

Otros Instrumentos de Apoyo a la Gestión Descentralizada del Bolsa Familia

Para la gestión descentralizada del Registro Único y del Programa Bolsa Familia (PBF) en las diferentes esferas federales de Brasil, el Ministerio de Desarrollo Social y Combate al Hambre (MDS) ofrece a los estados y municipios diversos instrumentos de gestión y sistemas de información, además de divulgar orientaciones para los técnicos, gestores municipales y coordinadores estatales del programa. Vea a continuación los principales instrumentos de gestión y las formas de comunicación utilizadas¹.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL PROGRAMA BOLSA FAMILIA (SIGPBF)

El Sistema de Gestión del Programa Bolsa Familia (SIGPBF) fue desarrollado para optimizar y mejorar la calidad del control y del seguimiento de los procesos de gestión de los registros, beneficios y condicionalidades, así como para agilizar la comunicación de los gestores y coordinadores con el MDS.

El SIGPBF es un sistema de gestión destinado específicamente a los profesionales que trabajan en la gestión del PBF en los estados y municipios. Sin embargo, también pueden usar esta herramienta otros grupos que participan en el proceso de gestión, como los órganos de control y las instancias de control social, además de ciudadanos y beneficiarios que buscan información sobre la gestión local.

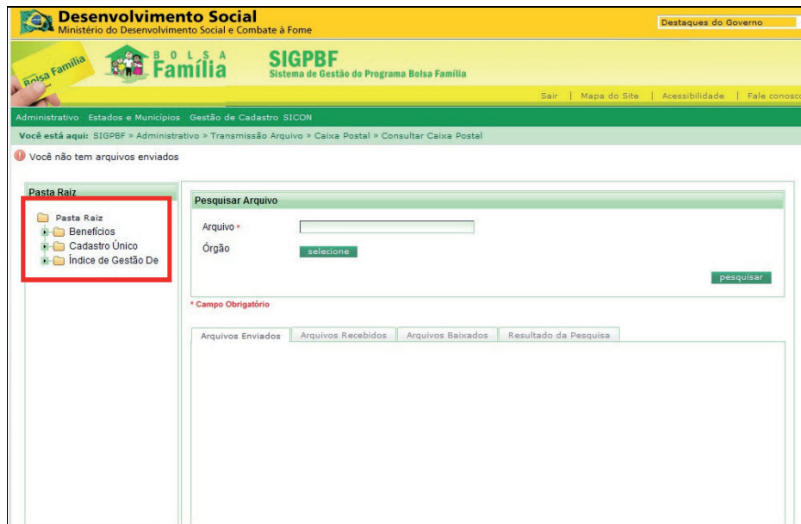
En el SIGPBF hay un espacio de libre acceso y otro de acceso con contraseña. En el área pública del SIGPBF se puede, por ejemplo, ver información sobre la gestión local, como la dirección del ayuntamiento, el nombre del alcalde, datos del gestor y del órgano responsable de la gestión del PBF y del Registro Único en el municipio, además de información de la instancia de control social.

En el área de acceso restringido, el sistema permite que los gestores realicen consultas, registros, control y edición de los datos referentes a la gestión municipal, es decir, del ayuntamiento, el gestor, el equipo de gestión y las instancias de control social. **El control de acceso al SIGPBF permite incluir usuarios, otorgando perfiles según sus atribuciones en la gestión del PBF y del Registro Único.** Las administraciones municipales y estatales también pueden acceder al Término de Adhesión al Bolsa Familia de su municipio/estado.

Otra importante herramienta del SIGPBF es el envío y recepción de archivos, haciendo más ágil el intercambio de información entre el MDS y los asociados del Programa Bolsa Familia.

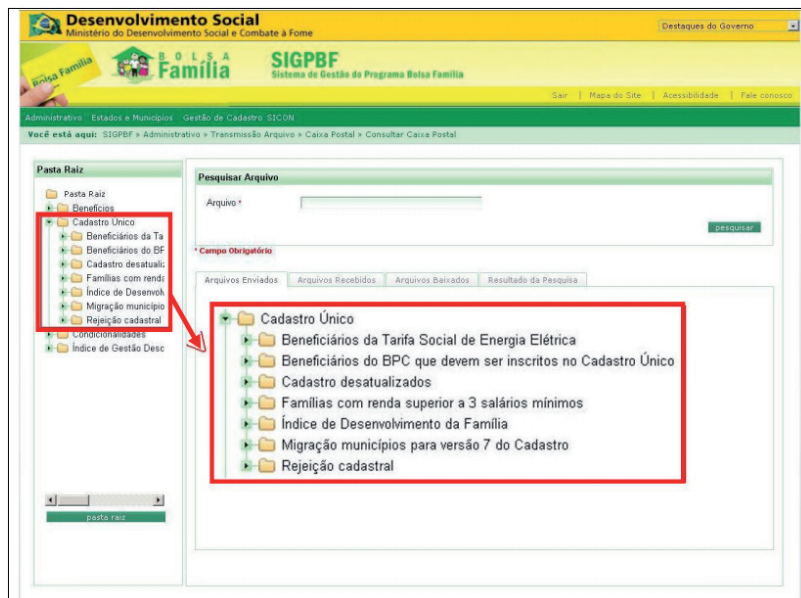
En la «Carpeta Raíz» se encuentran todos los archivos que el MDS pone a disposición de los municipios. Esos archivos están distribuidos entre las áreas de Beneficios, Registro Único e Índice de Gestión Descentralizada (IGD) (Figura 1).

FIGURA 1 - PANTALLA DEL SIGPBF CON LA CARPETA RAÍZ



En la carpeta «Benefícios» se encuentran los archivos relacionados con el área de Gestión de Beneficios como, por ejemplo, la lista de familias beneficiarias que están en proceso de Revisión del Registro². En la carpeta «Registro Único» están disponibles todos los archivos relacionados con las acciones de Registro, como auditoria y actualización del registro. En la carpeta «Índice de Gestión Descentralizada» se encuentran los archivos relacionados con el índice de gestión descentralizada de los municipios (IGD-M), con todas las transferencias efectuadas y el desempeño histórico del municipio. En cada carpeta hay diversas subcarpetas disponibles, como puede verse en la pantalla de la carpeta «Registro Único» (Figura 2).

FIGURA 2 - SUBCARPETAS DE LA CARPETA «REGISTRO ÚNICO» EN EL SIGPBF



2 Cada dos años, los beneficiarios del PBF han de actualizar sus datos en el Registro Único para verificar si se mantienen las condiciones de elegibilidad al programa. Todos los años, la administración central del PBF genera un listado, por municipios, con todas las familias que deberán pasar por ese proceso de revisión (ese proceso se denomina a nivel internacional *recertificación*). A esas listas accede la administración municipal del PBF mediante el SigPBF.

Las carpetas que componen la «Carpeta raíz» pueden verse de distintas formas, es decir, estar disponibles o no, según el perfil de usuario y la disponibilidad del SIGPBF. Cada archivo permite dos opciones:

- » Ver: al seleccionar esta opción, se ofrece información sobre el archivo recibido, tales como: órgano, nombre del archivo, descripción, tamaño, fecha del envío del archivo por el órgano, fecha de expiración del archivo y el historial de las versiones del archivo.
- » Descarga de archivo: al seleccionar esta opción será posible descargar el archivo en la computadora del usuario.

En la pestaña «Archivos descargados» se encuentran los archivos que el usuario recibió y descargó. En esa pantalla puede verse el «Historial de archivos», disponibles en la pestaña «Archivos descargados», y las «Informaciones del archivo»: órgano responsable, nombre, descripción, tamaño, fecha y periodo de disponibilidad para descarga.

En la pestaña «Archivos enviados» se encuentran los archivos que los municipios enviaron a algún órgano, mientras que en la pestaña «Archivos recibidos» están los archivos que los municipios recibieron de algún órgano.

En la pestaña «Resultado de la búsqueda» el usuario puede buscar los archivos disponibles en las carpetas. Para ello, basta teclear la palabra relacionada con el archivo y el sistema mostrará el resultado. A partir de los resultados de la búsqueda el usuario también puede ver y descargar el archivo buscado.

Las principales herramientas disponibles en el SIGPBF son estas:

1) Subida/descarga de archivos: esa aplicación se encarga del envío y recepción de archivos comunes del MDS, departamentos y asociados del PBF. Todos los archivos que facilita el MDS en el área de descarga generan de forma automática un correo electrónico, dirigido al gestor, en que se informa de que se ha publicado un nuevo archivo. El MDS recomienda que los gestores y los técnicos del PBF estén atentos y consulten diariamente la aplicación de subida/descarga para verificar si hay algún archivo nuevo, y así conocer el contenido de las informaciones y de las orientaciones y tomar las providencias necesarias, en su caso. De ese modo, siempre estarán actualizados sobre todas las acciones referentes al PBF y al Registro Único. **Mediante la subida/descarga de archivos hay un intercambio constante de información sobre el PBF y el Registro Único entre los responsables a nivel federal y municipal.**

2) Estados y municipios: permite visualizar las informaciones de las administraciones municipales y estatales (nombre del gestor, dirección profesional, teléfono, correo electrónico) mediante acceso público. La actualización de las informaciones de la gestión solo es posible para los usuarios dados de alta en el SIGPBF. **Con esa herramienta se mantiene la transparencia sobre quiénes son los responsables del PBF y del Registro Único de cada gobierno estatal y municipal.**

3) Gestión de Registro – Sistema de Atención y Solicitud de Formularios (SASF): Igualmente a través del SIGPBF los municipios solicitan los formularios impresos del Registro Único. La aplicación SASF permite que:

- » Los municipios soliciten los formularios del Registro Único por internet, sin necesidad de enviar oficios a la SENARC;
- » El registro de la recepción de los formularios;
- » Consultas de solicitudes realizadas; y
- » El seguimiento del historial de las solicitudes realizadas por los municipios.

Mediante el SASF la solicitud de formularios del Registro Único se da de forma automática y se monitorean todas las solicitudes de formularios realizadas por los municipios.

4) Gestión de condicionalidades (Sistema de Seguimiento de las Condicionalidades, SICON): es una herramienta que integra las informaciones del seguimiento de las condicionalidades en salud y educación, promoviendo la integración y consolidación de las informaciones de frecuencia escolar, del calendario de vacunación y de las consultas prenatales procedentes de los sistemas específicos desarrollados y gestionados por los ministerios de Educación y de Salud, además de las informaciones de seguimiento familiar de la Secretaría Nacional de Asistencia Social (SNAS). Con el SICON es posible acceder a diversas informaciones sobre las familias, así como a los resultados del seguimiento de las condicionalidades.

El SICON permite que los gestores accedan a información sobre el seguimiento de las condicionalidades de todas las familias beneficiarias del PBF.

5) Consulta, Selección y Extracción de Informaciones del Registro Único (CECAD): herramienta desarrollada para apoyar las acciones de los gestores en la planificación, ejecución y gestión de políticas públicas destinadas a las familias de baja renta. El CECAD permite tabular datos a partir de la frecuencia simple o mediante el cruce de dos variables que constan en la base del Registro Único. Por ejemplo, cruzar los datos de familias quilombolas y formas de abastecimiento de agua.

El CECAD permite acceder a información de las familias inscritas en el Registro Único y hacer diagnósticos sobre las condiciones de su vivienda, acceso a servicios, etc.

EL BOLSA FAMILIA INFORMA

El Bolsa Familia Informa es el principal medio de comunicación del Gobierno federal con los estados y municipios. Es un informativo semanal que se envía por correo electrónico a los gestores del PBF con el objeto de aclarar, de forma detallada, las principales acciones del programa, orientando a municipios y estados sobre las actividades de gestión e informando de las novedades del Bolsa Familia y del Registro Único. También informa de los plazos de las acciones del programa, orientaciones para la mejora de la gestión, explicaciones sobre nuevas normas, etc.

Según muestra la imagen siguiente, la estructura del informativo está estandarizada, y está formada por título, subtítulo, texto principal, bloques informativos sobre otros asuntos y un calendario que indica los próximos eventos relacionados con la gestión del Registro Único y del PBF. Todas las ediciones de ese informativo se envían por correo electrónico a las administraciones locales y se publican en el enlace <http://www.mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/gestao-do-programa/informes-1>.

EL BOLSA FAMILIA INFORMA

Secretaría Nacional de Renta de Ciudadanía (SENARC)

N.º 441 • 20 de noviembre de 2014

El próximo día 30 termina el plazo para informar al MDS de la rendición de cuentas del IGD-2013

Los estados y los municipios que tras ese plazo no hayan presentados los datos podrían no recibir recursos del IGD a partir de diciembre de 2014. La transferencia no se regularizará hasta que se registren las informaciones y el Consejo local apruebe las cuentas.

El **30 de noviembre de 2014** es la fecha límite para que los Fondos Municipales y/o Estatales de Asistencia Social informen al Ministerio de Desarrollo Social y Combate al Hambre (MDS), a través del **SuasWeb**, acerca de la comprobación de gastos de los recursos pagados con base en el Índice de Gestión Descentralizada del Programa Bolsa Familia (IGD-PBF), referente al ejercicio de 2013.

Si dicha información se sube al sistema después del 30 de noviembre de 2014, el IGD-PBF del municipio o del estado tendrá valor cero. Como los recursos a ser transferidos en calidad de apoyo a la gestión y a la ejecución descentralizadas se calculan basándose en el IGD-PBF, si el índice es cero, no habrá transferencia de recursos financieros. Es decir, quien no cumpla el plazo podrá no recibir los recursos calculados con base en el IGD-PBF a partir de diciembre de 2014. Hasta el momento, faltan más de 2.000 municipios de subir esos datos al sistema del MDS. Consulte la lista **aquí**.

Los Fondos Municipales y Estatales de Asistencia Social podrán registrar la información sobre la rendición de cuentas tras la fecha prevista, pero la situación del municipio no se actualizará hasta el mes siguiente al cual se haga llegar al MDS la información de que las cuentas fueron presentadas y aprobadas por el Consejo Estatal o Municipal de Asistencia Social (CAS). No se hacen transferencias retroactivas.

Por otro lado, la fecha límite para que el Consejo Municipal y Estatal de Asistencia Social (FAS) informen al MDS acerca de la aprobación de las cuentas de los recursos gastados en el ejercicio de 2013 es el **31 de diciembre de 2014**.

La legislación que regula el IGD-PBF prevé que, de no presentarse la información sobre cómo se dio la rendición de cuentas de los recursos transferidos se reflejará directamente en el cálculo del IGD-PBF, que, en consecuencia, afectará al cálculo del valor de los recursos que se transfieran a los estados y municipios.

Cómo proceder

Para subir la información sobre los gastos de 2013, los gestores de los FAS deberán acceder al Sistema SuasWeb, ir a las pestañas «Gestión» => «PBF - Programa Bolsa Familia» => «IGD PBF Físico Financiero». Tras cumplimentar los campos con las informaciones sobre la aplicación de los recursos, el gestor del FAS escogerá la opción «FINALIZAR». Después de eso, las informaciones no podrán modificarse y el respectivo CAS tendrá acceso a los registros.

En caso de que se produjera algún error en la cumplimentación de las informaciones por el gestor o gestora del Fondo Municipal o Estatal de Asistencia Social, podrán solicitar al respectivo Consejo de Asistencia Social que active la función «Habilitar demostrativo», con lo que el sistema volverá a la situación de «En proceso de cumplimentación». El Consejo deberá acceder al SuasWeb con la contraseña del perfil de presidente del Consejo, en la pestaña «Gestión» => «PBF - Programa Bolsa Familia» => Parecer del Consejo. Luego, elegirá la opción «devolución por error», situada junto al botón «finalizar».

Hay dos aspectos a tener en cuenta en el demostrativo sintético de 2013 en el sistema SuasWeb:

- ✓ «En proceso de cumplimentación por el Gestor del FAS» significa que el municipio aún no ha informado la información sobre cómo fue la rendición de cuentas al Consejo de Asistencia Social (CAS), y que por tanto debe presentarlas.
- ✓ «En deliberación por el CAS» significa que el CAS, aunque haya recibido la rendición de cuentas del FAS, aún no ha informado al MDS cuál fue la decisión tomada sobre la rendición de cuentas y que, por tanto, aún necesita informar al MDS al respecto.

Quié n tenga dudas puede consultar el **Manual de orientaciones sobre la rendición de cuentas de recursos del IGD**, disponible en la web <http://www.mds.gov.br/bolsafamilia/gestaodescentralizada>.

Es recomendable enviar al Consejo, antes de cumplimentar el demostrativo por parte del Fondo, copias de la documentación referente a los gastos. Eso ayudará a los Consejeros en el análisis y en la deliberación sobre la aplicación de los recursos.

La decisión de aprobar o no las cuentas deberá tomarse en una reunión ordinaria o extraordinaria del Consejo y el resultado se informará en la pestaña «Gestión» => «PBF - Programa Bolsa Familia» => Parecer del Consejo. En el Parecer deberán responderse cuestiones relacionadas con el seguimiento de la gestión local del PBF.

Cómo acceder a la lista de familias en la Revisión del Registro

La lista, por municipio, de las familias incluidas en la Revisión del Registro de 2014 y que aún deben actualizar los datos ya está disponible en el **Sistema de Gestión del Programa Bolsa Familia (SIGPBF)**. La semana pasada el sistema presentó inestabilidad y no fue posible bajar los archivos. Puede accederse a la lista de la siguiente forma:

- Tras entrar al SIGPBF, pase el ratón sobre el menú Administrativo
- Haga clic en el área *Subida/Descarga* de Archivos
- Seleccione la carpeta de Revisión del Registro. El archivo tendrá esta identificación (UF_NOMEMUNICIPIO_CODIGOIBGE_REVISAO 2014.csv) — Ejemplo, «TO_LAJEADO_1712009_REVISAO 2014.csv»).

Si algún municipio no consiguiera extraer la lista, puede entrar en contacto con la respectiva Coordinación Estatal del PBF, que cuenta con las listas de cada municipio de su territorio.

En el Portal EaD-MDS hay un tutorial sobre el CECAD

La Secretaría Nacional de Renta de Ciudadanía (SENARC) del MDS presenta este **jueves 20 de noviembre**, en el Portal EaD-MDS (www.mds.gov.br/ead), el Tutorial CECAD (Consulta, Selección y Extracción de Informaciones del Registro Único). El tutorial ofrece orientaciones sobre los procedimientos necesarios para realizar consultas y analizar las informaciones del Registro Único para Programas Sociales del Gobierno Federal (Registro Único). Es de acceso libre para todos los interesados en el asunto.

El CECAD permite conocer la realidad socioeconómica de las familias brasileñas de baja renta (con una renta mensual de hasta medio salario mínimo por persona o de tres salarios mínimos en total), buscando informaciones de todo el núcleo familiar, de las características del domicilio, de las formas de acceso a servicios públicos esenciales y, también, datos de cada uno de los componentes de la familia. Puede obtener más información escribiendo al correo electrónico suporte.ead@mds.gov.br.

ANOTE EN SU AGENDA

25 y 26 de noviembre — Encuentro Nacional Intersectorial del Programa Bolsa Familia. El evento, realizado en Brasilia, contará con la participación de las Coordinaciones Estatales del PBF.

27 y 28 de noviembre — Encuentro Nacional de Coordinadores Provinciales (ENCE), en Brasilia. Los participantes harán un balance de las realizaciones de 2014 y prepararán las acciones para el próximo año.

MÁS INFORMACIÓN en **Hable con el MDS** o contactando con la Central de Atención del MDS: 0800 707 2003 (de lunes a viernes, de 7.00 a 19.00).

PÁGINA WEB

Además, el MDS cuenta con una web en que se publican informaciones referentes al Bolsa Familia, como leyes, órdenes ministeriales, decretos, instrucciones normativas, instrucciones operacionales, manuales y el Observatorio de Buenas Prácticas. En la página inicial se publican las noticias más recientes sobre temas, eventos u orientaciones relacionadas con el PBF. Este es el enlace: www.mds.gov.br/bolsafamilia.

CENTRAL DE ATENCIÓN

Hasta finales de 2012, la SENARC contaba con una Coordinación de Atención responsable de atender a preguntas básicas de gestores y técnicos municipales y estatales del programa, a través de las direcciones de correo electrónico gestorpbf@mds.gov.br, y adastronico@mds.gov.br y del teléfono +55 (61) 3433-1500.

Aunque el canal telefónico «1500» ofrecía una atención de calidad y de tiempo ilimitado, la cantidad de ramales disponibles no lograba responder ni a una pequeña parte del volumen de demandas recibidas. Esa realidad salió a la luz en diciembre de 2009, cuando el primer informe sobre el registro de llamadas indicó una capacidad media de atención de solo el 2,5% de la demanda total.

Pese a que se constató esa limitación, el canal siguió abierto otros tres años, hasta que la SENARC lo clausuró en noviembre de 2012. El cierre del «1500» abrió un espacio para implementar una nueva estrategia de trabajo, denominada «Plan de Cualificación de la Atención» (PQA). Así, la Coordinación de Atención de la SENARC y los demás departamentos pasaron a actuar como el tercer nivel de un único proceso, como se verá a continuación.

Apoiado por un nuevo contrato con la empresa Call Tecnologia e Serviços, el PQA unificó la entrada de demandas de los gestores municipales por la Central de Atención del MDS, vinculada a la Secretaría Ejecutiva, a través del canal telefónico 0800 707 2003 y de algunos correos electrónicos (gestorpbf@mds.gov.br, cadastronico@mds.gov.br y bolsa.familia@mds.gov.br). Con ello aumentó la capacidad de atención, puesto que la empresa posee más de 100 telefonistas, mientras que la Coordinación de Atención de la SENARC tenía siete colaboradores. **En agosto de 2015 se atendieron unas 225 000 llamadas telefónicas, lo que corresponde a casi el 75% de la demanda total. De ellas, unas 140 000 comunicaciones eran de beneficiarios de programas sociales y 7.000 de gestores. Así, el reto pasó a ser centrarse en la calidad de la atención prestada por la Central de Atención.**

Actualmente, la atención a beneficiarios y gestores del PBF posee la siguiente estructura:

Primer nivel. Puestos de Atención - 0800/Call Tecnologia e Serviços

Cualquier atención prestada por los operadores se realiza mediante una **consulta a la base de conocimiento informatizada** y es debidamente registrada en el Sistema de Gestión de Demandas. Las preguntas no localizadas por el operador en la base de conocimiento son registradas en el Sistema de Gestión de Demandas como una demanda pendiente que será remitida necesariamente al segundo nivel de atención.

Segundo nivel. Apoyo y gestión de la atención prestada en el primer nivel – Central de Atención

Cualquier atención no concluida por el primer nivel debe remitirse, mediante una herramienta informatizada, al equipo de segundo nivel, que será el responsable de analizar más en detalle la cuestión solicitada y entrará en contacto, si fuera necesario, con las áreas técnicas del MDS (tercer nivel) para obtener las informaciones que falten. Ese equipo también se ocupa del mantenimiento y la actualización de las bases de conocimiento que utilizan los profesionales de la Central de Atención.

Tercer nivel. Asistencia de las áreas técnicas del MDS para demandas no concluidas en los niveles 1 y 2 – Coordinación de Atención/SENARC

La atención de tercer nivel corresponde a la asistencia prestada por los profesionales de las áreas técnicas del MDS (departamentos) en cuanto a la transferencia de las informaciones necesarias. Toda atención no concluida por el segundo nivel debe ser remitida, mediante una herramienta informatizada, al equipo de tercer nivel, que será el responsable de aclarar las informaciones necesarias.

La Central de Atención del MDS (segundo nivel) es también una de las principales puertas de entrada de la defensoría del usuario del MDS, un importante canal de que disponen los ciudadanos para registrar sus manifestaciones.

La defensoría del usuario es un servicio disponible para los ciudadanos beneficiarios o no de los programas desarrollados por el MDS para plantear sugerencias, reclamaciones, elogios, críticas o denuncias. Debe analizar todas las demandas recibidas y derivarlas al sector responsable, y ocuparse de supervisarlas hasta que el ciudadano obtenga respuesta a su solicitud.

La defensoría del usuario también sugiere cambios a los gestores, con vistas a mejorar los procesos de producción o prestación de servicios y la adecuada atención al ciudadano.

Los ciudadanos pueden entrar en contacto con la defensoría del usuario mediante un teléfono (0800 707 2003), un formulario electrónico (http://www.mds.gov.br/form_ouvidoria) o por carta enviada a la dirección del Ministerio.

La prestación de los servicios previstos en el contrato con la empresa (primer nivel) consiste en suministrar información y esclarecer dudas sobre programas y políticas del MDS, prestar atención especializada de asistencia técnica a los usuarios de los sistemas de información del MDS, además de responder a las manifestaciones de la defensoría del usuario.

Para dar apoyo a las atenciones recibidas por la Central de Atención, la SENARC proporciona una base de conocimiento actualizada que consiste en una lista de preguntas frecuentes para la atención telefónica y de respuestas estándar para responder correos electrónicos.

El servicio de atención telefónica de primer nivel cuenta con personal capacitado y busca:

- a. Realizar la atención y el registro de las informaciones, dudas y solicitudes, siguiendo los procedimientos normalizados a partir de consultas a la base de conocimiento (preguntas frecuentes para la atención telefónica y respuestas estándar para responder correos electrónicos) y a las bases de datos/sistemas ofrecidos;
- b. Ofrecer aclaraciones y orientaciones a los demandantes del MDS, expresándose con claridad y objetividad;
- c. Registrar y derivar las demandas sin solución inmediata (cuyas informaciones no consten en la base de conocimiento, o en que esta recomiende registrar la demanda) al segundo nivel de atención.

La atención telefónica consta de diversas unidades: generalista, especialista SENARC, especialista SNAS, especialista SESAN, especialista SESEP y defensoría del usuario.

- » Unidad generalista: atención telefónica a los beneficiarios y no beneficiarios de los programas sociales del MDS;
- » Unidad especialista SENARC: atención telefónica a los gestores y técnicos del Programa Bolsa Familia y del Registro Único;
- » Unidad especialista SNAS: atención telefónica a los gestores y técnicos de los Programas de la Secretaría Nacional de Asistencia Social (SNAS);
- » Unidad especialista SESAN: atención telefónica a los gestores y técnicos de los programas de la Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SESAN);
- » Unidad especialista SESEP: atención telefónica a los gestores y técnicos cuyas demandas están relacionadas con el Plan Brasil sin Miseria de la Secretaría Extraordinaria de Superación de la Extrema Pobreza (SESEP); y
- » Unidad de la defensoría del usuario: atención telefónica exclusiva para sugerencias, críticas, elogios, reclamaciones y denuncias.