal de 5 millones en Oportunidades". México. Secretaría de Desarrollo Social.
- ____ (2004b). "Incorporación de familias de los beneficios Oportunidades". Reconocimiento del Programa Innovación y Calidad en la Administración Pública. México. Secretaría de Desarrollo Social.
- ____ (2004c). "Prontuario para el enlace municipal". México. Secretaría de Desarrollo Social.
- ____ (2005a). "Tecnologías de Información en Oportunidades". Presentación PPT. México. Secretaría de Desarrollo Social. Marzo 2005.
- ____ (2005b). "Gobierno Digital". Documento para el Programa Innovación y calidad gubernamental del gobierno de México. México. Secretaría de Desarrollo Social.
- ____ (2005c). "Reglas de Operación 2005". México. Secretaría de Desarrollo Social.
- Proyecto de Reforma y Modernización del Estado y Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Chile (2003). "Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte". Santiago de Chile, abril 2003.
- Rada, Juan (2004). "Perspectivas sobre E-Gobierno. La discusión actual". Oracle, Santiago de Chile. Seminario Internacional de Gobierno Electrónico en Chile" (versión PPT).
- Rivera U. Eugenio (2003) " Nueva economía, gobierno electrónico y reforma del Estado". Santiago de Chile, FLACSO – Editorial Universitaria.
- Secretaría de la Gestión Pública Argentina. Estándares tecnológicos para la administración pública (ETAP v11). Disponible en <http://www.sgp.gov.ar/etap/sitio.etap>.
- Santana dos Santos (2004) "Interoperabilidade do governo brasileiro: a necessidade de Construção de serviços latino-americanos". Ponencia a IX Congreso Internacional del CLAD. Madrid. España.
- Sauret, Jacques (2005) Le projet ADELE. Administration électronique 2004 – 2007. Paris. Ministère de la Fonction Publique, de la Réforme de l'Etat et de l'Aménagement du Territoire. Paris, France.
- Secretaría de Planeación Departamental Colombia (2005)."Conceptos generales del nuevo SISBEN". Disponible en <http://www.dnp.gov.co>.
- Sojo, Ana (2004) "Vulnerabilidad social y políticas públicas". Ciudad de México. CEPAL sede subregional en México Serie Estudios y Perspectivas N° 14.
- ____ (2003) "Vulnerabilidad social ,aseguramiento y diversificación de riesgo en América Latina y el Caribe". Santiago de Chile. Revista de la CEPAL N° 80.
- Superintendencia de AFP Chile (2004).Circular N° 63 "Bases de datos de afiliados del Seguro de Cesantía". Santiago de Chile.
- Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud. Perú. "Sistema de Información Integrado". Disponible en <http://www.seps.gob.pe/proyectos>.
- Suplicy, Eduardo Matarazzo (2004) "La Sanción y promulgación de la Ley de Renta Mínima en Brasil. ¿cómo será implementarla?". Segundo Congreso Nacional de Políticas Sociales. Perspectiva para el ingreso mínimo en países en vías de desarrollo. Mendoza – Argentina 15 – 17 Septiembre, 2004.
- Takashi, Tadeo (2001) "Sociedad de la Información en Brasil. Libro verde". Brasilia, Brasil, Ministerio de Ciencia y Tecnología.
- Titelman & Uthoff (2003) "El papel del aseguramiento en la protección social". Santiago de Chile Revista de la CEPAL N° 81.
- UIT (2004) Informe de la Presidenta al Simposio Mundial de la UIT para organismos reguladores. Disponible en <http://www.itu.int>.
- Uthoff, Andras (2002) "Mercados de trabajo y sistemas de pensiones". Santiago de Chile. Revista de la CEPAL N° 78.
- Villatoro, Pablo (2005) "Programas de transferencias monetarias condicionadas: experiencias en América Latina". Santiago de Chile. Revista de la CEPAL N° 86. Agosto 2005.
- ____ (2004) " Programas de reducción de la pobreza en América Latina. Un análisis de cinco experiencias". Santiago de Chile, CEPAL. Serie Políticas Sociales N° 87.
- Yáñez , María Rebeca y Villatoro, Pablo (compiladores) (2005)."Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la institucionalidad social. Hacia una gestión basada en el conocimiento". Santiago de Chile. CEPAL. Serie Políticas Sociales N° 108, mayo 2005.



Serie

CEPAL

financiamiento del desarrollo

Números publicados:

1. Regulación y supervisión de la banca en la experiencia de liberalización financiera en Chile (1974-1988), Günther Held y Raquel Szalachman (LC/L.522), 1989.
