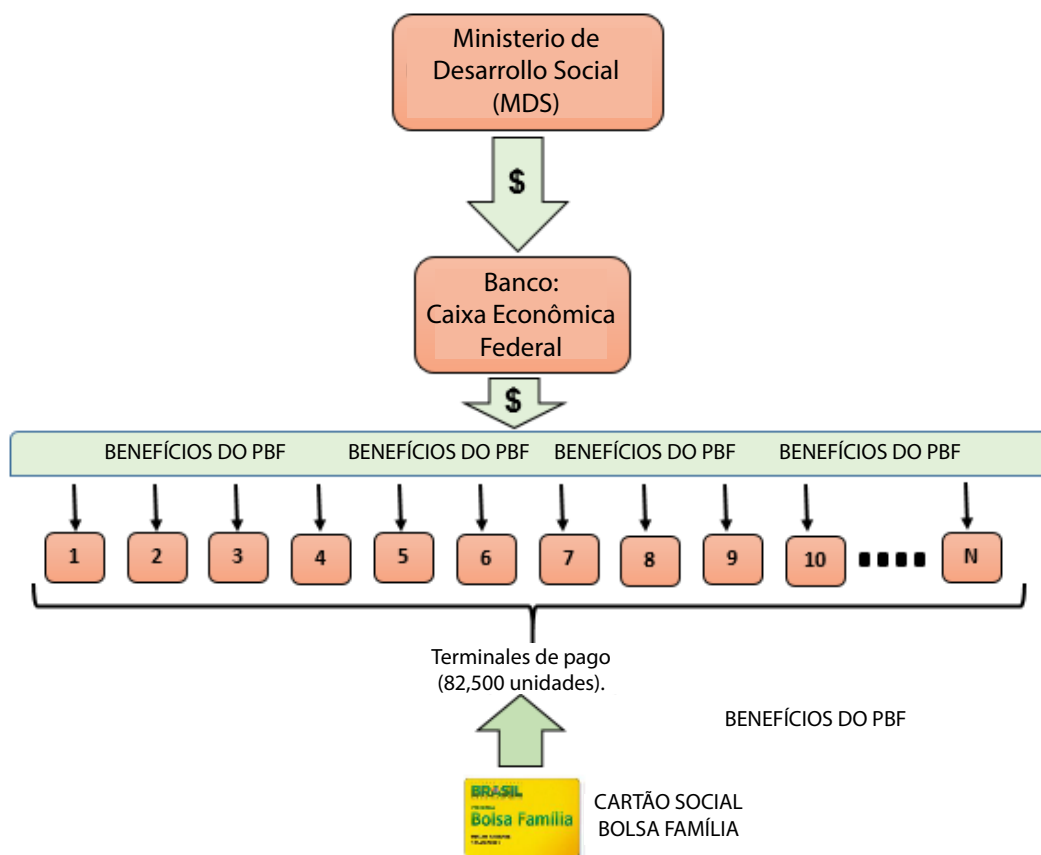


Para poder llevar a cabo todos los meses el pago de los beneficios del Programa Bolsa Familia a 13 millones de familias por todo el territorio nacional, el Ministerio de Desarrollo Social (MDS) firmó un acuerdo con uno de los principales bancos públicos brasileños, la Caixa Econômica Federal (Caixa)¹. La Caixa se ocupa de la operación y gestión tecnológica del sistema del Registro Único para Programas Sociales del Gobierno Federal (Registro Único)² y del Sistema de Beneficios al Ciudadano (SIBEC). Ambos sistemas hacen posible el seguimiento de los beneficios y diversas acciones para su gestión, con repercusiones en su pago. El sistema de pago del Bolsa Familia puede verse en la figura 1:

Figura 1: Sistema de pagos del Programa Bolsa Familia



1. CARACTERÍSTICAS DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Las operaciones del sistema de pagos de la Caixa están reguladas por contratos con el MDS, que se renuevan cada dos años. La Comisión de Fiscalización y Seguimiento del Contrato Caixa (CFACC)³ gestiona los contratos y hace un seguimiento al desarrollo de las actividades

1 Banco público vinculado al ministerio de Ministerio de Hacienda, administrado por el Gobierno federal. Es el cuarto banco más grande del país, con una amplia red de atención. Tiene tradición en operaciones en el sector social, tales como el pago del Seguro de Desempleo, la administración del Fondo de Amparo al Trabajador, la financiación de viviendas populares y saneamiento básico, etc. En la implementación de los programas federales de transferencia de renta previos a la creación del PBF, la Caixa fue el agente operativo.

