

Transformación digital para la gestión de subsidios y asistencias

Andrea Maciel¹ y Luciana Chiari²

¹ Dirección de Procesos e Integraciones
maciela@jefatura.gob.ar

² Área Plataforma de Prestaciones
chiaril@jefatura.gob.ar

Dirección Nacional de Integración y Tramitación Digital Estatal
Subsecretaría de Innovación Administrativa
Secretaría de Innovación Pública
Jefatura de Gabinete de Ministros
Buenos Aires, Argentina

Resumen. En la Administración Pública Nacional de Argentina se brindan diversos tipos de subsidios y asistencias a cargo de los ministerios. Todos estos subsidios y asistencias se ven atravesados por un aspecto en común: los procesos administrativos. A través de la implementación de herramientas específicas se está llevando a cabo la transformación digital de dichos procesos, para que no sólo se efectúen de manera electrónica, sino también de la mejor forma posible. A través de estas páginas contamos el punto de partida, el trabajo en la actualidad y los desafíos a futuro para llevar a cabo esta transformación.

Palabras claves: transformación digital; gestión digital; gestión electrónica; e-government; subsidios; asistencias; políticas sociales; políticas públicas; despapelización

1 Introducción

Desde comienzos del año 2016 se lleva a cabo dentro de la Administración Pública Nacional un proceso de digitalización de los procesos administrativos, que toma como herramienta a la Plataforma de Gestión Documental Electrónica (GDE). En este sentido, GDE se instala de manera transversal en la totalidad de los organismos y reemplaza al papel de la mano de sus módulos centrales: Comunicaciones Oficiales (CCOO),

Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO) y Expediente Electrónico (EE).

Estos módulos han permitido que las diversas áreas y programas del Sector Público Nacional desempeñen sus tareas con esta nueva modalidad. Sin embargo, en lo que respecta a las áreas que otorgan subsidios y asistencias, estas herramientas no resultan suficientes. Es por esto que se diseñaron e implementaron dos módulos específicos para estos fines, estos son el Registro Integral de Destinatarios (RID) y GAT (Gestor de Asistencias y Transferencias)¹.

Estos módulos funcionan en conjunto y tienen como usuarios únicamente a aquellas áreas y programas que brindan prestaciones que se financian con el inciso 5 del presupuesto. Repasando brevemente, el presupuesto público clasifica los diversos tipos de gastos que realiza a través de una serie de categorías establecidas, las cuales son llamadas “incisos”. En total, el presupuesto se clasifica en nueve incisos, los cuales son: Inciso (1) *Gastos en personal*; Inciso (2) *Bienes de consumo*; Inciso (3) *Servicios no personales*; Inciso (4) *Bienes de uso*; Inciso (5) *Transferencias*; Inciso (6) *Incremento de activos financieros*; Inciso (7) *Servicio de la deuda y disminución de otros pasivos*; Inciso (8) *Otros gastos*; e Inciso (9) *Gastos figurativos*.

De acuerdo al presupuesto nacional aprobado para el año 2021, el 76% del mismo fue asignado al inciso 5 de Transferencias. Cabe mencionar que este inciso refiere a lo que son gastos que no tienen una contrapartida o contraprestación en bienes y servicios, no son reintegrables y no tienen costos por su utilización, como es el caso del otorgamiento de becas, subsidios, ayudas sociales, capacitaciones, convenios, asistencias no monetarias, jubilaciones, pensiones, entre otras prestaciones.

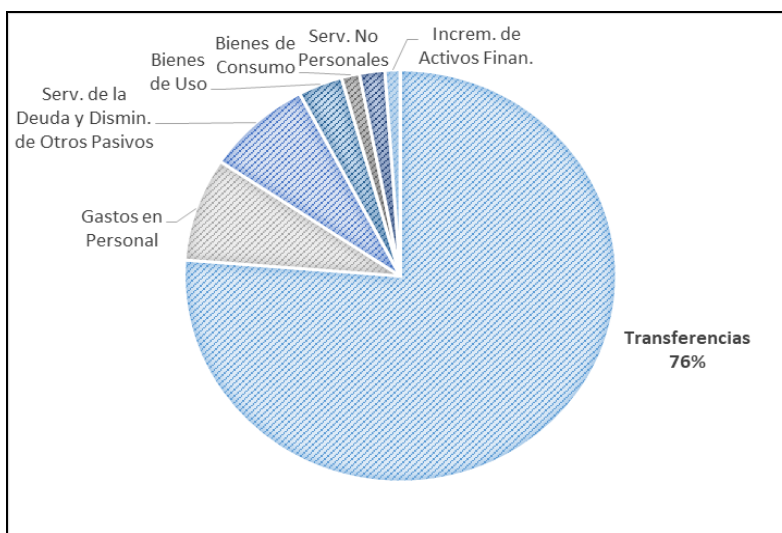


Fig. 1. Presupuesto público 2021: distribución por objeto del gasto. **Fuente:** Elaboración propia a partir de datos de www.presupuestoabierto.gob.ar

¹ Decreto N° 1063/2016.