2. Ahorro e inversión bajo restricción externa y focal. El caso de Chile 1982-1987, Nicolás Eyzaguirre (LC/L.526), 1989.
3. Los determinantes del ahorro en México, Ariel Buira (LC/L.549), 1990.
4. Ahorro y sistemas financieros: experiencia de América Latina. Resumen y conclusiones, Seminario (LC/L.553), 1990.
5. La cooperación regional en los campos financiero y monetario, L. Felipe Jiménez (LC/L.603), 1990.
6. Regulación del sistema financiero y reforma del sistema de pensiones: experiencias de América Latina, Seminario (LC/L.609), 1991.
7. El Leasing como instrumento para facilitar el financiamiento de la inversión en la pequeña y mediana empresa de América Latina, José Antonio Rojas (LC/L.652), 1991.
8. Regulación y supervisión de la banca e instituciones financieras, Seminario (LC/L.655), 1991.
9. Sistemas de pensiones de América Latina. Diagnóstico y alternativas de reforma, Seminario (LC/L.656), 1991.
10. ¿Existe aún una crisis de deuda Latinoamericana?, Stephany Griffith-Jones (LC/L.664), 1991.
11. La influencia de las variables financieras sobre las exportaciones bajo un régimen de racionamiento de crédito: una aproximación teórica y su aplicación al caso chileno, Solange Bernstein y Jaime Campos (LC/L.721), 1992.
12. Las monedas comunes y la creación de liquidez regional, L. Felipe Jiménez y Raquel Szalachman (LC/L.724), 1992.
13. Análisis estadístico de los determinantes del ahorro en países de América Latina. Recomendaciones de política, Andras Uthoff (LC/L.755), 1993.
14. Regulación, supervisión y desarrollo del mercado de valores, Hugo Lavados y María Victoria Castillo (LC/L.768), 1993.
15. Empresas de menor tamaño relativo: algunas características del caso brasileño, César Manoel de Medeiros (LC/L.833), 1994.
16. El acceso de las pequeñas y medianas empresas al financiamiento y el programa nacional de apoyo a la PYME del Gobierno chileno: balance preliminar de una experiencia, Enrique Román González y José Antonio Rojas Bustos (LC/L.834), 1994.
17. La experiencia en el financiamiento de la pequeña y mediana empresa en Costa Rica, A.R. Camacho (LC/L.835), 1994.
18. Acceso a los mercados internacionales de capital y desarrollo de instrumentos financieros: el caso de México, Efraín Caro Razú (LC/L.843), 1994.
19. Fondos de pensiones y desarrollo del mercado de capitales en Chile: 1980-1993, Patricio Arrau Pons (LC/L.839), 1994.
20. Situación y perspectivas de desarrollo del mercado de valores del Ecuador, Edison Ortíz-Durán (LC/L.830), 1994.
21. Integración de las Bolsas de valores en Centroamérica, Edgar Balsells (LC/L.856), 1994.
22. La reanudación de las corrientes privadas de capital hacia América Latina: el papel de los inversionistas norteamericanos, Roy Culpeper (LC/L.853), 1994.
23. Movimientos de capitales, estrategia exportadora y estabilidad macroeconómica en Chile, Manuel Agosín y Ricardo Ffrench-Davis (LC/L.854), 1994.
24. Corrientes de fondos privados europeos hacia América Latina: hechos y planteamientos, Stephany Griffith-Jones (LC/L.855), 1994.
25. El movimiento de capitales en la Argentina, José María Fanelli y José Luis Machinea (LC/L.857), 1994.
26. Repunte de los flujos de capital y el desarrollo: implicaciones para las políticas económicas, Robert Devlin, Ricardo Ffrench-Davis y Stephany Griffith-Jones (LC/L.859), 1994.
27. Flujos de capital: el caso de México, José Angel Guirría Treviño (LC/L.861), 1994.
28. El financiamiento Latinoamericano en los mercados de capital de Japón, Punam Chuhan y Kwang W. Ju (LC/L.862), 1994.
29. Reforma a los sistemas de pensiones en América Latina y el Caribe, Andras Uthoff (LC/L.879), 1995.

30. Acumulación de reservas internacionales: sus causas efectos en el caso de Colombia, Roberto Steiner y Andrés Escobar (LC/L.901), 1995.
31. Financiamiento de las unidades económicas de pequeña escala en Ecuador, José Lanusse, Roberto Hidalgo y Soledad Córdova (LC/L.903), 1995.
32. Acceso de la pequeña y microempresa al sistema financiero en Bolivia: situación actual y perspectivas, Roberto Casanovas y Jorge Mc Lean (LC/L.907), 1995.
