

E-Government en ANSES, un camino hacia la ventanilla única

Fernanda Speranza
Sandra Rouget
Patricia Combalia

Desde 2003 el Poder Ejecutivo Nacional puso en marcha una Política de Estado tendiente a establecer un nuevo paradigma en las prestaciones de la Seguridad Social en Argentina, teniendo como objetivo principal el acceso universal a la cobertura.

ANSES ha marcado la senda de un Estado presente y activo en términos de asegurar al ciudadano sus derechos y prestaciones de la Seguridad Social. En este sentido, en apenas 5 años se logró ampliar la tasa de cobertura previsional, pasando del 60% al 90%.

La gran afluencia de beneficiarios, producto del Plan de Inclusión Previsional que impulsó ANSES en 2006 dirigido a aquellos que no estaban dentro del sistema de la seguridad social, así como la creación del Sistema Integrado Previsional Argentino, generó la necesidad de mejorar los procesos y tramitaciones que el ciudadano realiza ante ANSES, de manera de que el acceso a las prestaciones sea cada vez más simple y más ágil.

De la mano de un nuevo modelo de gestión pública que lleva la modernización del Estado como estandarte y a la relación directa con el ciudadano como resultado final, ANSES se ha consolidado como una Agencia Modelo del Estado Nacional por ser uno de los organismos que más ha hecho en la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) a la Gestión Pública. Esto es lo que se llama Gobierno Electrónico e implica una visión novedosa sobre las posibilidades de mejorar la calidad de la relación ciudadano – Estado, a partir de la excelencia del Servicio Público.

ANSES incorpora cada vez más servicios automatizados al alcance de los ciudadanos a través de la Autopista de Servicios de la Seguridad Social en Internet. Esto permite fortalecer la relación con los ciudadanos, aumentando la transparencia de la gestión pública, demostrando que el Estado debe responder a sus necesidades.

Para lograr que esto sea posible hace falta que se conjuguen varios factores: decisión política, disponibilidad económica y sobre todo claridad estratégica respecto de que el ciudadano es el punto central de todo el proceso. No tiene sentido desarrollar un portal de servicios si quienes deben ser los usuarios no se apropian de él, si no logran conocer lo que se les pone a disposición y cuáles son los beneficios que les otorga en su vida cotidiana. No tiene sentido el Gobierno Electrónico si no está pensado para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

La dinámica expansiva de este nuevo modelo de gestión de la administración pública, ocurrirá en dos etapas diferenciables. Primero impulsada por la oferta, liderada por los principales organismos del estado, como Anses, a partir de su masiva vinculación directa con los ciudadanos, y luego traccionada por la demanda, en la medida en que esos mismos ciudadanos sientan el incremento de valor de los servicios que reciben a través de las nuevas modalidades.

En ese camino se encuentra hoy ANSES, cuyo portal lidera el ranking de portales de servicios en Argentina más visitados, incluyendo tanto los de organismos públicos como entes privados.

Procesos Clave

Con la sanción del Decreto 378/05 sobre la Política de Estado en relación al gobierno electrónico en Argentina, ANSES inicia su trayecto de modernización.

En Octubre de 2005, ANSES preparó y remitió a la Subsecretaría de la Gestión Pública, un "Diagnóstico de la situación del organismo con respecto al Plan Nacional de Gobierno Electrónico". El resultado del diagnóstico puso de manifiesto la primera necesidad de la organización: actualizar su infraestructura tecnológica. El Plan Estratégico de Sistemas y Telecomunicaciones 2006-2010 plantea, entre otros objetivos, la modernización de la plataforma tecnológica de sistemas; la neutralidad tecnológica; la administración y evaluación de riesgos; la adecuada seguridad de los datos, los sistemas y procedimientos; y, por supuesto, la modernización administrativa, la simplificación de trámites y el uso creciente de herramientas de gobierno electrónico y de la firma digital.

Autopista de Servicios de la Seguridad Social

A través de la Autopista de Servicios ANSES ofrece servicios automatizados tanto a los aportantes y jubilados como a los organismos privados que interactúan con la organización.

TRAMITES COMPLEJOS

- ✓ JUBILACIÓN AUTOMÁTICA PARA AUTÓNOMOS: A través de este medio pueden tramitar su jubilación, las personas que prestaron la totalidad de los servicios con aportes requeridos en calidad de trabajadores autónomos.
- ✓ PENSIÓN DERIVADA: Permite tramitar completamente en forma automática la Pensión Derivada del beneficio jubilatorio del titular fallecido.
- ✓ CLAVE DE LA SEGURIDAD SOCIAL: Se ha implementado un servicio de Claves de Acceso a información sensible (Datos Personales) que puede gestionar cualquier ciudadano para realizar trámites seguros en la Autopista de Servicios. La CSS es de nivel 3 de seguridad y protege la información de nuestras Bases de Datos en los términos de la Ley de Habeas Data.
- ✓ SOLICITUD DE TURNO: se puede solicitar turnos a través de Internet para realizar cualquier trámite. Al finalizar el procedimiento, el sistema otorgará un número de registro, el cual se deberá conservar para obtener la información del día y el lugar del turno asignado.
- ✓ CERTIFICACION DE SERVICIOS: Este es un servicio sustancial en el conjunto de prestaciones que brinda ANSES. El sistema informático desarrollado está disponible en el Portal institucional de ANSES (www.anses.gov.ar) y de la Administración Federal de Ingresos Públicos (www.afip.gov.ar) y permite al empleador emitir la Certificación de Servicios Laborales de Ley al cese de la relación laboral,. Los empleadores ingresan a la aplicación mediante la utilización de cualquiera de las claves de acceso, tanto la "Clave Tributaria de AFIP" como la "Clave de la Seguridad Social" que emite ANSES.

