

# Sistemas de información social y registros sociales en América Latina: avances, aprendizajes frente al COVID-19 y ámbitos estratégicos para su fortalecimiento en la recuperación

Taller de Trabajo

Herramientas de política social y análisis de las desigualdades para enfrentar los impactos de la pandemia de COVID-19

25 de agosto *de* 2021



NACIONES UNIDAS

CEPAL

Heidi Berner H., profesora Departamento Economía  
Vicerrectora de Asuntos Económicos  
Universidad de Chile

# Contenidos

1. Principales características de los sistemas de información social y registros sociales en 15 países de América Latina previo a la crisis del COVID-19.
2. Capacidad de respuesta de los sistemas de información social y registros frente a las necesidades sociales del COVID-19 y las innovaciones implementadas.
3. Conclusiones y recomendaciones para potenciar el uso de los sistemas de información social y los registros sociales de destinatarios frente a los desafíos de los sistemas universales de protección social.

# Definiciones: sistemas de información social y registros sociales de destinatarios

- Sistemas de información social:
  - Sistemas informáticos que **recogen, organizan, guardan, procesan, crean y distribuyen datos e información**, incluyendo datos administrativos de distintas fuentes que maneja el Estado e información autoreportada por las personas, permitiendo vincular a las personas y sus hogares con las prestaciones de protección social.
- Registros sociales de hogares (o destinatarios):
  - Recogen y contienen **datos de las personas y hogares que potencialmente pueden ser usuarios de las prestaciones** de los sistemas de protección social, incluyendo variables que **permiten caracterizar socioeconómicamente los hogares o su nivel de vulnerabilidad** y con ello determinar su elegibilidad a una o más prestaciones sociales, a partir de la construcción de instrumentos de focalización, en los casos que corresponda.

# I. Principales características de los sistemas de información social y registros sociales en 15 países de América Latina previo a la crisis del COVID-19

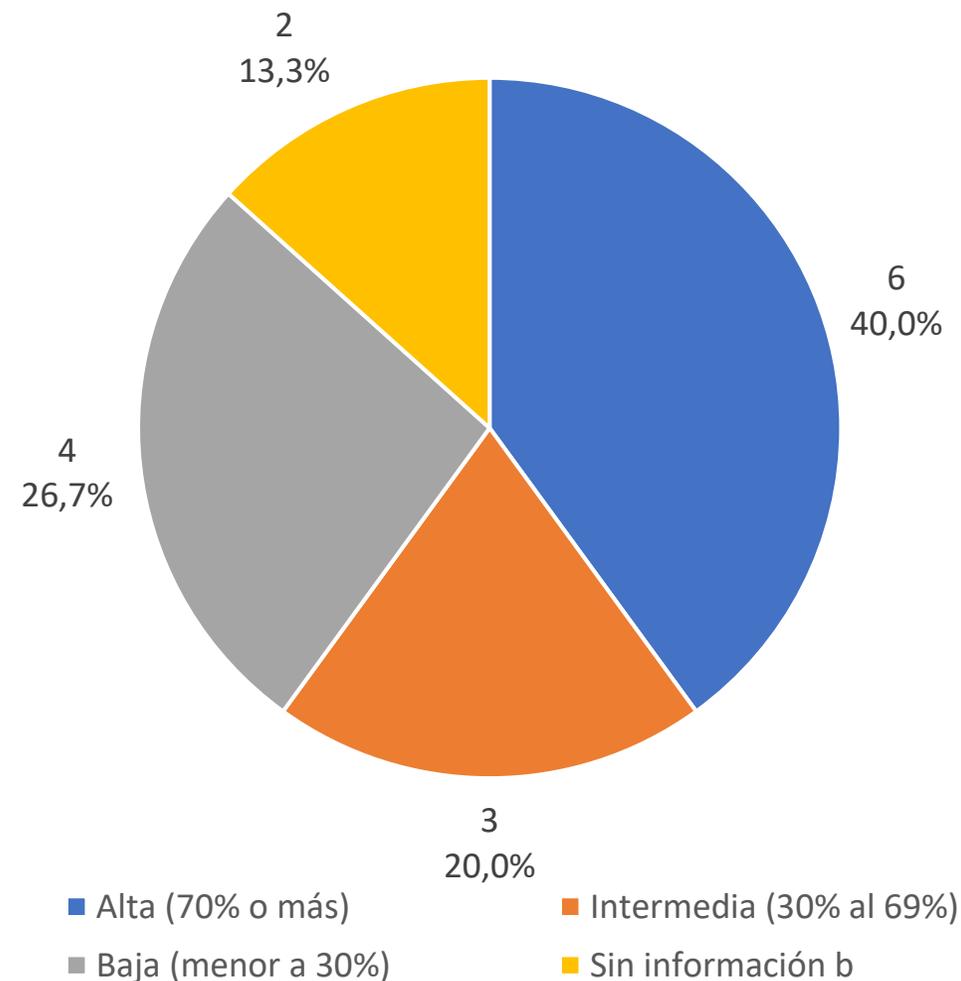
Los 15 países revisados se encontraban en distintas etapas de consolidación y fortalecimiento de sus sistemas de información social y sus registros sociales de hogares, considerando:

1. Cobertura de los registros sociales de hogares o destinatarios.
2. Nivel de integración e interoperabilidad de los registros sociales con otros sistemas que maneja el Estado.
3. Verificación de información de los sistemas (calidad y confianza en la información).
4. Instrumentos de focalización o caracterización socioeconómica de los hogares utilizados (uso de datos administrativos, menos carga a los/as usuarias).

A partir de estas características de los registros de destinatarios, se establece una tipología de los sistemas de información y registro en los 15 países de América Latina estudiados (Argentina, Estado Plurinacional de Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Haití, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay).

# Cobertura de los registros sociales de destinatarios

- Una **cobertura elevada** permite **disponer de más y mejor información socioeconómica de la población** para diseñar e implementar prestaciones sociales, fortaleciendo el sistema de protección social.
- Países con 70% o más de cobertura (personas): Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Perú y el Uruguay.
- Cobertura entre 30% y 69% de la población: Brasil, Ecuador y República Dominicana.
- Cobertura menor al 30%: Estado Plurinacional de Bolivia, México, El Salvador y Haití.
- Sin información de cobertura: Panamá y Paraguay.



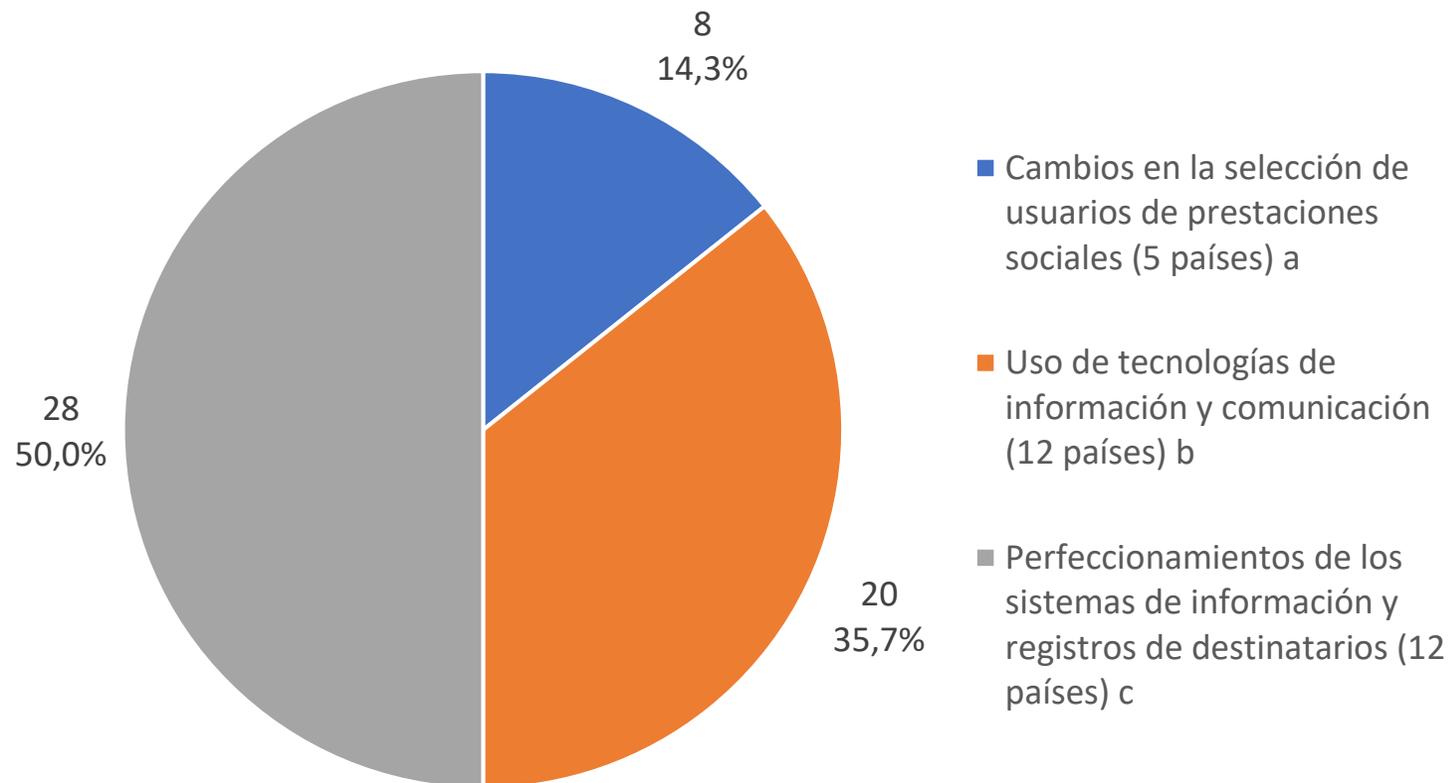
Fuente: Elaboración propia sobre la base de la revisión de la información oficial de cada país; Barca (2017) y Leite y otros (2017).