33. Private international capital flows to Brazil, Dionisio Dias Carneiro y Marcio G.P. Gracia (LC/L.909), 1995.
34. Políticas de financiamiento de las empresas de menor tamaño: experiencias recientes en América Latina, Günther Held (LC/L.911), 1995.
35. Flujos financieros internacionales privados de capital a Costa Rica, Juan Rafael Vargas (LC/L.914), 1995.
36. Distribución del ingreso, asignación de recursos y shocks macroeconómicos. Un modelo de equilibrio general computado para la Argentina en 1993, Omar Chisari y Carlos Romero (LC/L.940), 1996.
37. Operación de conglomerados financieros en Chile: una propuesta, Cristián Larraín (LC/L.949), 1996.
38. Efectos de los shocks macroeconómicos y de las políticas de ajuste sobre la distribución del ingreso en Colombia, Eduardo Lora y Cristina Fernández (LC/L.965), 1996.
39. Nota sobre el aumento del ahorro nacional en Chile, 1980-1994, Patricio Arrau Pons (LC/L.984), 1996.
40. Flujos de capital externo en América Latina y el Caribe: experiencias y políticas en los noventa, Günther Held y Raquel Szalachman (LC/L.1002), 1997.
41. Surgimiento y desarrollo de los grupos financieros en México, Angel Palomino Hasbach (LC/L.1003), 1997.
42. Costa Rica: una revisión de las políticas de vivienda aplicadas a partir de 1986, Miguel Gutiérrez Saxe y Ana Jimena Vargas Cullel (LC/L.1004), 1997.
43. Choques, respostas de politica económica e distribucao de renda no Brasil, André Urani, Ajax Moreira y Luis Daniel Willcox (LC/L.1005), 1997.
44. Distribución del ingreso, shocks y políticas macroeconómicas, L. Felipe Jiménez (LC/L.1006), 1997.
45. Pension Reforms in Central and Eastern Europe: Necessity, approaches and open questions, Robert Holzmann (LC/L.1007), 1997.
46. Financiamiento de la vivienda de estratos de ingresos medios y bajos: la experiencia chilena, Sergio Almarza Alamos (LC/L.1008), 1997.
47. La reforma a la seguridad social en salud de Colombia y la teoría de la competencia regulada, Mauricio Restrepo Trujillo (LC/L.1009), 1997.
48. On Economic Benefits and Fiscal Requirements of Moving from Unfunded to Funded Pensions, Robert Holzmann (LC/L.1012), 1997.
49. Eficiencia y equidad en el sistema de salud chileno, Osvaldo Larrañaga (LC/L.1030), 1997. [www](#)
50. La competencia manejada y reformas para el sector salud de Chile, Cristián Aedo (LC/L.1031), 1997.
51. Mecanismos de pago/contratación del régimen contributivo dentro del marco de seguridad social en Colombia, Beatriz Plaza (LC/L.1032), 1997.
52. A Comparative study of Health Care Policy in United States and Canada: What Policymakers in Latin America Might and Might Not Learn From Their Neighbors to the North, Joseph White (LC/L.1033), 1997. [www](#)
53. Reforma al sector salud en Argentina, Roberto Tafani (LC/L.1035), 1997. [www](#)
54. Hacia una mayor equidad en la salud: el caso de Chile, Uri Wainer (LC/L.1036), 1997.
55. El financiamiento del sistema de seguridad social en salud en Colombia, Luis Gonzalo Morales (LC/L.1037), 1997. [www](#)
56. Las instituciones de salud previsional (ISAPRES) en Chile, Ricardo Bitrán y Francisco Xavier Almarza (LC/L.1038), 1997.
57. Gasto y financiamiento en salud en Argentina, María Cristina V. de Flood (LC/L.1040), 1997.
58. Mujer y salud, María Cristina V. de Flood (LC/L.1041), 1997.
59. Tendencias, escenarios y fenómenos emergentes en la configuración del sector salud en la Argentina, Hugo E. Arce (LC/L.1042), 1997.
60. Reformas al financiamiento del sistema de salud en Argentina, Silvia Montoya (LC/L.1043), 1997.
61. Logros y desafíos de la financiación a la vivienda para los grupos de ingresos medios y bajos en Colombia, Instituto Colombiano de Ahorro y Vivienda (LC/L.1039), 1997.
62. Acceso ao financiamento para moradia pelos extratos de média e baixa renda. A experiência brasileira recente, José Pereira Goncalves (LC/L.1044), 1997.
63. Acceso a la vivienda y subsidios directos a la demanda: análisis y lecciones de las experiencias latinoamericanas, Gerardo Gonzales Arrieta (LC/L.1045), 1997.
64. Crisis financiera y regulación de multibancos en Venezuela, Leopoldo Yáñez (LC/L.1046), 1997.

65. Reforma al sistema financiero y regulación de conglomerados financieros en Argentina, Carlos Rivas (LC/L.1047), 1997.