En este sentido, dentro del inciso 5 del presupuesto 2021, una gran porción del mismo está destinada al pago de prestaciones de seguridad social, como son las jubilaciones, pensiones, asignaciones familiares por empleo en relación de dependencia, Asignación Universal por Hijo, entre otras, alcanzando, así, el 60% del presupuesto del inciso 5. El 40% restante se destina a subsidios, becas, asistencias, convenios con organismos provinciales, municipales y organizaciones de la sociedad civil, premios, entre otros tipos de prestaciones, cuya gestión está a cargo de organismos de la Administración Central y Organismos Descentralizados.

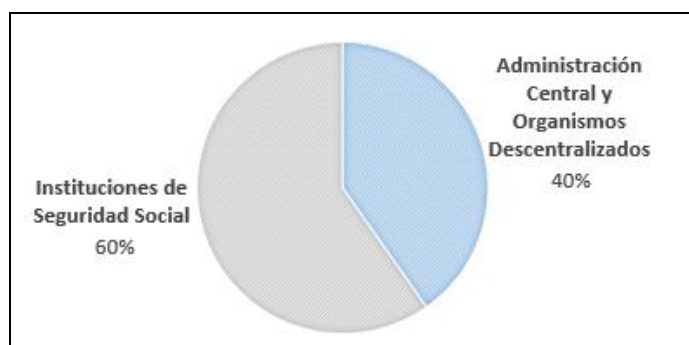


Fig. 2. Objeto del gasto: Transferencias. Distribución del Presupuesto 2021 destinado al objeto del gasto “Transferencias” de acuerdo a lo asignado a Instituciones de Seguridad Social y Administración Central y Organismos Descentralizados. **Fuente:** Elaboración propia a partir de datos de www.presupuestoabierto.gob.ar

Es con los programas a cargo de este 40% del presupuesto del inciso 5 con los que se está trabajando para llevar adelante la transformación digital de los procesos administrativos requeridos para el registro, tramitación y liquidación de tales prestaciones y sus destinatarios. Estos proyectos de transformación se llevan adelante por la Dirección de Procesos e Integraciones, que depende de la Dirección Nacional de Integración y Tramitación Digital Estatal, de la Subsecretaría de Innovación Administrativa, Secretaría de Innovación Pública, Jefatura de Gabinete de Ministros.

A través de las siguientes páginas contaremos brevemente acerca del punto de partida, los proyectos que se están llevando a cabo en esta materia y las próximas metas y desafíos por alcanzar.

2 Procesos administrativos en la gestión de subsidios y asistencias

No importa cuál sea el organismo o programa a cargo, hay ciertos procesos administrativos que son transversales a la hora de otorgar algún tipo de prestación (subsidios, convenios, becas, etcétera).

En términos generales y de manera resumida, toda derogación de dinero en el marco de este inciso debe ser aprobada previamente por un acto administrativo, como ser una resolución, una disposición, u otro. Asimismo, también deben intervenir las áreas de presupuesto para realizar la afectación preventiva, en ocasiones el área de rendición de cuentas quien efectúa el informe de cargos pendientes y también el área de jurídicos que emite el dictamen que aprueba la legalidad del pago a realizarse.

Luego, se remite la documentación contenida en un expediente a las áreas técnico-administrativas para que éstas procedan a la efectiva ejecución de los pagos, siempre y cuando se trate de prestaciones monetarias. Estas áreas son aquellas responsables de la administración del SAF (Sistema Administrativo Financiero) del organismo.

Las áreas técnico-administrativas, siempre que se trate de pagos con fondos del Tesoro, utilizan el sistema e-SIDIF que depende del Ministerio de Economía. Dentro de este sistema las áreas pueden, entre otras cuestiones, devengar y pagar los montos de dinero que requieren los programas.

3 ¿Por qué es necesaria una transformación digital?

Como respuesta a esta pregunta podríamos decir que la transformación digital es importante porque dota de transparencia, porque agiliza procesos y también los hace más eficientes. Eso es verdad, sin embargo, creemos que el motivo principal que hace necesaria y que exige una transformación digital son los ciudadanos, especialmente aquellos que son destinatarios de algún tipo de subsidio o asistencia por parte de la Administración Pública Nacional.