2 Para obtener más información, visite: <http://wwp.org.br/es/politica-social/registro-unico/>.

3 Establecida por la ordenanza n.º 60/2013 de la Secretaría Ejecutiva.

incluidas en él y de la ejecución financiera. Los acuerdos establecen obligaciones y metas, que van desde la realización de procedimientos administrativos hasta los pagos a las familias. Hay metas de oferta de canales de pago en los municipios, canales de comunicación con el ciudadano y con los gestores del programa, fabricación y entrega de las tarjetas magnéticas a las familias beneficiarias (Tarjetas Sociales del Bolsa Familia), entre otros.

2. MEDIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

Todas las metas previstas en el contrato son supervisadas de manera continua y están dispuestas desde 2005 en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), un instrumento para el seguimiento de las operaciones relacionadas con la concesión y el pago de los beneficios. En la tabla 1 se detallan las metas acordadas en el ANS en 2017.

Tabla 1. Metas acordadas en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para 2016 y 2017

Indicadores	Objetivo	Parámetro de calidad de los servicios
1) Índice de Duplicidad en la base del Registro Único (IDC)	Medir el índice de duplicidad de personas en la base del Registro Único	El índice debe ser inferior al 0,1% de duplicidades del total de personas nuevas o actualizadas en la Base Nacional del Registro.
2) Índice de efectividad del envío de los formularios del Registro Único	Garantizar la eficacia del envío a los municipios de los formularios autorizados por el MDS	El índice de efectividad debe ser mayor o igual al 98% de las solicitudes enviadas por los municipios.
3) Índice de familias beneficiarias por terminal de pago activo en municipios asistidos (IFTMA)	Garantizar que un terminal de pago sea responsable de la distribución de los beneficios a un máximo de 2200 familias por municipio asistido	Que el 94% de los municipios tengan al menos un terminal de pago activo por cada 2200 familias beneficiarias en la hoja de pagos del Bolsa Familia.
4) Índice de municipios desatendidos por canales de pago activos durante más de 90 días (IMD)	Monitorear la cobertura de la estructura de pago por municipio del Bolsa Familia	El índice debe ser menor o igual a 2% de los municipios desatendidos de canales de pago activos.
5) Índice de efectividad en la atención de la Caixa a las familias beneficiarias, los ciudadanos y las entidades públicas (IEAF - EP)	Medir la efectividad de la atención de la Caixa en las demandas relativas al Bolsa Familia.	El índice de efectividad en la atención de la Caixa de las demandas hechas a través del canal de atención al cliente y el defensor del cliente debe ser superior al 95% del total demandado.
6) Índice de efectividad del pago (IEP) del Bolsa Familia en municipios desatendidos	Medir la efectividad del pago en los municipios desatendidos	El índice de efectividad del pago en los municipios desatendidos debe ser superior al 96% durante la vigencia de la hoja de pagos.

Indicadores	Objetivo	Parámetro de calidad de los servicios
7) Índice de satisfacción de los beneficiarios y las familias del Registro Único (ISCTC) atendidos por el servicio a distancia de la Caixa	Medir la satisfacción del cliente con la atención dispensada por el servicio a distancia de la Caixa	Que el 85% de los contactos reciban una calificación de la satisfacción como «excelente» o «buena».
8) Índice de satisfacción de gestores y técnicos (ISCS _{TE}) de los estados atendidos por el servicio de asistencia técnica a clientes externos de la Caixa	Medir la satisfacción del cliente con el servicio de asistencia técnica a clientes externos de la Caixa (STE)	Que el 85% de los contactos reciban una calificación de la satisfacción como «excelente» o «buena».
9) Índice de Identificación de todas las familias registradas en el Registro Único (IIFRCU)	Demostrar la completitud de la extracción del Registro Único mediante la comparación entre dos extracciones subsiguientes del Registro Único	Que el 100% de las familias registradas en el mes anterior sean identificadas en comparación con el mes subsiguiente

Fuente: Contrato firmado entre el MDS y la Caixa en abril el 2016. Anexo. Proyecto Básico. Anexo II. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

3. COSTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA CAIXA AL MDS

El MDS paga a la Caixa por las operaciones realizadas en el ámbito del Bolsa Familia en función de la cantidad de familias beneficiarias incluidas en la hoja de pagos. Cada familia incluida en la hoja de pagos mensual cuesta R\$ 0,24, lo que se suma a los R\$ 2,22 por cada pago efectuado a través de la Tarjeta Social del Bolsa Familia (73% de los casos).

Se paga la emisión de tarjetas para los beneficiarios, la entrega de formularios del Registro Único a los municipios y la operación financiera de crédito del beneficio directamente a la cuenta corriente del beneficiario como forma de pago del beneficio. La lista completa de servicios, tarifas y precios practicados en 2017 se presentan en la tabla 2. En 2016 se transfirieron a la Caixa R\$ 412,833 millones como remuneración por las operaciones llevadas a cabo en el marco del Bolsa Familia, una cuantía que corresponde al 1,5% del presupuesto total del Programa para ese año.