66. Regulación y supervisión de conglomerados financieros en Colombia, Luis A. Zuleta Jaramillo (LC/L.1049), 1997. [www](#)
67. Algunos factores que inciden en la distribución del ingreso en Argentina, 1980-1992. Un análisis descriptivo, L. Felipe Jiménez y Nora Ruedi (LC/L.1055), 1997.
68. Algunos factores que inciden en la distribución del ingreso en Colombia, 1980-1992. Un análisis descriptivo, L. Felipe Jiménez y Nora Ruedi (LC/L.1060), 1997.
69. Algunos factores que inciden en la distribución del ingreso en Chile, 1987-1992. Un análisis descriptivo, L. Felipe Jiménez y Nora Ruedi (LC/L.1067), 1997.
70. Un análisis descriptivo de la distribución del ingreso en México, 1984-1992, L. Felipe Jiménez y Nora Ruedi (LC/L.1068), 1997.
71. Un análisis descriptivo de factores que inciden en la distribución del ingreso en Brasil, 1979-1990, L. Felipe Jiménez y Nora Ruedi (LC/L.1077 y Corr.1), 1997.
72. Rasgos estilizados de la distribución del ingreso en cinco países de América Latina y lineamientos generales para una política redistributiva, L. Felipe Jiménez y Nora Ruedi (LC/L.1084), 1997.
73. Perspectiva de género en la reforma de la seguridad social en salud en Colombia, Amparo Hernández Bello (LC/L.1108), 1998.
74. Reformas a la institucionalidad del crédito y el financiamiento a empresas de menor tamaño: La experiencia chilena con sistemas de segundo piso 1990-1998, Juan Foxley (LC/L.1156), 1998. [www](#)
75. El factor institucional en reformas a las políticas de crédito y financiamiento de empresas de menor tamaño: la experiencia colombiana reciente, Luis Alberto Zuleta Jaramillo (LC/L.1163), 1999. [www](#)
76. Un perfil del déficit de vivienda en Uruguay, 1994, Raquel Szalachman (LC/L.1165), 1999. [www](#)
77. El financiamiento de la pequeña y mediana empresa en Costa Rica: análisis del comportamiento reciente y propuestas de reforma, Francisco de Paula Gutiérrez y Rodrigo Bolaños Zamora (LC/L.1178), 1999.
78. El factor institucional en los resultados y desafíos de la política de vivienda de interés social en Chile, Alvaro Pérez-Iñigo González (LC/L.1194), 1999. [www](#)
79. Un perfil del déficit de vivienda en Bolivia, 1992, Raquel Szalachman (LC/L.1200), 1999. [www](#)
80. La política de vivienda de interés social en Colombia en los noventa, María Luisa Chiappe de Villa (LC/L.1211-P), N° de venta: S.99.II.G.10 (US\$10.0), 1999. [www](#)
81. El factor institucional en reformas a la política de vivienda de interés social: la experiencia reciente de Costa Rica, Rebeca Grynspan y Dennis Meléndez (LC/L.1212-P), N° de venta: S.99.II.G.11 (US\$10.0), 1999. [www](#)
82. O financiamiento do sistema público de saúde brasileiro, Rosa María Márques, (LC/L.1233-P), N° de venta: S.99.II.G.14 (US\$10.0), 1999. [www](#)
83. Un perfil del déficit de vivienda en Colombia, 1994, Raquel Szalachman, (LC/L.1234-P), N° de venta: S.99.II.G.15 (US\$10.0), 1999. [www](#)
84. Políticas de crédito para empresas de menor tamaño con bancos de segundo piso: experiencias recientes en Chile, Colombia y Costa Rica, Günther Held, (LC/L.1259-P), N° de venta: S.99.II.G.34 (US\$10.0), 1999. [www](#)
85. Alternativas de política para fortalecer el ahorro de los hogares de menores ingresos: el caso del Perú. Gerardo Gonzales Arrieta, (LC/L.1245-P), N° de venta: S.99.II.G.29 (US\$10.0), 1999. [www](#)
86. Políticas para la reducción de costos en los sistemas de pensiones: el caso de Chile. Jorge Mastrángelo, (LC/L.1246-P), N° de venta: S.99.II.G.36 (US\$10.0), 1999. [www](#)
87. Price-based capital account regulations: the Colombian experience. José Antonio Ocampo and Camilo Ernesto Tovar, (LC/L.1243-P), Sales Number: E.99.II.G.41 (US\$10.0), 1999. [www](#)
88. Transitional Fiscal Costs and Demographic Factors in Shifting from Unfunded to Funded Pension in Latin America. Jorge Bravo and Andras Uthoff (LC/L.1264-P), Sales Number: E.99.II.G.38 (US\$10.0), 1999. [www](#)
89. Alternativas de política para fortalecer el ahorro de los hogares de menores ingresos: el caso de El Salvador. Francisco Angel Sorto, (LC/L.1265-P), N° de venta: S.99.II.G.46 (US\$10.0), 1999. [www](#)