Desde el equipo en el que formamos parte, hemos visitado programas que brindan subsidios y asistencias en diversos Ministerios, y así pudimos conocer de primera mano, por parte de quienes trabajan en esos programas, así como también por parte de las personas que aplicaron (o intentaron aplicar) a tales subsidios y asistencias, las historias que demuestran la necesidad de involucrarse.

Tras indagar en cómo se gestionan estos programas, en primera instancia sale a la luz que quienes se desempeñan en estas áreas con frecuencia no cuentan con recursos suficientes, especialmente en lo que respecta a herramientas informáticas, softwares y conectividad, y que ante este escenario entra en juego la creatividad para poder dar respuesta de la mejor manera posible con los recursos disponibles. En una Administración Pública del Siglo XXI, en la era digital, aun conviven procesos a los cuales aún no se pudo llegar con la transformación digital.

Queremos aprovechar para contar muy brevemente algunas de las historias que conocimos a lo largo de los años durante los cuales llevamos adelante estos proyectos de transformación digital. Historias que afortunadamente muchas de ellas no ocurren más en esos programas, ya que pudimos trabajar en conjunto con las áreas para revertir o prevenir que continuaran ocurriendo y en otras estamos trabajando para ello.

- Ciertos errores involuntarios de tipeo al momento de registrar información identificatoria de destinatarios pueden generar demoras y dificultades al momento de procesar el pago de subsidios hasta que dichos errores se subsanan.
- Personas en situación de extrema vulnerabilidad que dejaron de cobrar un subsidio porque su legajo papel se había caído detrás de un mueble. Luego de algunos meses, con una mudanza de la oficina, descubrieron tres legajos que habían quedado omitidos del pago.
- Denso volumen de tareas para los equipos administrativos que procesan la documentación que permite liquidar de los subsidios. Para el pago de un subsidio de carácter mensual, preparar la documentación fácilmente demandaba 20 días de cada mes y varias personas afectadas para la tarea.
- Los programas no cuentan con información sobre otras prestaciones (subsidios, asistencias) que pueden estar recibiendo o no sus destinatarios. De esta forma, deben indagar esa información con carácter declarativo, lo que dificulta las posibilidades de respuesta y acompañamiento cuando las personas no reciben toda la asistencia que necesitan y les corresponde.
- Un programa recibía la documentación de las rendiciones de cuentas de los organismos y organizaciones conveniados en papel. Un miembro del programa estaba llevando esas rendiciones de un edificio a otro del programa y en el camino le robaron la bolsa en la cual llevaba toda la documentación. Momentos después, el organismo recibió un pedido de dinero a cambio de devolver la documentación robada. Al no acceder a dicho chantaje, el programa debió solicitar a los organismos conveniados que volvieran a enviar toda la documentación, con los tiempos (que repercute en la transferencia de fondos) y costos que esto implicó.
- En ocasiones, las administraciones provinciales poseen dificultades para acceder a información que genera y posee la Administración Pública Nacional, como por ejemplo a información identificatoria que tiene el Registro Nacional de las Personas y la ANSES.
- Programas que recibían grandes cantidades de solicitudes de postulación a subsidios en documentos en papel, el volumen era tan grande que hacía que físicamente resultara muy complejo procesar, clasificar el nivel de urgencia y dar respuesta con la oportunidad que merecía cada caso, dados los recursos existentes en ese programa.
- Varios programas pagaban mensualmente a depósitos privados para el almacenamiento de su documentación en papel, dado que en las oficinas ya no cabían. No sólo esto implicaba una erogación de dinero mensual significativa por parte de la Administración Pública Nacional, sino que incluso en uno de los casos se perdió documentación de destinatarios por un incendio.

Estas son algunas de las muchas historias que escuchamos en los programas al relevar las necesidades de gestión de la información y de sus procesos que tienen. Como podemos observar, el factor común en todos los casos radica en el soporte papel y las imposibilidades que implica a la hora de registrar la información, clasificarla, dar respuesta, almacenarla y, más aún, a la hora de llevar a cabo intervenciones de carácter transversal, ya sea entre distintos programas de la Administración Pública Nacional, como con otras jurisdicciones, tales como gobiernos provinciales y/o municipales.

Son estas historias, entre muchas otras, las que nos hacen reflexionar y tomar conciencia acerca de cuán necesario es dedicar tiempo y recursos para llevar a cabo una transformación digital en cómo se llevan a cabo la gestión de subsidios y asistencias y, de esta forma, dotar de herramientas digitales a quienes trabajan en estos programas. De esta manera, no sólo los procesos se vuelven más eficientes, sino que también se resguarda la información de posibles riesgos de pérdida (fuego, roedores, degradación con el paso del tiempo, etcétera), facilita la comunicación entre diversos programas y jurisdicciones y, por sobre todas las cosas, libera a los trabajadores de los programas de inmensas cantidades de horas que deben dedicar a tareas administrativas y burocráticas, para así poder dedicar ese tiempo a la gestión de los programas y a mejorar la situación de sus destinatarios.