TRAMITES

- ✓ **CERTIFICACIÓN NEGATIVA:** A través de este servicio, se puede obtener el comprobante que el beneficiario no acredita que no registra prestaciones en curso de pago: Prestación por Desempleo; Jubilación; Pensión; Plan Jefes y Jefas de Hogar; Programa de Empleo; Beneficio en trámite o si registra alguna actividad laboral (autónoma o bajo relación de dependencia). El certificado lo suelen exigir, por ejemplo, los hospitales públicos, para brindar un servicio gratuito a quienes no cuenten con cobertura médica.
- ✓ **CONSTANCIA DE CUIL:** A través de esta página el trabajador puede obtener su constancia. Si no tiene número de CUIL, podrá tramitar la asignación ante una dependencia ANSES o por teléfono llamando al 0800-22 26737 (ANSES).
- ✓ **CONSULTA de OBRA SOCIAL (CODEM):** A través de esta aplicación se puede consultar la Obra Social a la que está afiliado el trabajador con sólo ingresar su número de Documento Nacional de Identidad (DNI, LC o LE), su número de Código Único de Identificación Laboral (CUIL) o su número de Clave Única de Identificación Tributaria (CUIT).

CONSULTAS

- ✓ **TURNOS SOLICITADO:** Con el número de registro generado por el sistema de solicitud de turnos se puede consultar el día y el lugar del turno asignado y efectuar la aceptación o cancelación del mismo.
- ✓ **HISTORIA LABORAL:** Ingresando el número de CUIL se verifica la información que dispone ANSES sobre los aportes que el trabajador ha tenido a lo largo de su vida. Además, contiene un Formulario para incorporar aportes faltantes. Con esa información, ANSES dispone verificaciones en las empresas involucradas.
- ✓ **CODIGO DE HABERES Y DESCUENTOS:** Desde aquí se puede realizar la consulta de los códigos de haberes y descuentos de la liquidación provisional.
- ✓ **LIQUIDACIÓN DE ASIGNACIONES FAMILIARES:** Permite consultar el detalle de la liquidación de las Asignaciones Familiares a través del SUAF.
- ✓ **SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES:** Con el número de Expediente o el número de Documento se obtiene el estado y ubicación del trámite (Jubilación, Pensión derivada, Pensión Directa, Reconocimiento de Servicios, Reajustes).
- ✓ **¿DÓNDE COBRO?:** Para consultar el lugar de cobro.
- ✓ **DATOS PERSONALES REGIMEN PREVISIONAL:** Desde aquí se puede consultar el estado de los datos personales que figuran en ANSES.
- ✓ **PADRÓN HISTÓRICO DE AUTÓNOMOS:** Proporciona los datos que figuran en ANSES concernientes a partir de la inscripción del trabajador e informando las distintas categorías declaradas, hasta el momento en que la Afip se hizo cargo de administrar esta información.

SERVICIOS CORPORATIVOS

- ✓ EMPRESAS INCORPORADAS AL SUAF: Permite conocer a partir de qué momento una empresa está incorporada al Sistema Único de Asignaciones Familiares
- ✓ CENTRO DE AUTORIZACIONES: Permite gestionar un código de descuento para las mutuales y otras entidades autorizadas.
- ✓ SUBSIDIO DE CONTENCIÓN FAMILIAR: Permite gestionar el subsidio correspondiente a un fallecimiento.
- ✓ CONSULTA DE REINTEGROS: Permite conocer el estado del trámite a una empresa que ha solicitado un reintegro por excedente en el pago de Asignaciones Familiares.
- ✓ PAGO A PROVEEDORES: Permite a un proveedor consultar el estado de un expediente de pago.
- ✓ CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: permiten informarse acerca de todas las prestaciones y servicios que brinda Anses; solicitar turno, efectuar denuncias y reclamos; gestionar trámites y beneficios.

ANSES Móvil

ANSES Móvil es servicio que implementa ANSES para fortalecer su estrategia de Gobierno Electrónico mediante el M-GOV que incorpora la tecnología móvil como un canal de comunicación con el ciudadano para la mejora del servicio público.

En una primera instancia se brindan dos servicios de consulta a través de SMS: el pago de haberes y la situación de expedientes. Enviando un SMS al 26737 (ANSES) con la palabra CUANDO y el número de beneficiario, el usuario recibe como respuesta un SMS con la información sobre la fecha y lugar de cobro de haberes. Mientras que enviando un SMS al 26737 (ANSES) con la palabra EXPT y el número de expediente, el usuario recibe como respuesta un SMS con el estado del trámite.

Esto permite satisfacer mejor las necesidades de los ciudadanos, evitando desplazamientos y tiempo de espera y ofreciendo un fácil acceso, a una variedad de consultas, servicios de información y trámites automatizados sobre la plataforma de telefonía celular.

Puntos de Autogestión de la Seguridad Social

A principio de 2009 se lanzó la experiencia piloto el proyecto piloto de los Puntos de Autogestión de la Seguridad Social (PASS). A través de un PASS el usuario puede acceder a gran parte de los servicios disponibles desde la Autopista de Servicios como realizar consultas, obtener constancias, averiguar el estado de un expediente, o de un trámite en curso e imprimir un ticket. La autogestión para trámites sencillos, permite concentrar la atención personalizada en las gestiones más complejas, facilitar el acceso a los servicios de ANSES y llevarlos donde están sus beneficiarios y descongestionar el caudal de demanda de la red de UDAI.

Para provocar la atención de la gente, los PASS se colocaron en las Playas Sociales, espacios recreativos que ANSES instaló con juegos inflables para los chicos y juegos

de mesa para los adultos, donde el personal brindaba asesoramiento a través la Autopista de Servicios y las terminales de autoconsulta.

Durante el año se instalarán 200 terminales en localidades de densidad poblacional media o baja que no cuentan con una UDAI cercana para así lograr una mayor cobertura y alcance de los servicios en el territorio nacional. También se priorizarán lugares estratégicos, de alta visibilidad y afluencia de público, tanto dentro de la red de UDAI como en espacios públicos.

Aplicaciones para la atención al público

Anses también usa las TICs para brindar una mejor atención del ciudadano en sus oficinas de Atención al Público. El Sistema Integral de UDAIs es un aplicativo de uso critico diseñado para dar soporte administrativo a los agentes de ANSES en las Unidades de Atención Integral (UDAI) con el fin último de agilizar la atención y gestión de tramites iniciados por el ciudadano.

Este aplicativo captura el turno por Código de Barras; llama en forma personalizada a través de pantallas de Plasma de 32"; calcula en línea el tiempo de atención promedio; genera documentos, supervisa operaciones y almacena en formato digital (archivo).

Plan integral de despapelización

Los Formularios Electrónicos y las Disposiciones generadas y firmadas digitalmente son el inicio del programa de eliminación progresiva de papel en la gestión. El acuerdo con la Corte Suprema de Justicia para la remisión de expedientes digitalizados a los Juzgados del Fuero de la Seguridad Social apuntalan esa perspectiva. Además se ha iniciado la digitalización de los Legajos Únicos de Beneficiario remitidos por la UDAIs al Archivo General San Martín, que se guardan en formato comprimido en carpetas electrónicas individualizadas por N° de Expediente y CUIL.

Firma Digital en ANSES

ANSES, junto a AFIP, es uno de los primeros organismos en convertirse en certificador licenciado para emitir certificados digitales en su respectivo ámbito de aplicación. La secretaría de Gabinete y Gestión Pública, además de entidad licenciante, actúa como autoridad certificante raíz, otorgando y revocando licencias a las entidades públicas y privadas que deseen operar como certificadores licenciados.

Resumen de Información Normativa en la Argentina: Ley N° 25.506, su Decreto Reglamentario N° 2628/02 y la Decisión Administrativa 6/2007 de la Secretaría de la Gestión Pública, esta última establece el marco normativo para Autoridades de Certificación, aplicable al otorgamiento y revocación de las licencias a los Certificadores que así lo soliciten.

ANSES dispone el empleo de la Firma Digital en su ámbito, mediante la Resolución D.E. – A N° 1050/2005, (Ampliatorias 746/2006 y 448/2007) se constituye como Autoridad Certificante, siendo la Gerencia de Sistemas y Telecomunicaciones responsable de su operatoria.

- Autoridades de Certificación en ANSES
- Políticas de Certificación, Autoridades de Registración, Suscriptores y Ámbito de Aplicabilidad.
- Documentación para la solicitud de licenciamiento

- Plan de Seguridad, Plan de Contingencia, Plan de Cese de Actividades, Manuales de Procedimiento y otros documentos.
- Infraestructura de Firma Digital

Sala Cofre para Autoridades de Certificación, Niveles de Acceso Físico, Servidores, HSM (Módulo de Seguridad por Hardware) y sitio para contingencias

Sistema de Firma Digital. Arquitectura en tres capas: Presentación (Suscriptores y Autoridades de Registración), Negocio y Datos.