90. Liberalización, crisis y reforma del sistema bancario chileno: 1974-1999, Günther Held y Luis Felipe Jiménez, (LC/L.1271-P), N° de venta: S.99.II.G.53 (US\$10.0), 1999. [www](#)
91. Evolución y reforma del sistema de salud en México, Enrique Dávila y Maite Guijarro, (LC/L.1314-P), N° de venta: S.00.II.G.7 (US\$10.0), 2000. [www](#)
92. Un perfil del déficit de vivienda en Chile, 1994. Raquel Szalachman (LC/L.1337-P), N° de venta: S.00.II.G.22 (US\$10.0), 2000. [www](#)
93. Estudio comparativo de los costos fiscales en la transición de ocho reformas de pensiones en América Latina. Carmelo Mesa-Lago, (LC/L.1344-P), N° de venta: S.00.II.G.29 (US\$10.0), 2000. [www](#)

94. Proyección de responsabilidades fiscales asociadas a la reforma previsional en Argentina, Walter Schulthess, Fabio Bertranou y Carlos Grushka, (LC/L.1345-P), N° de venta: S.00.II.G.30 (US\$10.0), 2000. [www](#)
95. Riesgo del aseguramiento en el sistema de salud en Colombia en 1997, Humberto Mora Alvarez, (LC/L.1372-P), N° de venta: S.00.II.G.51 (US\$10.0), 2000. [www](#)
96. Políticas de viviendas de interés social orientadas al mercado: experiencias recientes con subsidios a la demanda en Chile, Costa Rica y Colombia, Günther Held, (LC/L.1382-P), N° de venta: S.00.II.G.55 (US\$10.0), 2000. [www](#)
97. Reforma previsional en Brasil. La nueva regla para el cálculo de los beneficios, Vinícius Carvalho Pinheiro y Solange Paiva Vieira, (LC/L.1386-P), N° de venta: S.00.II.G.62 (US\$10.0), 2000. [www](#)
98. Costos e incentivos en la organización de un sistema de pensiones, Adolfo Rodríguez Herrera y Fabio Durán Valverde, (LC/L.1388-P), N° de venta: S.00.II.G.63 (US\$10.0), 2000. [www](#)
99. Políticas para canalizar mayores recursos de los fondos de pensiones hacia la inversión real en México, Luis N. Rubalcava y Octavio Gutiérrez (LC/L.1393-P), N° de venta: S.00.II.G.66 (US\$10.0), 2000. [www](#)
100. Los costos de la transición en un régimen de beneficio definido, Adolfo Rodríguez y Fabio Durán (LC/L.1405-P), N° de venta: S.00.II.G.74 (US\$10.0), 2000. [www](#)
101. Efectos fiscales de la reforma de la seguridad social en Uruguay, Nelson Noya y Silvia Laens, (LC/L.1408-P), N° de venta: S.00.II.G.78 (US\$10.0), 2000. [www](#)
102. Pension funds and the financing productive investment. An analysis based on Brazil's recent experience, Rogerio Studart, (LC/L.1409-P), Sales Number: E.00.II.G.83 (US\$10.0), 2000. [www](#)
103. Perfil de déficit y políticas de vivienda de interés social: situación de algunos países de la región en los noventa, Raquel Szalachman, (LC/L.1417-P), N° de venta: S.00.II.G.89 (US\$10.0), 2000. [www](#)
104. Reformas al sistema de salud en Chile: Desafíos pendientes, Daniel Titelman, (LC/L.1425-P), N° de venta: S.00.II.G.99 (US\$10.0), 2000. [www](#)
105. Cobertura previsional en Chile: Lecciones y desafíos del sistema de pensiones administrado por el sector privado, Alberto Arenas de Mesa (LC/L.1457-P), N° de venta: S.00.II.G.137 (US\$10.0), 2000. [www](#)
106. Resultados y rendimiento del gasto en el sector público de salud en Chile 1990-1999, Jorge Rodríguez C. y Marcelo Tokman R. (LC/L.1458-P), N° de venta: S.00.II.G.139 (US\$10.00), 2000. [www](#)
107. Políticas para promover una ampliación de la cobertura de los sistemas de pensiones, Gonzalo Hernández Licona (LC/L.1482-P), N° de venta: S.01.II.G.15 (US\$10.0), 2001. [www](#)
108. Evolución de la equidad en el sistema colombiano de salud, Ramón Abel Castaño, José J. Arbelaez, Ursula Giedion y Luis Gonzalo Morales (LC/L.1526-P), N° de venta: S.01.II.G.71 (US\$10.0), 2001. [www](#)
109. El sector privado en el sistema de salud de Costa Rica, Fernando Herrero y Fabio Durán (LC/L.1527-P), N° de venta: S.01.II.G.72 (US\$10.00), 2001. [www](#)
110. Alternativas de política para fortalecer el ahorro de los hogares de menores ingresos: el caso de Uruguay, Fernando Lorenzo y Rosa Osimani (LC/L.1547-P), N° de venta: S.01.II.G.88 (US\$10.00), 2001. [www](#)
111. Reformas del sistema de salud en Venezuela (1987-1999): balance y perspectivas, Marino J. González R. (LC/L.1553-P), N° de venta: S.01.II.G.95 (US\$10.00), 2001. [www](#)
112. La reforma del sistema de pensiones en Chile: desafíos pendientes, Andras Uthoff (LC/L.1575-P), N° de venta: S.01.II.G.118 (US\$10.00), 2001.
