

# ANSES Digitaliza sus Formularios y los Firma Digitalmente con Adobe.

Es la primera entidad pública en el país en iniciar un proyecto de largo plazo tendiente a digitalizar sus procesos de trabajo con el objetivo de mejorar el servicio público que presta a la sociedad.

**Industria**  
Gobierno



**Partnership**  
Cubika

#### Productos

Adobe LiveCycle ES (Enterprise Suite)

#### Desafíos

- Mejorar la prestación de servicios
- Reducir los costos de impresión
- Acelerar los tiempos del trabajo
- Seguridad y confiabilidad

#### Soluciones

- LiveCycle Workbench ES.  
Herramienta para el desarrollo de procesos de workflow.
- LiveCycle Designer ES.  
Herramienta para el desarrollo de los formularios electrónicos.
- Adobe Flex Builder 3  
Herramienta para el desarrollo de Aplicaciones Ricas de Internet (RIAs) con el framework open source de Flex.
- Adobe LiveCycle Reader Extensions ES.
- Adobe LiveCycle Process Management ES.
- Adobe LiveCycle Rights Management ES.
- Adobe LiveCycle Forms ES.
- Adobe LiveCycle Workbench ES.
- Adobe LiveCycle Designer ES.
- Adobe LiveCycle Workspace.
- Adobe LiveCycle PDF Generator.

#### Resultados

- Ingresar el trámite vía web desde cualquier parte de la organización.
- Generar flujos de trabajo para cada tipo de proceso/formulario.
- Informar a los interesados del estado del trámite iniciado.
- Realizar la traza a los trámites iniciados.
- Actualizar directamente las bases de datos de los distintos sistemas.
- Certificar la firma de cada actor en cada paso del proceso.
- Permitir generar listados y consultas por distintos criterios definidos por el usuario.

#### Del papel a los formularios digitales

La Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) es el organismo del Estado Argentino que tiene a su cargo las políticas de la Seguridad Social de alcance Nacional. Dentro de este marco, otorga jubilaciones y pensiones, asignaciones familiares de las personas en actividad y subsidios familiares a las personas en etapa pasiva, y prestación por desempleo, entre otros.

ANSES es la primera entidad pública en el país en iniciar un proyecto de largo plazo tendiente a digitalizar sus procesos de trabajo con el objetivo de mejorar el servicio público que presta a la sociedad.

De esta forma, y a través de una licitación pública, ANSES comenzó a operar con las soluciones de Adobe que le permitieron comenzar a digitalizar sus formularios e incluir la firma digital entre sus herramientas de trabajo, buscando bajar progresivamente su caudal de impresiones, que actualmente son más de 150 millones por año.

Desde el mes de abril de 2008, y tras varios meses de pruebas, el ANSES puso en marcha su experiencia dentro de la Gerencia de Sistemas y Telecomunicaciones.

#### El proceso

“La firma de las disposiciones formales de la Gerencia de Sistemas y Telecomunicaciones fue uno de los procesos que primero se incorporaron al proyecto de Formularios Electrónicos de ANSES. Cada gerente abre el documento, va a un campo que está predeterminado con su nombre y ahí la persona aplica la firma digital. Una vez que cada uno hace ese procedimiento me llega el aviso. Lo primero que hago es ponerle la fecha del día, el sistema automáticamente genera un número de disposición y tras mi firma queda cerrado el ciclo. El área de logística guarda el documento firmado digitalmente y después entrega copia autenticada de esa documentación en papel a cualquier persona que lo solicite o bien lo entrega por correo electrónico”, comentó Pablo Fontdevila, Gerente de Sistemas y Telecomunicaciones de ANSES.

A parte de este proceso, ANSES ha proyectado la sustitución gradual de los formularios de papel en formularios electrónicos, lo cual permite montarlos sobre un workflow y sobre un proceso previamente definido. El sistema por un lado es firmado en forma sucesiva por distintos funcionarios del ANSES y una vez que está disponible para cada uno de ellos se les dispara un correo electrónico que avisa que tienen una tarea para cumplir. Además, cada formulario electrónico tiene definido sus pasos a través de los cuales tienen que circular y termina en una oficina del organismo que es la que hace el cierre del formulario según el tipo de proceso que sea o la Gerencia responsable del mismo.