Tabla 2. Contrato con la Caixa: elementos tarifados y precios en 2016 y 2017.

Elemento tarifado	Valor unitario (R\$)	Valor unitario (U\$)*
Reemisión de tarjeta social del PBF	8,15	4,91
Familia beneficiaria - Bolsa Familia	0,24	0,14
Familia beneficiaria - PETI	0,24	0,14
Familia en el Registro Único	0,05	0,03
Formulario Registro Único V7 - Mod. 31439	0,51	0,31
Formulario Registro Único V7 - Mod. 31440	0,51	0,31
Formulario Registro Único V7 - Mod. 31441	0,31	0,19
Formulario Registro Único V7 - Mod. 31442	2,47	1,49

Elemento tarifado	Valor unitario (R\$)	Valor unitario (US\$)*
Formulario Registro Único V7 - Mod. 31443	0,31	0,19
Operación de pago social	2,22	1,34
Operación de pago, crédito en cuenta corriente	1,09	0,66
Operación de pago, crédito en cuenta de ahorros	1,09	0,66
Emisión o reemisión de la Tarjeta Social del PBF	16,04	9,66
Atención a distancia - Solución de atención electrónica (URA)	0,84	0,51
Atención a distancia - Humana	5,01	3,02
Fomento - Beneficio disponible en la Hoja	0,83	0,50
Fomento - Pago disociado en línea (con PBF)	2,00	1,20
Fomento - Pago disociado en línea (sin PBF)	2,00	1,20
Pago sin tarjeta	8,07	4,86

Fuente: CGGACAO/DEOP

* Conversión del dólar según la paridad del poder adquisitivo (PPA) de 2011. Se trata de un método alternativo al tipo de cambio, muy útil para las comparaciones internacionales. Mide la cantidad de una determinada moneda que podría comprarse si no estuviera influida por razones de mercado o de política económica que determinan el tipo de cambio. Se tienen en cuenta, por ejemplo, las diferencias de ingresos y del costo de la vida. Es necesaria para hacer comparaciones de productos internos brutos (PIB). Los Estados Unidos, el país del dólar patrón, tiene una PPA de 1. Aplicando este método, el real brasileño valía USD 1,66 en 2011. El uso de la referencia de 2011 para la conversión por el PPA se debe a que ese año se celebró en Brasil la Encuesta de Presupuestos Familiares, que sirve para las comparaciones del poder adquisitivo de la población.

4. LA COBERTURA DE LA RED BANCARIA

La contratación de la Caixa Econômica Federal se debe a la extensión de su red de sucursales, que incluye canales de pago en el 98% de los 5570 municipios brasileños. Su red de pagos incluye agencias propias y canales de servicio resultantes de contratos, ubicados en municipios que no cuentan con agencias propias, como la red de agencias de las loterías nacionales y los afiliados Caixa Aquí (CCA), que proporcionan terminales de atención que permiten sacar dinero. En 2013 se contabilizaron 27844 canales de pago con 78027 terminales de atención, operados por funcionarios o cajeros automáticos. En 2017, esa cifra ascendió a 81200 terminales de atención por todo el territorio brasileño.

5. OFERTA DE SERVICIOS BANCARIOS A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA BOLSA FAMILIA

Además de la operación del sistema de pago del PBF, la Caixa y el MDS también ofrecen la posibilidad de que los beneficiarios del programa tengan acceso a servicios bancarios. La inclusión bancaria se fomenta a través de una cuenta bancaria simplificada, a la que se transfiere el monto del beneficio, sin ningún cargo extra. El modo de pago del beneficio como crédito en cuenta bancaria tiene efectos positivos, como la flexibilidad para sacar el dinero y gestionar sus ingresos, pues no hace obligatorio sacar todo el beneficio de una vez. Además, la tarjeta vinculada a la cuenta bancaria proporciona acceso a servicios financieros, como ahorro, seguro, acceso al crédito y a la transferencia de valores, y fomenta la educación financiera de las familias, algo para lo que el MDS ha creado acciones específicas.

Esa forma de pago del beneficio también tiene ventajas económicas y operativas para la administración del Programa, pues reduce los costos y facilita el pago del beneficio. En 2017, la operación de los pagos mediante cuenta bancaria le costó al Ministerio R\$ 1,09 por unidad, mientras que la operación a través de la Tarjeta Social del Bolsa Familia cuesta R\$ 2,22 por unidad. En mayo de 2017, el 26,3% de las transacciones de los pagos de los beneficios se hicieron mediante crédito en una cuenta bancaria, es decir, 3,2 millones de beneficios en ese mes.