113. International Finance and Caribbean Development, P. Desmond Brunton and S. Valerie Kelsick (LC/L.1609-P), Sales Number: E.01.II.G.151 (US\$10.00), 2001. [www](#)
114. Pension Reform in Europe in the 90s and Lessons for Latin America, Louise Fox and Edward Palmer (LC/L.1628-P), Sales Number: E.01.II.G.166 (US\$10.00), 2001. [www](#)
115. El ahorro familiar en Chile, Enrique Errázuriz L., Fernando Ochoa C., Eliana Olivares B. (LC/L.1629-P), N° de venta: S.01.II.G.174 (US\$10.00), 2001. [www](#)
116. Reformas pensionales y costos fiscales en Colombia, Olga Lucía Acosta y Ulpiano Ayala (LC/L.1630-P), N° de venta: S.01.II.G.167 (US\$10.00), 2001. [www](#)
117. La crisis de la deuda, el financiamiento internacional y la participación del sector privado, José Luis Machinea, (LC/L.1713-P), N° de venta: S.02.II.G.23 (US\$10.00), 2002. [www](#)
118. Políticas para promover una ampliación de la cobertura del sistema de pensiones en Colombia, Ulpiano Ayala y Olga Lucía Acosta, (LC/L.1724-P), N° de venta: S.02.II.G.39 (US\$10.00), 2002. [www](#)
119. La banca multilateral de desarrollo en América Latina, Francisco Sagasti, (LC/L.1731-P), N° de venta: S.02.II.G.42 (US\$10.00), 2002. [www](#)
120. Alternativas de política para fortalecer el ahorro de los hogares de menores ingresos en Bolivia, Juan Carlos Requena, (LC/L.1747-P), N° de venta: S.02.II.G.59 (US\$10.00), 2002. [www](#)
121. Multilateral Banking and Development Financing in a Context of Financial Volatility, Daniel Titelman, (LC/L.1746-P), Sales Number: E.02.II.G.58 (US\$10.00), 2002. [www](#)

122. El crédito hipotecario y el acceso a la vivienda para los hogares de menores ingresos en América Latina, Gerardo M. Gonzales Arrieta, (LC/L.1779-P), N° de venta S.02.II.G.94 (US\$10.00), 2002. [www](#)
123. Equidad de género en el sistema de salud chileno, Molly Pollack E., (LC/L.1784-P), N° de venta S.02.II.G.99 (US\$10.00), 2002. [www](#)
124. Alternativas de políticas para fortalecer el ahorro de los hogares de menores ingresos: el caso de Costa Rica, Saúl Weisleder, (LC/L.1825-P), N° de venta S.02.II.G.132 (US\$10.00), 2002. [www](#)
125. From hard-peg to hard landing? Recent experiences of Argentina and Ecuador, Alfredo Calcagno, Sandra Manuelito, Daniel Titelman, (LC/L.1849-P), Sales Number: E.03.II.G.17 (US\$10.00), 2003. [www](#)
126. Un análisis de la regulación prudencial en el caso colombiano y propuestas para reducir sus efectos procíclicos, Néstor Humberto Martínez Neira y José Miguel Calderón López, (LC/L.1852-P), N° de venta S.03.II.G.20 (US\$10.00), 2003. [www](#)
127. Hacia una visión integrada para enfrentar la inestabilidad y el riesgo, Víctor E. Tokman, (LC/L.1877-P), N° de venta S.03.II.G.44 (US\$10.00), 2003. [www](#)
128. Promoviendo el ahorro de los grupos de menores ingresos: experiencias latinoamericanas., Raquel Szalachman, (LC/L.1878-P), N° de venta: S.03.II.G.45 (US\$10.00), 2003. [www](#)
129. Macroeconomic success and social vulnerability: lessons for Latin America from the celtic tiger, Peadar Kirby, (LC/L.1879-P), Sales Number E.03.II.G.46 (US\$10.00), 2003. [www](#)
130. Vulnerabilidad del empleo en Lima. Un enfoque a partir de encuestas a hogares, Javier Herrera y Nancy Hidalgo, (LC/L.1880-P), N° de venta S.03.II.G.49 (US\$10.00), 2003. [www](#)