## II. Capacidad de respuesta de los sistemas de información social y registros frente a las necesidades del COVID-19 e innovaciones

1. Uso de tecnologías de información y comunicación.
2. Perfeccionamiento de los sistemas de información y registros de destinatarios.
3. Instrumentos de caracterización socioeconómica de los hogares y selección de usuarios de prestaciones sociales.

## América Latina (15 países): Innovaciones en los sistemas de información y los registros sociales producto de la crisis COVID-19, julio 2020 (número y porcentaje).

- Cambios en instrumentos de selección de usuarios: *Argentina, Chile, Costa Rica, El Salvador y Perú.*
- Uso de TICs: *Argentina, el Estado Plurinacional de Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Haití, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay.*
- Perfeccionamiento de los sistemas: *Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Haití, Paraguay, Perú, República Dominicana, y Uruguay.*



Fuente: Elaboración propia combinando datos recogidos por el investigador sobre la base de los datos recogidos por CEPAL.

### **III. Conclusiones y recomendaciones para potenciar el uso de los sistemas de información social y los registros sociales de hogares o destinatarios**

1. Para universalizar, es preciso aumentar los niveles de cobertura de los registros de sociales de hogares o destinatarios .
2. Los registros de hogares o destinatarios deben ser parte de un sistema de información social.
3. Avanzar en los niveles de interoperabilidad de los sistemas.
4. Perfeccionar los instrumentos de focalización o caracterización socioeconómica.
5. Potenciar el uso de las tecnologías de la información y comunicación.
6. Perfeccionar la institucionalidad y el rol que juegan los distintos niveles territoriales en la implementación de los registros de destinatarios.
7. Planificar e identificar costos asociados.

# 1. Expandir los niveles de cobertura de los registros sociales de hogares o destinatarios de los países analizados

- Incorporar en el diseño de los registros de destinatarios **mecanismos para identificar a todas las personas, familias y hogares que residen en el país**. Permitir la inscripción de cualquier ciudadano residente, no solo de la población más vulnerable (lógica universal).
- Utilizar un **identificador único nacional** que permita vincular las bases de datos administrativas que contienen información de las personas y sus hogares, con información autoreportada.
- Generar **estrategias para potenciar la inscripción** de las personas al registro de destinatario, **combinando distintos mecanismos de levantamiento de la información** (por solicitud en oficinas locales, plataforma web o barridos masivos o locales), **automatizando la inscripción** (todo residente con número de identificación otorgado por el registro civil queda automáticamente inscrito) o incorporando el **requisito de que las personas deben estar inscritas para poder postular** a cualquier prestación de protección social.

## 2. Los registros de hogares o destinatarios deben ser parte de un sistema de información social

- Los sistemas de información social permiten una mejor **gestión y planificación de la política social**, **posibilitan el monitoreo y evaluación de los programas sociales** y evitan, por ejemplo, **casos de duplicidad** en los programas o errores de inclusión o exclusión de los usuarios de las prestaciones sociales.
- **Vincular la información** de los registros de hogares a un **conjunto de datos administrativos** de otros sistemas informáticos y de levantamiento y/o almacenamiento de la información, para lograr una visión integral de la política de protección social.
- Los registros de hogares **no deben restringirse solo a la consolidación de datos socioeconómicos o de vulnerabilidad** de la población, sino que deben incorporar información que permita **vincular a la población que requiere asistencia con la oferta programática social**.