3 Transformación digital para la gestión de subsidios y asistencias

A partir de lo contado hasta aquí, en la Dirección de Procesos e Integraciones se conformó un equipo especializado y se procedió a relevar las distintas modalidades de gestión y tramitación de subsidios y asistencias en diversas áreas de la Administración Pública Nacional.

Como resultado de este relevamiento, se crearon dos módulos específicos dentro del ecosistema de Gestión Documental Electrónica. Estos módulos son: Registro Integral de Destinatarios (RID) y el Gestor de Asistencias y Transferencias (GAT). Si bien son dos módulos, éstos funcionan en conjunto, conformando la Plataforma de Prestaciones. De esta manera, fue posible llevar adelante un profundo proceso de transformación digital en lo que respecta al registro, tramitación y liquidación de subsidios y asistencias.

Asimismo, otros módulos y herramientas existentes dentro de GDE se incorporaron como parte de la solución para esta transformación digital. Puntualmente estos son: el módulo RLM (Registro Legajo Multipropósito), la Plataforma de Trámites a Distancia, los formularios controlados y la herramienta de reportes de GDE, Tableau.

En los próximos apartados desarrollaremos de qué se tratan cada uno de estos módulos y herramientas y cómo contribuyen a mejorar la gestión de los subsidios y las asistencias digitalmente.

3.1 Registro integral de destinatarios

Para que un subsidio o una asistencia pueda otorgarse de manera satisfactoria, un buen punto de partida es que estos destinatarios estén identificados correctamente. En otras palabras, es fundamental que no haya dudas ni errores en relación a la identidad de los destinatarios.

Es para este primer paso que el módulo RID (Registro Integral de Destinatarios) ofrece una solución. Básicamente este módulo constituye un espacio de registro de todos los destinatarios de prestaciones del Sector Público Nacional, ya sean personas humanas o jurídicas. En este sentido, se desarrollaron servicios con los organismos dueños de los datos de identificación primaria, de forma tal que se puedan validar tales datos en el mismo momento en que se procede al registro.

Puntualmente, en lo que respecta a personas humanas, RID posee un servicio con RENAPER (Registro Nacional de las Personas) y con la ANSES (Administración Nacional de Seguridad Social). Así, ingresando muy pocos datos de una persona, como ser lugar de nacimiento, DNI y sexo según DNI, es posible realizar esta consulta y obtener nombre, apellido, fecha de nacimiento y CUIL de la persona en cuestión.

Por otro lado, cuando se trata de personas jurídicas, RID se conecta con la AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos) y sólo ingresando el número de CUIT es posible obtener nombre de la razón social, fecha de contrato social, tipo de personería jurídica que posee, entre otros datos.

Dicho esto, todo programa que registre sus destinatarios dentro del módulo RID sabrá que su identificación se encuentra validada por las fuentes primarias y que, de esta manera, los próximos pasos en el proceso de otorgar una prestación podrán fluir con facilidad.

Debe tomarse en cuenta que el registro en RID se efectúa una única vez: sea cual sea el organismo desde el cual se efectúa el registro, este destinatario queda dado de alta y habilitado para cualquier otro programa del Sector Público Nacional. Los únicos motivos por los cuales se da de baja un destinatario es, entonces, por fallecimiento o disolución de la personería jurídica.

Los datos mínimos que se registrarán para cada destinatario persona humana serán: nombre, apellido, tipo de documento, número de documento, número de CUIL / CUIT, fecha de nacimiento, domicilio declarado ante RENAPER, domicilio declarativo y la última foto registrada ante RENAPER. Asimismo, también está la posibilidad de registrar destinatarios que por su nivel de vulnerabilidad no posean documentación y destinatarios con documentación extranjera.

Para el caso de personas jurídicas, los datos mínimos a registrar serán: razón social, número de CUIT, fecha de contrato social, tipo de personería jurídica que posee, domicilio fiscal y domicilio declarativo. También existe la posibilidad opcional de registrar a los representantes legales y la documentación de su nombramiento en cada caso.

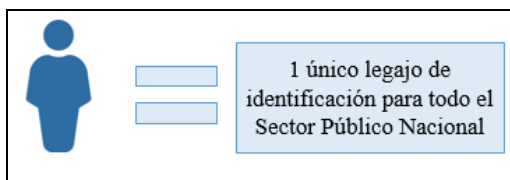


Fig. 3. RID. Registro Integral de Destinatarios. Cada destinatario, persona humana o jurídica, se da de alta una única vez a nivel identificatorio. **Fuente:** Elaboración propia.