131. Evaluación de las reformas a los sistemas de pensiones: cuatro aspectos críticos y sugerencias de políticas, Luis Felipe Jiménez y Jessica Cuadros (LC/L.1913-P), N° de venta S.03.II.G.71 (US\$10.00), 2003. [www](#)
132. Macroeconomic volatility and social vulnerability in Brazil: The Cardoso government (1995-2002) and perspectives, Roberto Macedo (LC/L.1914-P), Sales Number E.03.II.G.72 (US\$10.00), 2003. [www](#)
133. Seguros de desempleo, objetivos, características y situación en América Latina, Mario D. Velásquez Pinto, (LC/L.1917-P), N° de venta S.03.II.G.73 (US\$10.00), 2003. [www](#)
134. Incertidumbre económica, seguros sociales, solidaridad y responsabilidad fiscal, Daniel Titelman y Andras Uthoff (LC/L.1919-P), N° de venta S.03.II.G.74 (US\$10.00), 2003. [www](#)
135. Políticas macroeconómicas y vulnerabilidad social. La Argentina en los años noventa, Mario Damill, Roberto Frenkel y Roxana Maurizio, (LC/L.1929-P), N° de venta S.03.II.G.84 (US\$10.00), 2003. [www](#)
136. Política fiscal y protección social: sus vínculos en la experiencia chilena, Alberto Arenas de Mesa y Julio Guzmán Cox, (LC/L.1930-P), N° de venta S.03.II.G.86 (US\$10.00), 2003. [www](#)
137. La banca de desarrollo y el financiamiento productivo, Daniel Titelman, (LC/L.1980-P), N° de venta S.03.II.G.139 (US\$10.00), 2003. [www](#)
138. Acceso al crédito bancario de las microempresas chilenas: lecciones de la década de los noventa, Enrique Román, (LC/L.1981-P), N° de venta S.03.II.G.140 (US\$10.00), 2003. [www](#)
139. Microfinanzas en Centroamérica: los avances y desafíos, Iris Villalobos, Arie Sanders y Marieke de Ruijter de Wildt, (LC/L.1982-P), N° de venta: S.03.II.G.141 (US\$10.00), 2003. [www](#)
140. Régime de croissance, vulnérabilité financière et protection sociale en Amérique latine. Les conditions «macro» de l'efficacité de la lutte contre la pauvreté, Bruno Lautier, Jaime Marques-Pereira, et Pierre Salama, (LC/L.2001-P) N° de vente: F.03.II.G.162 (US\$10.00), 2003. [www](#)
141. Las redes de protección social: modelo incompleto, Olga Lucía Acosta y Juan Carlos Ramírez, (LC/L.2067-P), N° de venta S.04.II.G.10 (US\$10.00), 2004. [www](#)
142. Inserción laboral desventajosa y desigualdades de cobertura previsional: la situación de las mujeres, Jessica Cuadros y Luis Felipe Jiménez, (LC/L.2070-P), N° de venta S.04.II.G.13 (US\$10.00), 2004. [www](#)
143. Macroeconomía y pobreza: lecciones desde latinoamérica, Luis Felipe López-Calva y Mabel Andalón López, (LC/L.2071-P), N° de venta S.04.II.G.14 (US\$10.00), 2004. [www](#)
144. Las reformas de pensiones en América Latina y su impacto en los principios de la seguridad social, Carmelo Mesa-Lago, (LC/L.2090-P), N° de venta S.04.II.G.29 (US\$10.00), 2004. [www](#)
145. Microfinanzas en Bolivia, Jorge MacLean, (LC/L. 2093-P) N° de venta: S.04.II.G.32 (US\$10.00), 2004. [www](#)
146. Asimetrías, comercio y financiamiento en el área de libre comercio de las Américas (ALCA), y en América Latina y el Caribe, Héctor Assael, (LC/L.2094-P), N° de venta S.04.II.G.31 (US\$10.00), 2004. [www](#)
147. Crecimiento, competitividad y equidad: rol del sector financiero, Molly Pollack y Alvaro García, (LC/L.2142-P), N° de venta S.04.II.G.69 (US\$10.00), 2004. [www](#)
148. Opciones de la banca de desarrollo en Chile: el “convidado de piedra” del sistema financiero chileno, Gonzalo Rivas, (LC/L.2143-P), N° de venta S.04.II.G.70 (US\$10.00), 2004. [www](#)