### 3. Avanzar en los niveles de interoperabilidad de los sistemas

- Se requiere contar con un **identificador único que permita conectar las bases de datos**, de modo de integrar información de las personas, familias u hogares. Para ello, se requiere contar con un registro civil, registro tributario o institución similar que genere y comparta esa información.
- Facilitar los **procesos de actualización, validación y verificación de la información**, asegurando la calidad y periodicidad de los datos, generando **protocolos formales y conocidos por todos**.
- **Definir normas** que regulen los procesos de intercambio y de procesamiento de las bases de datos.
- **Establecer protocolos y normas para garantizar la protección de la información personal y la transparencia** en el uso de la misma para legitimar los procesos que incorporan esos datos.
- **Incorporar tecnologías de información y personal capacitado** para aumentar las capacidades del sistema y realizar procesos de registro, procesamiento y uso de la información óptimos.

## 4. Perfeccionar los instrumentos de focalización o caracterización socioeconómica

- Perfeccionar los instrumentos de focalización o de caracterización socioeconómica, incluyendo variables relacionadas con medición de pobreza multidimensional y otros indicadores de vulnerabilidad, para facilitar su uso y el proceso de elegibilidad de potenciales usuarios de las prestaciones sociales.
- **Difundir y transparentar la metodología y cálculo** de estos instrumentos para legitimar su uso por parte de las personas.
- Instaurar **procesos de monitoreo y evaluación** de los instrumentos de focalización, de las fuentes de datos y su comportamiento para identificar posibles anomalías o errores que podrían tener efectos sobre la elegibilidad de los usuarios del sistema de protección social.
- Considerar en el diseño de instrumentos de focalización, los costos que significa reflejar la situación de los hogares a través del tiempo, además de la necesidad de responder con información pertinente para la oferta programática que debe avanzar en cobertura (universalidad), considerando mecanismos de comprobación o evaluación de medios que permitan precisar el instrumento.
- Incorporar a los instrumentos de caracterización socioeconómica, datos administrativos que puedan ser conocidos y rectificadas por las personas, a través de canales de fácil acceso.

## 5. Potenciar el uso de las tecnologías de información y comunicación

- Potenciar el uso de distintas tecnologías de información y comunicación permite contar **con diferentes estrategias** para que los **potenciales usuarios puedan postular** a las prestaciones sociales y, para ofrecer **distintas alternativas de entrega de éstas**. Esto adquirió especial importancia en el contexto de la pandemia.
- Innovar en las **herramientas** que permiten recoger datos de los ciudadanos (plataformas web, aplicaciones celulares), almacenar datos y procesar los datos (programas de tratamiento y procesamiento de la información).
- Contar con dispositivos y con la tecnología, además de los protocolos, para **resguardar los datos personales y protegerlos** ante ataques o mal usos.
- **Construir plataformas** que permitan **incorporar actualizaciones** de la información reportada por las personas y rectificar posibles errores en los datos administrativos.

## 6. Perfeccionar la institucionalidad y el rol de los distintos niveles territoriales en la implementación de los registros de destinatarios

- La institucionalidad es clave para mantener la transparencia y legitimidad de los registros sociales de destinatarios.
- **Aplicar protocolos operativos formales, establecer normas legales y poner a disposición de la población la información** contenida en el registro de destinatario y en los sistemas de información social, a través de **plataformas que muestren los datos que el Estado utiliza** para la asignación de las prestaciones sociales.
- **Coordinar a las distintas instituciones sectoriales para que puedan acceder a la mismas fuentes de datos y, a su vez, reporten información de la ejecución** de las prestaciones sociales de las cuales son responsables.
- **Involucrar a los distintos niveles territoriales**, en particular, el nivel local y organizaciones de la sociedad civil que asegure el contacto directo con los usuarios potenciales y receptores de la oferta programática social, facilitando, por ejemplo, el levantamiento de casos problemáticos en el uso de los datos.

## Por último, planificar e identificar los costos

- Se requiere identificar claramente los costos que implican el diseño e implementación de los sistemas de información social y, particularmente, de los registros de destinatarios.
- Se debe **determinar las etapas y actividades** que serán necesarias para implementar los cambios para **transformar los sistemas de información social y los registros de destinatarios en una herramienta robusta y potente** para la gestión de la protección social y para que se encuentre preparada ante emergencias importantes como la generada por el Covid-19.
- Es necesario **identificar el rol de cada institución y agentes involucrados** en las distintas etapas de la cadena de provisión de las prestaciones sociales (identificación y determinación de usuarios, entrega de la prestación, monitoreo y evaluación de las prestaciones entregadas).