En ambos casos, tanto personas humanas como jurídicas, tras la validación de la identidad con las fuentes primarias se genera un documento oficial firmado digitalmente donde consta dicho comprobante. Es decir, hay un comprobante de la identidad validada por RENAPER, otro documento comprobante del CUIL brindado por ANSES y una constancia de CUIT otorgada por AFIP, de acuerdo a cada caso.

Finalmente, cuando los programas cuentan con grandes números de destinatarios, a su vez se desarrollaron funcionalidades para efectuar altas, bajas y modificaciones de manera masiva. De esta manera, a través de la carga de un archivo Excel con una estructura y requerimientos específicos, es posible realizar cargas de volumen significativo, que de realizarse manualmente, demandaría un gran número de horas de trabajo.

3.2 Gestión de asistencias y transferencias

Una vez que una persona, humana o jurídica, es dada de alta como destinataria en el módulo RID, el siguiente paso es abrirla su legajo digital del subsidio o asistencia que recibirá. Este segundo paso y los siguientes, se efectúan dentro del módulo Gestor de Asistencias y Transferencias (GAT).

En este sentido, se configuran en GAT las distintas prestaciones, ya sean becas, subsidios, convenios, acompañamientos, asistencias técnicas, premios, distinciones, entre otros, para las cuales se les asigna un código de identificación único dentro del módulo. A partir de que esta configuración está realizada, los usuarios de cada área podrán dar de alta los legajos digitales para cada uno de los destinatarios que corresponda.

Cabe mencionar en este sentido, que las capacidades de acción de los usuarios dentro del módulo se encuentran fuertemente segmentadas de acuerdo a los permisos que posean, los cuales debieron ser oportunamente solicitados por la autoridad del área. A su vez, estos permisos habilitan a los usuarios a trabajar únicamente con la/s prestación/es sobre las cuales tiene incumbencia.

Dentro del módulo GAT, entonces, se configuran diversas prestaciones y los usuarios de cada programa pueden dar de alta a sus destinatarios en ellas. De este modo, un destinatario puede tener una N cantidad de legajos digitales abiertos en GAT, de

acuerdo a la N cantidad de prestaciones que reciba dentro del ámbito de la Administración Pública Nacional.

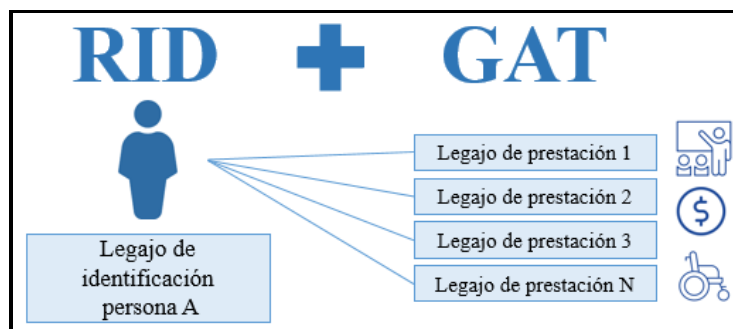


Fig. 4. Registro Integral de Destinatarios (RID) y el Gestor de Asistencias y Transferencias (GAT). Cada destinatario puede tener en simultáneo múltiples legajos digitales dados de alta en GAT, uno por cada prestación que reciba, sea esta monetaria o no monetaria. **Fuente:** Elaboración propia.

Una vez que se dan de alta los destinatarios dentro de cada prestación, cuando se trata de prestaciones monetarias, los usuarios del programa pueden llevar adelante el proceso de liquidación desde el módulo GAT. En este sentido, se puede confeccionar la nómina de destinatarios a quienes se les realizará el pago, la cual se completa automáticamente con los datos provistos en el módulo, facilitando la tarea de las áreas administrativas a cargo de la gestión de las liquidaciones en cada programa.

En el paso siguiente paso, se ingresa o señala cuál es el Acto Administrativo que aprueba que se lleve a cabo esa liquidación, para posteriormente avanzar en la tramitación y efectiva liquidación del subsidio, a cargo de las áreas Técnico-Administrativas de cada organismo. Puntualmente, en esta tarea intervienen las áreas Contabilidad y Tesorería, quienes generan los comprobantes de Orden de Pago (OP) y Pagado (PG) en e-SIDIF. E-SIDIF es un sistema que depende de la Secretaría de Hacienda, y permite la administración del presupuesto de cada organismo.

El módulo GAT y E-SIDIF cuentan con una conexión (*webservice*) a través de la cual GAT le envía información a e-SIDIF para los pagos y e-SIDIF envía los comprobantes, para que éstos puedan ser vinculados de manera automática al expediente electrónico que tramita el pago.

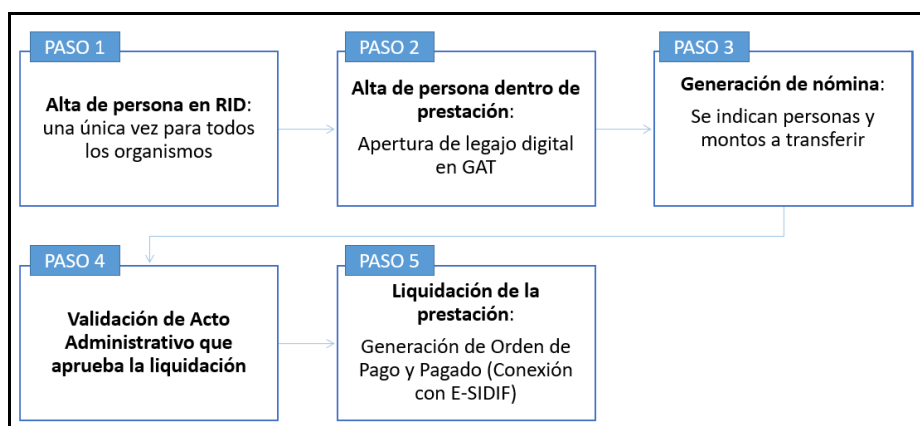


Fig. 5. Pasos principales para el proceso de registro, tramitación y liquidación de prestaciones monetarias, utilizando los módulos RID y GAT. **Fuente:** Elaboración propia.

De este modo, al estandarizar el circuito, las áreas intervinientes y qué documento/s deben incorporarse en cada momento, este módulo agiliza las tramitaciones y reduce las probabilidades de que el proceso administrativo deba volver pasos atrás por falta de documentación y/o por errores involuntarios al momento de cargar información y documentación.

Tomando como referencia el caso mencionado en páginas atrás, donde el proceso de preparación de la documentación y verificaciones para la liquidación mensual de un subsidio demandaba la afectación de varias personas durante 20 días cada mes, se redujo a dos días de trabajo, con sólo dos personas involucradas, cuando empezaron a utilizar los módulos RID y GAT, lo que liberó 18 días de trabajo para otras tareas.

3.3 Otras herramientas

Además de RID y GAT que son módulos específicos, hay otras herramientas que ofrece el ecosistema GDE que son de gran valor a la hora de llevar a cabo una transformación digital de raíz.

Un gran aliado es la Plataforma de Trámites a Distancia, a través de la cual los programas pueden recibir digitalmente la documentación que provincias, municipios, organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía requieren presentar. Al presentar la documentación por esta vía, tienen la misma validez que si fueran presentadas en soporte papel y, asimismo, queda establecido un canal de comunicación oficial entre quien presenta la documentación y el programa. Esta modalidad agiliza los tiempos de tramitación y reduce los costos de envío de documentación, entre otros beneficios.

Por otro lado, se utiliza el módulo Registro Legajo Multipropósito (RLM) que brinda la posibilidad de registrar y sistematizar información que sea de interés para los

programas, como ser establecimientos que adhieren a un programa para brindar servicios, voluntarios que acompañan a destinatarios, organizaciones o empresas involucradas en ciertas intervenciones, así como cualquier otro tipo de establecimientos, personas y/o cosas que sea oportuno registrar de manera sistematizada.

Finalmente, otro elemento que acompaña todas las implementaciones de todos los módulos, es la configuración de formularios específicos, llamados Formularios Controlados. Al configurarlos permite estandarizar cómo se registra la información y, en consecuencia, luego permite la explotación de sus datos en forma de reportes.

4 Explotación de datos: datos en tiempo real

Un gran desafío para los programas que gestionan subsidios y asistencias es comunicar el alcance y logros alcanzados, así como también sistematizar datos de sus destinatarios debido a los tiempos que requiere transformar datos en información, más aún cuando de por sí el personal se ve afectado a realizar una cantidad significativa de tareas administrativas. Por este motivo, con frecuencia los programas suelen comunicar sus avances o indicadores con frecuencias no tan altas como desearían (por lo general anual o semestralmente), debido al gran esfuerzo que esto requiere.

La plataforma GDE en general, y sus módulos específicos RID y GAT en particular, incorporan la herramienta de explotación de datos Tableau (*business intelligence*), a través de la cual se configuran diversos reportes y éstos obtienen datos y los sistematizan a partir de los procesos administrativos necesarios para gestionar esos subsidios y asistencias. En otras palabras, esto significa que los programas pueden contar con indicadores en tiempo real que reflejan la gestión misma. Esto evita que los trabajadores adicionalmente deban cargar datos y sistematizarlos: sólo deben llevar a cabo los procesos administrativos habituales y los reportes se actualizarán automáticamente a diario.

En relación a este punto, la coordinadora de un subsidio con más de 40 años de experiencia en la Administración Pública Nacional, nos contó en una reunión lo fascinante que le resultaba poder contar con los reportes actualizados y completos a la par de que iban trabajando, comparando esta experiencia con otras suyas anteriores, en las cuales el esfuerzo para llegar a un reporte era muy significativo.

5 Logros alcanzados

Al día de hoy², tras cinco años de su puesta en marcha, la Plataforma de Prestaciones continúa avanzando en su proceso de enrobustecerse. Esto se logra día a día a partir de las áreas y programas que incorporan esta herramienta para su gestión y de

² 22 de junio de 2021.

las mejoras que se realizan en pos de brindar un mayor abanico de opciones y funcionalidades a los usuarios.

En este sentido, en la actualidad en el módulo RID se encuentran registradas casi 18 millones de personas humanas y aproximadamente 6.500 personas jurídicas. En el módulo GAT, por su parte, hay 171 prestaciones configuradas, las cuales corresponden a 21 organismos de la Administración Pública Nacional. Entre estos organismos, se destacan la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNAF) que posee 53 prestaciones configuradas en GAT, monetarias y no monetarias, y el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), con 31 prestaciones monetarias configuradas.

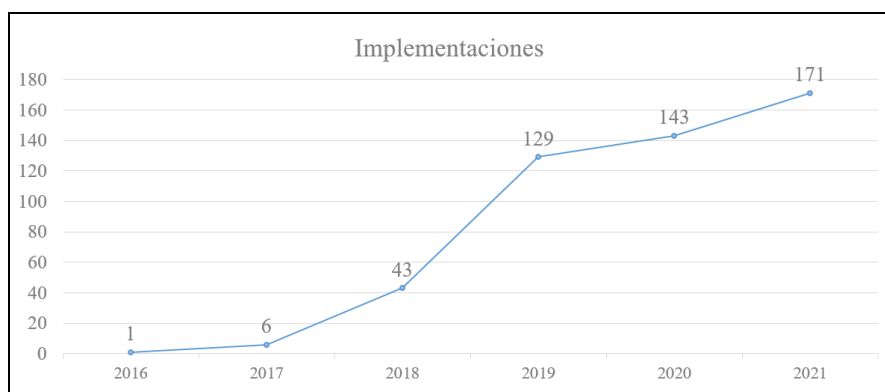


Fig. 6. Nuevas implementaciones del módulo GAT por año. Evolución 2016-2021.

Fuente: Elaboración propia.

Durante el transcurso de este año se puso en marcha la implementación de los módulos en nuevos organismos, con diversos niveles de avance en cada caso. Algunos de ellos son el Ministerio de Cultura, Ministerio de Desarrollo Productivo, Gendarmería Nacional Argentina, Prefectura Naval Argentina, entre otros.

A su vez, para acompañar y facilitar la gestión de los programas que utilizan los módulos RID y GAT, se configuraron 126 trámites a distancia para que puedan recibir documentación de sus destinatarios de manera digital.

En lo que respecta a la explotación de datos, se configuraron más de 50 reportes a medida, además del reporte general de RID y GAT, que está disponible para todos los usuarios de la plataforma. Este reporte general le permite a cada usuario ver información sobre sus destinatarios y liquidaciones efectuadas. Los reportes a medida, por otro lado, les permiten a los programas acceder a visualizaciones de datos puntuales que se generan con la propia gestión y el registro de datos que ellos efectúan dentro del ecosistema GDE.

6 Próximas metas y desafíos

Para continuar con el proceso de transformación digital para la gestión de subsidios y asistencias, nos hemos propuesto una serie de metas y desafíos, algunas proyectadas para este año y otras que apuntan al mediano y largo plazo.

Un gran desafío en el cual estamos trabajando actualmente es lograr el equilibrio entre llevar adelante implementaciones hechas a medida, con los tiempos de relevamiento y entendimiento que esto demanda, y poder incrementar la escalabilidad del modelo de implementación. De esta forma, se espera poder implementar más subsidios y asistencias en menor tiempo, en pos de alcanzar en el corto plazo a la mayor cantidad posible de prestaciones que brinda la Administración Pública Nacional. Un elemento que estamos trabajando para lograrlo, es la descentralización de las capacitaciones a usuarios para que puedan ser dictadas por el Área de Capacitación de GDE. Asimismo, también se trabaja en el desarrollo de una capacitación virtual auto-administrada, que agilizaría aún más los tiempos. Por otro lado, también se está buscando fortalecer una nueva dinámica de trabajo más cercana con los ministerios, en donde haya designados referentes que puedan actuar como nexos entre nuestro equipo y los programas que brindan subsidios y asistencias. De esta manera, estos grupos o personas referentes podrán contribuir con un primer relevamiento y sensibilización con las áreas, lo que facilitará el proceso de implementación por nuestra parte.

Asimismo, también se está trabajando con la Dirección a cargo de la Plataforma Trámites a Distancia para impulsar la configuración de nuevos trámites que permitan la adhesión a convenios y la rendición de cuentas digital por parte de los organismos conveniados, apuntando a la eliminación total de la necesidad de trámites en papel por parte de los programas.

Finalmente, a mediano y largo plazo se analizarán las posibilidades y factibilidad de implementar los módulos RID y GAT de manera descentralizada en gobiernos provinciales y municipales, y que, a su vez, puedan desarrollarse servicios que faciliten la comunicación entre las diversas jurisdicciones y la Administración Pública Nacional, en pos de una mejor calidad de desempeño de los programas y, en definitiva, una mejor calidad de atención y respuesta a la ciudadanía.

Conclusiones

A partir de lo contado hasta aquí, se expone el camino avanzado, pero también el camino que nos queda pendiente por recorrer. Cuando llegamos por primera vez a un ministerio para comenzar el relevamiento y posterior implementación de la transformación digital, nos encontramos no sólo con procesos administrativos, sino con trabajadoras y trabajadores con gran interés por mejorar los procesos e incorporar las nuevas herramientas. Parte de nuestro trabajo es también conocer cómo trabajan y qué necesitan, y en base a ello trabajar en conjunto por alcanzar la mejor solución posible con las herramientas de las que disponemos.

Una política de transformación digital para la gestión de subsidios y asistencias es una manera de reducir las desigualdades existentes entre los diversos programas y áreas que los llevan a cabo a la hora de gestionar sus programas. Cuando se mejoran los procesos, cuando se optimizan los tiempos, cuando no se pierden los papeles, cuando las demandas son recibidas velozmente, la Administración Pública funciona mejor y esto significa que los ciudadanos reciben los subsidios y asistencias que merecen en tiempo y forma. Porque entendemos muy bien que cuando alguien solicita un subsidio o una asistencia, es porque lo necesita en ese momento, y que si lo recibe fuera de tiempo, muy posiblemente la utilidad o beneficio se vea reducido y, por lo tanto, la calidad de eso que se brinda se reduce y hasta quizás se pierde.

El objetivo de este tipo de transformaciones digitales no es otro más que mejorar los procesos para que la Administración Pública Nacional pueda brindar sus prestaciones con mejores estándares de calidad y, por lo tanto, contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que las reciben. La Administración Pública debe estar a disposición de la ciudadanía, estar a disposición y responder con agilidad a los requerimientos existentes, ser una Administración Pública cercana de las necesidades de la ciudadanía y a los tiempos de respuesta que ésta requiere.

Con estas premisas en mente, es que encaramos nuestro trabajo día a día y deseamos a través de estas páginas poder motivar a que más personas se involucren en mejorar los procesos para la gestión de subsidios y asistencias. Cuando nos enteramos que los subsidios se pagan más rápido, que los legajos no se pierden, que la información fluye y no se debe utilizar al ciudadano como cadete una y mil veces, es entonces cuando sabemos que vamos por el camino correcto.

Bibliografía

1. Chiari, L., Rica, S. Innovación administrativa para la gestión de programas de niñez y adolescencia: Análisis de caso del Programa de acompañamiento para el egreso de jóvenes sin cuidados parentales – PAE. *Electronic Journal of SADIO (EJS)*, 20(1), 149-165 (2021). Recuperado a partir de <https://publicaciones.sadio.org.ar/index.php/EJS/article/view/191>
2. Chiari, Luciana. La información como instrumento para la gestión de programas dirigidos hacia niñas, niños y adolescentes en la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia SENNAF. Tesis de Maestría. FLACSO. Sede Académica Argentina, Buenos Aires. (2019). Disponible en: <http://hdl.handle.net/10469/15606>
3. Manual de clasificaciones presupuestarias para el Sector Público Nacional. Recuperado de: https://capacitacion.mecon.gob.ar/manuales_nuevo/Presupuesto-Clasificador13.pdf (07/06/2021)
4. Presupuesto abierto. ¿En qué se gasta? Gastos por Objeto. Recuperado de: <https://www.presupuestoabierto.gob.ar/sici/home> (07/06/2021)
- República Argentina. Decreto N° 561/2016. Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE). (2016)
5. República Argentina. Decreto N° 1.063/2016. Trámites a Distancia - Implementación. (2016)
6. República Argentina. Decreto N° 1.306/2016. Registro Legajo Multipropósito. Implementación (2016)
7. República Argentina. Decreto N° 782 /2019. Rendiciones de Cuentas (2019)