149. Microfinanzas rurales: experiencias y lecciones para América latina, Alejandro Gutierrez, (LC/L.2165-P), N° de venta S.04.II.G.93 (US\$10.00), 2004. [www](#)
150. Las dimensiones laborales de la transformación productiva con equidad, Víctor E. Tokman, (LC/L.2187-P), N° de venta S.04.II.G.115 (US\$10.00), 2004. [www](#)
151. Sistema previsional Argentino: crisis, reforma y crisis de la reforma, Oscar Cetrángolo y Carlos Grushka, (LC/L.2219-P), N° de venta S.04.II.G.139 (US\$10.00), 2004. [www](#)
152. Alternativas para reducir la discriminación y la segmentación por riesgo en el sistema de salud chileno, Stephen Blackburn, Consuelo Espinosa y Marcelo Tokman (LC/L.2221-P), N° de venta S.04.II.G.143 (US\$10.00), 2004. [www](#)
153. La evolución y perspectivas de la banca de desarrollo en latinoamérica frente al caso colombiano, Beatriz Marulanda y Mariana Paredes, (LC/L.2248-P), N° de venta S.05.II.G.6 (US\$10.00), 2005. [www](#)
154. Evolución, perspectivas y diseño de políticas sobre la banca de desarrollo en el Perú, Marco Castillo Torres, (LC/L.2274-P), N° de venta S.04.II.G.25 (US\$10.00), 2005. [www](#)
155. A experiência brasileira com instituições financeiras de desenvolvimento, Carlos Eduardo de Freitas, (LC/L.2328-P), N° de venta P.04.II.G.115 (US\$10.00), 2005. [www](#)
156. Regional financial integration in east Asia: challenges and prospect, Yung Chul Park, (LC/L.2329-P) Sales N° E.05.II.G.116 (US\$10.00). 2005. [www](#)
157. La banca de desarrollo en América Latina y el Caribe, Romy Calderón Alcas, (LC/L.2330-P) N° de venta: S.05.II.G.81 (US\$10.00). 2005. [www](#)
158. Asian bond market development: rationale and strategy, Yung Chul Park, Jae Ha Park, Julia Leung, Kanit Sangsubhan, (LC/L.2332-P) Sales N° E.05.II.G.74 (US\$10.00). 2005. [www](#)
159. An analysis of the experiences of financial and monetary cooperation in Africa, Ernest Aryeetey, (LC/L.2333-P) Sales N° E.05.II.G.75 (US\$10.00). 2005. [www](#)
160. The Arab experience, Georges Corm, (LC/L.2334-P). Sales N° E.05.II.G.76 (US\$10.00). 2005. [www](#)
161. European financial institutions: a useful inspiration for developing countries?, Stephany Griffith-Jones, Alfred Steinherr, Ana Teresa Fuzzo de Lima, (LC/L.2335-P). Sales N° E.05.II.G.77 (US\$10.00). 2005. [www](#)
162. Reforming the global financial architecture: the potential of regional institutions, Roy Culpeper, (LC/L.2336-P). Sales N° E.05.II.G.78 (US\$10.00). 2005. [www](#)
163. Regional development banks: a comparative perspective, Francisco Sagasti and Fernando Prada, (LC/L.2337-P) Sales N° E.05.II.G.79 (US\$10.00). 2005. [www](#)
164. Regional exchange rate arrangements: the european experience, Charles Wyplosz, (LC/L.2338-P). Sales N° E.05.II.G.80 (US\$10.00). 2005. [www](#)
165. Ejemplos de uso de tecnologías de información y comunicación en programas de protección social en América Latina y el Caribe, Alvaro Vásquez V., (LC/L.2427-P). N° de ventas S.05.II.G.174 (US\$10.00). 2005. [www](#)

- El lector interesado en adquirir números anteriores de esta serie puede solicitarlos dirigiendo su correspondencia a la Unidad de Distribución, CEPAL, Casilla 179-D, Santiago, Chile, Fax (562) 210 2069, correo electrónico: publications@eclac.cl.

[www](#) Disponible también en Internet: <http://www.cepal.org/> o <http://www.eclac.org>

Nombre:
Actividad:.....
Dirección:.....
Código postal, ciudad, país:
Tel.:..... Fax:..... E.mail: