

UN NUEVO PARADIGMA EN POLÍTICAS PÚBLICAS

Pablo A Fontdevila (*)

Las políticas públicas impulsadas por el Gobierno Nacional estos últimos años, han afianzado un signo distintivo con pocos antecedentes en la historia del Estado argentino: su carácter de políticas universales y federales. Esto significa que su alcance se extiende a todo el país, y además, que su aplicación se realiza sin discrecionalidad ni intermediarios políticos.

Una política universal implica, desde el momento de su implementación, la conquista de un nuevo derecho para todos los beneficiarios sin distinción alguna. Es el caso de la Asignación Universal por Hijo o del Programa Conectar Igualdad.

A su vez, es en la convergencia y la sinergia de las políticas de carácter universal que se construye el Proyecto Nacional, cuyos principales objetivos se orientan a la inclusión social, la reducción de las brechas sociales y culturales entre grupos socio-económicos y geográficos diversos, el pleno empleo y la distribución equitativa de la riqueza.

Pero un proyecto de estas características comprende también un enorme desafío. La decisión política de asumirlo en el transcurso de la última década, de renovarlo de acuerdo a las nuevas exigencias sociales, culturales y tecnológicas, implicó necesariamente llevar a cabo importantes transformaciones organizacionales, logísticas y estructurales en el interior de diversos organismos del Estado. Con un sentido general de fortalecimiento de su capacidad de gestión y de su presencia en todos los ámbitos de la vida social, incluido en la economía del país, el Estado que construye el Proyecto Nacional será modernizado esencialmente dando el salto de calidad que supone el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, esto es con estrategias de Gobierno Electrónico.

Los primeros antecedentes de este nuevo modelo de políticas sociales convergentes pueden rastrearse en las reformas normativas realizadas entre 2004 y 2007. La ley

(*) Director Ejecutivo Programa Conectar Igualdad - Instituto de Investigación Política NK-IOG-A

25.994 de jubilación anticipada y la ley 26.222, para la libre opción entre el régimen de capitalización privado encarnado en las llamadas AFJP y el sistema de reparto público, volvieron a poner en un lugar fundamental la universalización de la seguridad social, la solidaridad intergeneracional y la ampliación de la cobertura previsional.

A esas medidas, en el mismo ámbito de la Seguridad Social le siguieron otras. La Moratoria Previsional que incluyó a 2 millones ochocientos mil nuevos jubilados y la Asignación Universal por Hijo que trajo 2 millones cuatrocientos mil beneficiarios, padres o tutores de los 3 millones y medio de niños y jóvenes, hijos de desocupados o trabajadores informales con salarios menores al mínimo vital y móvil.

Estos proyectos impulsados por el Gobierno Nacional durante el mandato de Néstor Kirchner, y el último de los mencionados por el gobierno de Cristina Fernandez, por su complejidad y urgencia, desafiaron a los organismos estatales, especialmente a la ANSES, que tuvo que responder a un crecimiento explosivo del número de beneficiarios. En el período que va de 2005 a la fecha, ANSES pasó de liquidar y pagar, de poco más de 4 millones de beneficios mensuales a un número que supera los 11 millones de beneficios.

En el mismo sentido, con la puesta en marcha durante 2010 el Programa Conectar Igualdad, cuya implementación supone la entrega de una netbook a cada alumno y docente de las escuelas secundarias de gestión pública, escuelas de educación especial e institutos de formación docente del país no sólo se multiplicó el desafío en términos de la cantidad de beneficiarios, sino también en la generación de capacidad logística y de despliegue territorial.

Pero estos programas universales requieren de mayor capacidad de cooperación activa entre un número creciente de organismos del sector público y el establecimiento de acuerdos con el sector privado. Asignación Universal por Hijo fusionó programas pertenecientes a los Ministerio de Trabajo y de Desarrollo Social bajo la coordinación y ejecución de la nueva política por el ANSES. La Moratoria Previsional forzó el diseño y puesta en producción de la Jubilación Automática para Trabajadores Autónomos, una estrategia tecnológica conjunta de AFIP y ANSES. El Programa Conectar Igualdad es conducido por un Comité Ejecutivo que reúne a la Jefatura de Gabinete de Ministros, los Ministerios de Educación y de Planificación Federal y una vez más la ANSES.

Pero el sector privado también se vio desafiado por estas políticas. ¿Cómo abrir 2 millones de Caja de Ahorro bancarias en apenas 20 días para satisfacer la exigencia de liquidar de inmediato la AUH cumpliendo con la decisión presidencial de pagar con tarjetas magnéticas que eliminen en toda intermediación política? ¿Cómo informar de modo personalizado a 2 millones de potenciales beneficiarios que ANSES ya disponía de información suficiente para otorgarles la AUH sin que deban concurrir a las oficinas de atención al público? ¿Cómo evitar que la consulta por 0-800 de fecha y

sucursal de pago del beneficio termine saturando con más de 800.000 llamadas cualquier plataforma de comunicación?

El conjunto de estas iniciativas representó una exigencia sin precedentes para la administración pública en su totalidad y para ANSES en particular, cuya estructura debió prepararse no sólo para resolver trámites en forma masiva, sino también para brindar atención y respuesta en tiempo récord a gran cantidad de personas a través de todo el territorio nacional. En tal sentido, las políticas públicas que constituyen este nuevo paradigma requirieron, para consolidarse y desenvolverse en forma exitosa, de cambios estructurales profundos, nuevos vínculos inter-organizacionales e innovaciones tecnológicas de vanguardia.

Para comprender este complejo entramado, resulta útil realizar un breve recorrido cronológico sobre los hitos y las resoluciones políticas, tecnológicas y de infraestructura que fueron fundamentales para establecer y garantizar el cumplimiento de iniciativas de alcance universal.

Porque la llamada “modernización del estado”, después de ser una estrategia de jibarización en manos del neoliberalismo, consenso de Washington mediante, ha encontrado en las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC- un camino para transitar con menos sobresaltos y daño social el camino de la eficacia y la eficiencia.

Desde la creación del CUPED, el más poderoso centro de cómputos de América Latina a fines de la década del sesenta, hasta la actual plataforma tecnológica de ANSES y su interacción con el Programa Conectar Igualdad, han ocurrido numerosos cambios en la estructura y la conformación de áreas claves de ese organismo.

Los reclamos de mayor transparencia, el crecimiento del número de beneficiarios de políticas sociales tras la debacle de 2001, obligó a una silenciosa revolución tecnológica. Primero, a un proceso de parametrización y automatización creciente del otorgamiento de beneficios, mediante el denominado “otorgamiento asistido” por computadoras. Luego, el desarrollo de aplicaciones capaces de hacer liquidación de beneficios usando la información disponible en las Bases de Datos y por último, el acceso a trámites por Internet.

En este marco, comenzó a llevarse a cabo el Plan Estratégico de Sistemas y Telecomunicaciones (PESyT) de ANSES. El PESyT consideró cambios en tres dimensiones:

Porque la llamada “modernización del estado”, después de ser una estrategia de jibarización en manos del neoliberalismo, consenso de Washington mediante, ha encontrado en las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC- un camino para transitar con menos sobresaltos y daño social el camino de la eficacia y la eficiencia.

metodología de trabajo, arquitectura de hardware y software y estructura funcional de la Gerencia de Sistemas y Telecomunicaciones (GSyT) del organismo. Su misión se orientó a construir procesos que optimizaran el tiempo con base en técnicas y estándares acordes a la versatilidad y la velocidad de la sociedad de la información. En concreto, la apuesta clave de este Plan Estratégico fue el desarrollo de un Portal de Internet capaz de soportar la totalidad de los servicios que brindaba en aquel tiempo ANSES, orientados tanto a los trabajadores pasivos (jubilados) como a los activos (a través de Asignaciones Familiares y Subsidios). La implementación del portal permitió: desde reunir información necesaria para orientarse en trámites de la Seguridad Social, hasta posibilitar accesos corporativos para instituciones vinculadas con servicios de terceros; incluyendo además una serie de beneficios automatizados adquiribles por internet sin intervención de los funcionarios de ANSES.

El portal, cuyo funcionamiento fue complejizándose con nuevas facultades y responsabilidades del organismo, permitió luego la adquisición de turnos por internet para ser atendido en cualquier oficina de ANSES, la provisión de información completa sobre la Historia Laboral de las Personas y la búsqueda de información sensible vinculada a los beneficiarios; entre otros procedimientos.

Con la asunción de Néstor Kirchner en 2003, el objetivo de diseñar una visión de la Argentina que recuperara su previa tradición de inclusión social dio lugar a nuevas iniciativas que se tradujeron en innovaciones tecnológicas de vanguardia. La clave de su plan de Reconstrucción del Estado fue retomar la idea de que la seguridad social es “la expresión legal del concepto de solidaridad que está dispuesta a aplicar una sociedad sobre sí misma”; pero conjugándola con la evolución de la informática y la técnica contemporáneas. Dos leyes fueron fundamentales para rescatar el espíritu solidario de la previsión social en el país: la ley 25.994 – de jubilación anticipada, que permitió la incorporación de más de un millón de nuevos afiliados en el país - y la ley 26.222, que habilitó la libre opción entre el régimen de capitalización privado encarnado en las AFJP y el sistema de reparto público.

En consonancia con estas iniciativas que, al favorecer la solidaridad intergeneracional y la ampliación de la cobertura previsional, aumentaban sustancialmente la complejidad estructural de ANSES y el número de sus beneficiarios; la Reconstrucción del Estado tuvo que avanzar hacia una fase más informatizada e inteligente. En esta línea, el proyecto de Gobierno Electrónico implicó cambios administrativos y políticos surgidos de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a los ámbitos del Estado. A través del decreto 378/05, se estableció este Plan de Gobierno Electrónico que abogaba por “promover el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las tecnologías de la información y las comunicaciones”.

Los principios rectores del plan incluían -a partir de la utilización eficiente de las TIC y de la mejora en la calidad de procedimientos y sistemas- mejoras en los servicios al

habitante y al ciudadano, optimización de los procesos de gestión pública, reducción de costos en los circuitos productivos, promoción de la inclusión social, apoyo al desarrollo técnico e integración del país en la economía mundial.

Concretamente, esta iniciativa permitió no sólo administrar eficientemente los datos del enorme número de beneficiarios recientemente incorporados a ANSES, sino que también permitió hacer una utilización intensiva de internet, ofreciendo a estos beneficiarios el acceso a servicios e información a través de la web. Pero además, la utilización exhaustiva de internet y la cantidad sustancialmente mayor de recursos humanos provistos a ANSES, sirvieron para armar una red nacional de potenciales beneficiarios.

Otra experiencia masiva fue el otorgamiento de la Constancia de CUIL por Internet. Esto demostró como el facilitar los procesos permite pasar en un término de 6 meses de un requerimiento de 240.000 constancias a más de 800.000. El éxito de estas medidas llevó a brindar el primer beneficio previsional otorgado de forma remota, la Pensión Derivada automática bajando el tiempo de otorgamiento de 4 meses a 30 días. Luego se logró otorgar la Jubilación a trabajadores Autónomos (1.300.000 beneficiarios en 8 meses) con el plus de ser el primer trámite complejo que fue automatizado en el Estado Argentino gracias a la conexión entre las bases de datos de ANSES y de AFIP.

Para proseguir en este sendero, ANSES consideró que era necesaria una arquitectura más acorde, flexible y económica para cumplir con sus objetivos en un mundo signado por el cambio. La búsqueda se orientó a arquitecturas que permitieran interactuar con más entornos, con tiempos de desarrollo más cortos, que brindarán información de modo más accesible para los ciudadanos.

Entonces se plantó una idea global de arquitectura orientada a servicios (SOA) que pusiera en el centro de interés la atención a los beneficiarios teniendo en cuenta los ejes de:

Neutralidad: todo software adquirido por la institución debe proveer interfaces de acceso neutro dentro de las especificaciones del World Wide Consortium, en las distintas modelizaciones definidas por el intercambio de datos entre aplicaciones.

Independencia: para no anclarse en un solo proveedor de software, de acuerdo a estándares regulados internacionalmente.

El proyecto de Gobierno Electrónico implicó cambios administrativos y políticos surgidos de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a los ámbitos del Estado. A través del decreto 378/05, se estableció este Plan de Gobierno Electrónico que abogaba por “promover el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las tecnologías de la información y las comunicaciones”.

Flexibilidad-versatilidad-capacidad de respuesta: la información debe estar disponible en el medio físico que el usuario necesite. Ofrecer interoperabilidad para incrementar el contacto con el público beneficiario.

Calidad-eficacia: brindar una perspectiva sobre el ciclo de vida de los datos, control de versiones y cambios, distintos niveles de contingencia, etc. El objeto es adherir a estándares internacionales reconocidos y recomendados por los organismos de control internos y externos.

Costos-eficiencia: tener en cuenta la escasez de los fondos públicos y adaptarse para poder contemplar las necesidades del organismo.

Seguridad: eje clave si se considera que se debe proteger la información de millones de ciudadanos. Por ello se implementan métodos de autenticación y acceso, Firma Digital y encriptación de datos, entre otros.

Es a través de esta estructura sólida y de amplio espectro, que el Gobierno Nacional pudo no solamente implementar sino también diseñar desde los cimientos, políticas de mayor escala. Y llevar el espíritu de estas políticas sociales a un nuevo nivel significó generar iniciativas de alcance universal y federal: derechos que fueran otorgados a un grupo social beneficiario de acuerdo a reglas claras y objetivas, no sujetas a la voluntad de los actores institucionales u organismos estatales intervinientes.

Un ejemplo paradigmático de este tipo de iniciativas es la Asignación Universal por Hijo (AUH) decretada en 2009, que beneficia a trabajadores informales, desocupados y servicio doméstico que tengan hijos menores de 18 años, y embarazadas. La implementación de la AUH logró los objetivos del gobierno sobre la reducción de la indigencia, cuya tasa cayó más del 50%. La asignación es recibida, desde noviembre de 2009, por 3,7 millones de niños, niñas y adolescentes de todo el país. Con la AUH se produjo un 20% más de matrícula escolar en prácticamente 1 año ya que para percibir los \$ 220 por hijo (\$ 880 si es discapacitado) uno de los requisitos es contar con el certificado escolar del niño.

Para los trámites de Asignación Universal por Hijo, ANSES también puso en marcha un sistema integral de consultas por el número reducido 130, así como por mensajes de texto -SMS- que permitían la consulta de cantidad de hijos registrados en las bases de datos del organismo o la fecha y sucursal bancaria de pago de beneficio.

Con estos antecedentes y un escenario económico y tecnológico emergentes, la Presidenta Cristina Fernández de Kirchner tomó la decisión política de ir un paso más allá en la misión de reducir las brechas culturales existentes a través de la implementación de políticas sociales universales.

En 2010, con el Decreto 459/2010, se dio origen al Programa Conectar Igualdad, que establecía la distribución de 3 millones de netbooks a cada alumno y docente de

escuelas secundarias de gestión pública, escuelas de educación especial e institutos de formación docente del país en un período de tres años. Este Programa surgió bajo la idea de que las tecnologías lleguen a las escuelas de modo masivo, favoreciendo la inclusión social y la alfabetización digital.

Al mismo tiempo, el ingreso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la escuela se vinculó con la exigencia de nuevos saberes y habilidades. Pero también, y fundamentalmente, se trató de dar respuesta a ciertas demandas del mundo actual del trabajo y a la necesidad de comprender y participar en una sociedad signada por la información y el conocimiento. En tal sentido, la estrategia general del Programa no consideró solamente acercar a las escuelas millones de netbooks a alumnos y docentes, sino también brindar capacitación a los docentes, elaborar contenidos y softwares educativos, innovar en el ámbito educativo formal y no formal, implementar nuevos procesos para la adquisición del hardware, instalar integralmente servidores, racks, switches y access points para la implementación de una red escolar en cada establecimiento educativo y monitorear el avance de las etapas de implementación del Programa.

Para llevar a cabo sus objetivos, la propuesta requirió de la cooperación de múltiples organismos. Primero: La Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), el Ministerio de Educación de la Nación, la Jefatura de Gabinete de Ministros y el Ministerio de Planificación Federal conformaron el Comité Ejecutivo de Conectar Igualdad. A su vez, el programa debió interactuar con las autoridades de todas las provincias y con sus referentes jurisdiccionales del área de educación; con un número aproximado de 50 empresas que proveedoras de equipamiento para el programa, con diversas universidades nacionales y organizaciones participantes en el desarrollo de la infraestructura tecnológica escolar, con cada una de las escuelas, sus autoridades, sus familias.

En el caso de ANSES, sus Unidades de Atención Integral (UDAI) fueron las encargadas de ofrecer asistencia a las escuelas beneficiarias en todo el territorio nacional y en todas las instancias de aplicación del proyecto. En esta dirección, tanto el enlace territorial de las UDAI y la experiencia de ANSES en la implementación exitosa de programas de altísima demanda, como la moratoria previsional o la Asignación Universal por Hijo de Protección Social, fueron de suma importancia para el despliegue y puesta en movimiento del Programa.

Llevar el espíritu de estas políticas sociales a un nuevo nivel significó generar iniciativas de alcance universal y federal: derechos que fueran otorgados a un grupo social beneficiario de acuerdo a reglas claras y objetivas, no sujetas a la voluntad de los actores institucionales u organismos estatales intervinientes.

A su vez, para reforzar su carácter inclusivo, el Programa contempló la distribución de netbooks a alumnos de escuelas de educación especial. Trabajando por la equidad educativa, Conectar Igualdad impulsó la distribución de equipamiento adaptado y hardware y software específicos para estas organizaciones de formación; instrumentos entre los cuales se encuentran: computadoras de escritorio tipo “Todo en Uno”, impresoras Braille, auriculares para escuelas de ciegos y baja visión, brazos articulados, mouse activado por botones; entre otros dispositivos.

Para abordar el desafío logístico que exigía su implementación, el Programa debió diseñar una herramienta de administración central que permitiera a los beneficiarios realizar operaciones de gestión de manera remota. La herramienta elaborada fue el Aplicativo CONIG. El Aplicativo es una herramienta diseñada sobre la base de cuatro módulos cuyos datos son completados por diferentes actores en el proceso de fabricación y distribución de los equipos; y cuya utilización supone la articulación de todos estos actores para que los beneficiarios obtengan y puedan aprovechar sus netbooks exitosamente.

En el módulo Activos se asocia el número de serie de los equipos fabricados con el número de CUIT de las empresas proveedoras. A su vez, en el módulo de Servicio Técnico el número de serie de las netbooks es asociado al CUIT del proveedor de servicio técnico de las mismas. El tercer módulo, correspondiente a los Pisos Tecnológicos, vincula el número de serie de cada equipo con el Código Único Escolar (CUE); mientras que módulo Matrícula es completado por las autoridades escolares y asocia el número de CUIL de cada alumno con el número de serie de un equipo y con el CUE específico del colegio en cuestión.

El diseño de este aplicativo permitió y permite actualmente la articulación y la supervisión de todos los actores y entidades involucrados en el Programa; incluyendo desde los proveedores de los equipos y del servicio técnico de las netbooks, hasta las Unidades de Atención Integral (UDAI) de ANSES, los centros de aprovisionamiento y logística, las escuelas y las casas de alumnos y docentes. De este modo, la autoridad escolar que acceda al Aplicativo por medio del portal online de Conectar Igualdad, puede realizar mediante esta plataforma tanto la carga de matrícula de los alumnos, como el envío de notificaciones por robo o extravío de equipos y la emisión de solicitudes de soporte técnico para las netbooks de ese establecimiento.

La posibilidad que ofrece el sitio web de efectuar en forma remota las acciones de gestión vinculadas con el Programa, en conjunto con su organización por perfiles que jerarquiza y brinda distintas vías de acceso a la información para cada uno de los beneficiarios, se traducen hoy en las miles de visitas que el portal recibe diariamente desde todos los puntos del país. Concluida la Etapa II/2011 de implementación del Programa, las estadísticas señalaron que el portal de Conectar Igualdad recibió en el transcurso de ese año 14,6 millones de visitas totales y 2,6 millones de visitantes únicos.

Paralelamente a la consolidación de la estructura interna del Programa y de su articulación con otros organismos del sector público, en simultáneo con su impacto en el sistema educativo y en la vida cotidiana de sus beneficiarios, Conectar Igualdad también permitió fortalecer el vínculo entre el mercado tecnológico y las fuerzas productivas de la industria local.

Para brindar un marco de absoluta transparencia al proceso de adquisición de equipamiento informático y de telecomunicaciones solicitado, la Administración Nacional de Seguridad Social gestionó un Convenio Marco de Cooperación Técnica con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), en el ámbito del cual se firmó el Acta Complementaria N° 2 para la adquisición de los bienes necesarios para la implementación del Programa Conectar Igualdad.

Pero además de dar transparencia al proceso de adquisición de equipamiento, el Programa contempló la promoción de la industria nacional a través de la licitación por un millón y medio de netbooks que se realizó a principios de 2011; cuya condición de fabricación establecía que el 58% de las computadoras fueran ensambladas en la Argentina o que tuvieran plaquetas con componentes integrados en el país. Durante 2011, en consonancia con la segunda Etapa de implementación de Conectar Igualdad, se recibieron las 1.500.000 netbooks establecidas en esta licitación.

El 15 de noviembre de 2011, la Presidenta Cristina Fernández anunció el llamado a licitación para la Etapa III/2012 del Programa Conectar Igualdad, la cual contempla 1.500.000 de computadoras portátiles a ensamblarse localmente. Según los objetivos promovidos por este llamado, se llevará a cabo un salto cualitativo entre la licitación anterior – que contempló un 58% de las netbooks con valor agregado nacional – y la licitación actual, que prevé el 100% de los equipos con intervención de mano de obra local. Asimismo, la licitación otorgará prioridad a las propuestas con mayor integración de componentes de elaboración nacional, de manera que continúen agregándose nuevos eslabones argentinos a la cadena productiva.

Este proceso licitatorio se realizará en cuatro fases, la primera de las cuales incluye la adquisición de 400.000 computadoras portátiles. Con el formato de procesos licitatorios en fases, Conectar Igualdad apuesta a una progresiva integración de tecnología nacional en la fabricación de las netbooks del Programa. Asimismo, incentiva

Paralelamente a la consolidación de la estructura interna del Programa y de su articulación con otros organismos del sector público, en simultáneo con su impacto en el sistema educativo y en la vida cotidiana de sus beneficiarios, Conectar Igualdad también permitió fortalecer el vínculo entre el mercado tecnológico y las fuerzas productivas de la industria local.

a la industria local a optimizar la calidad de sus procesos y a avanzar en la producción de computadoras portátiles, cuyas plaquetas deberán estar soldadas y/o ensambladas en el país.

Actualmente, con la puesta en marcha de la Etapa III/2012 del Programa Conectar Igualdad y más de 2 millones de netbooks distribuidas en escuelas secundarias de gestión pública, escuelas de educación especial e institutos de formación docente de todo el país, los resultados están a la vista: Aumento de matrícula y de la retención de los alumnos; informes de evaluación y monitoreo periódicos; instalación de once mil redes escolares inalámbricas capaces de sustentar sistemas de conectividad a Internet; 5.000 secuencias didácticas digitales integradas en “escritorios” disponibles en las netbooks, en los servidores escolares y en el portal de Internet de Conectar Igualdad; acceso a tecnologías innovadoras dentro de provincias que antes se encontraban económica o geográficamente relegadas; los enumerados son sólo algunos de los resultados tangibles y los alcances del Programa.

A su vez, el horizonte abierto por el conjunto de políticas mencionadas y la estructura tecnológica que constituyó y garantizó su implementación, hoy tiene como correlato nuevos proyectos de desarrollo tecnológico. Este es el caso del plan Argentina Conectada, cuya inversión en infraestructura, equipamientos y servicios se propone complementar el despliegue de las redes inalámbricas que Conectar Igualdad ha realizado en las escuelas. Así, Argentina Conectada impulsa la Federalización de la Banda Ancha, la democratización a su acceso y la distribución equitativa de los recursos que habiliten el tendido de redes con posibilidad de conexión a internet en cualquier punto del país.

El propósito de continuar incrementando la calidad logística de políticas federales y universales, de generar nuevas iniciativas que converjan y se potencien recíprocamente, constituyen una de las misiones fundamentales del Proyecto Nacional que el Gobierno ha impulsado activamente durante los últimos años. Ampliar los límites de este nuevo paradigma de políticas públicas y alentar los cambios estructurales y tecnológicos que sus objetivos exigen, es un desafío que es necesario seguir asumiendo y reactualizando para construir una sociedad cada vez más inclusiva, justa e igualitaria.