*“Con este proyecto ANSES da un importantísimo paso hacia la modernización de la gestión pública. Esta iniciativa es importante para todos los ciudadanos, ya que la eficiencia y transparencia de los procesos del organismo redundan en el ahorro de muchísimo dinero y la mejora de la calidad de servicio que presta a la sociedad.*”

Sebastián Gryngarten  
Director de Cubika.

### **Implementación con Adobe LiveCycle ES**

Un programador del equipo de desarrollo crea una plantilla de formulario inteligente usando el LiveCycle Designer y lo sube al servidor del LiveCycle Form Manager ES que guarda su definición en una base de datos como MySQL. El Form Manager le permite a este programador mantener siempre disponible la última versión del formulario y monitorear su uso por parte de otros programadores. Integrado con el LiveCycle Process Management ES, éste último orquesta todos los servicios LiveCycle y automatiza los procesos basados en datos entre usuarios y sistemas de negocios. Mediante la interfase web del LiveCycle Workspace ES los agentes de ANSES pueden acceder a este formulario para completarlo on-line (en formato PDF y/o HTML) u off-line (en formato PDF).

Cuando un agente de ANSES pide un formulario al LiveCycle Workspace ES éste detecta de manera automática qué tipo de cliente le está pidiendo el formulario y aplica las configuraciones de confidencialidad y seguridad con LiveCycle Rights Management ES, para entregarlo finalmente al agente según el cliente que posea en su computadora.

Si el formulario además fue pasado por el LiveCycle Reader Extensions el usuario final podrá guardar los datos parcialmente ingresados en su máquina para completar el formulario off-line.

### **Detalles del acuerdo**

“Empezamos el proceso de análisis de opciones de herramientas disponibles en el mercado para llevar adelante la iniciativa de formularios electrónicos y workflow hace un año y medio. Ahí tomamos contacto con las soluciones de Adobe. Desde el inicio de la relación recibimos el soporte, información y colaboración para hacer una serie de ensayos y pruebas preliminares. Eso se hizo a lo largo de 2007, y en julio de ese año se inició el expediente de licitación pública en la que finalmente participaron diez empresas, cuya apertura se hizo en octubre y se adjudicó en el mes de abril de 2008”, señaló Fontdevila.

Adobe, Cubika y el equipo de profesionales de la Gerencia de Sistemas y Telecomunicaciones de ANSES vienen trabajando en conjunto, por lo que la entidad ha recibido asistencia técnica para las aplicaciones. “A partir de la adjudicación de la licitación pública realizada para poner en marcha este proyecto, vamos a disponer de mayores licencias, mayores recursos y más asistencia técnica, y poder así seguir ampliando la cantidad de formularios que se encuentran en producción”, agregó el funcionario.

ANSES tiene más de 9 mil empleados trabajando en una red de más de 300 oficinas en todo el país. La gradual incorporación de los diferentes procesos en la plataforma de workflow traerá beneficios para todos ellos.



*“Hemos ganado muchísimo tiempo en la tramitación, los procesos son casi instantáneos, son más seguros y nos dan la garantía de que no hay adulteraciones. El dispositivo hace cálculos de dinero confiables y además, la firma digital nos da la tranquilidad de que el documento no ha sufrido alteraciones durante los procesos de transmisión”.*

Pablo Fontdevila, Gerente de Sistemas y Telecomunicaciones de ANSES.

“Con este proyecto ANSES da un importantísimo paso hacia la modernización de la gestión pública. Esta iniciativa es importante para todos los ciudadanos, ya que la eficiencia y transparencia de los procesos del organismo redundan en el ahorro de muchísimo dinero y la mejora de la calidad de servicio que presta a la sociedad. Creo que ANSES será un ejemplo fundamental para el resto de los organismos que tienen las mismas problemáticas y necesidades”, comentó Sebastián Gryngarten, Director de Cubika.

#### **Tiempo de decisiones**

ANSES tiene casi un centenar de formularios internos en papel, todos los cuales van a ser pasados a formato electrónico. Dado que se requiere en casi todos los casos de procesos de reingeniería de procedimientos y de cambios importantes que no son solamente técnicos sino también culturales, “calculamos que nos llevará por lo menos 2 años todo el proceso de migración de formularios en papel a digital”, comunicó el responsable de la gerencia.

Si bien la decisión final parte de la Dirección Ejecutiva del organismo, en línea con su objetivo de despapelización, el promotor inicial del proyecto fue el mismo Fontdevila, quien tenía como referencia un antecedente, en la provincia de Mendoza, donde un organismo provincial utilizaba el PDF como documento soporte para firmar digitalmente algunas resoluciones. “Tenía conocimiento de esa experiencia y a partir de ahí se tomó contacto con las soluciones de Adobe y se empezó a trabajar con las diferentes propuestas, proceso que culmina con la evaluación de las ofertas y condiciones de los oferentes de la licitación”.

#### **Los beneficios**

La decisión de tecnificar procesos manuales y rutinarios, ha traído números beneficios para el organismo, sus empleados y en definitiva a todos aquellos que trabajan o dependen en alguna forma de ANSES.

Entre los avances que la digitalización de los formularios produjo, se destacan: “Por un lado hemos ganado muchísimo tiempo en la tramitación, ahora los procesos son casi instantáneos, son más seguros, nos dan la garantía de que no hay adulteraciones, el dispositivo hace cálculos (hay dinero involucrado y eso es importante) y además, la firma digital nos da la tranquilidad de que el documento no ha sufrido alteraciones durante los procesos de transmisión”.

Asimismo, desde la entidad también resaltan la seguridad y la velocidad para hacer los trámites, al tiempo que la disminución en el uso de papel (ya sea en número de impresiones y lugar físico donde archivarlo) es otro de los puntos sobresalientes. “Todo se ha facilitado enormemente sobre todo para hacer consultas y buscar información”.



### La decisión en números

La inversión inicial de ANSES para el proyecto de formularios electrónicos y workflow superó los 5 millones de pesos (dado que fue una licitación pública los números son de dominio público) y, aunque la inversión es significativa, el diagnóstico sobre el reembolso de la inversión será más rápido de lo que se puede pensar.

“Nosotros creemos que el retorno de la inversión va a ser dentro de 24 meses. Ese es nuestro cálculo y somos muy optimistas con el cumplimiento de las metas y de los beneficios que brinda el uso de estos recursos”, indicó el gerente.

ANSES gasta alrededor de 10 millones de pesos por año en impresiones. 150 millones de páginas por año son las que se imprimen en las 300 oficinas del país que atienden a un millón de personas por mes. Según los cálculos realizados por el organismo, el costo de almacenamiento para imágenes digitalizadas para todas las impresiones no superará los 300 mil pesos, frente a los 10 millones de pesos que actualmente invierten en impresión.

**Para mayor información visite**  
[www.adobe.com/la](http://www.adobe.com/la)



**Adobe Systems Incorporated**  
345 Park Avenue  
San Jose, CA 95110-2704  
USA  
[www.adobe.com](http://www.adobe.com)  
[www.latinamerica.adobe.com](http://www.latinamerica.adobe.com)

Adobe, el logo de Adobe, LiveCycle Workbench ES, LiveCycle Designer ES, Adobe Flex Builder 3, Adobe LiveCycle Reader Extensions ES, Adobe LiveCycle Process Management ES, Adobe LiveCycle Rights Management ES, Adobe LiveCycle Forms ES, Adobe LiveCycle Workbench ES, Adobe LiveCycle Designer ES, Adobe LiveCycle Workspace, Adobe LiveCycle PDF Generator, son marcas comerciales registradas de Adobe Systems Incorporated en los Estados Unidos y/o en otros países. Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos fabricantes.

© 2008 Adobe Systems Incorporated. Todos los derechos reservados. Impreso en USA.

Ad55-Anses-SP-0808