

Desafíos de Transformación Digital en Seguridad Social

Julio 2023

Contenidos

- Las Cajas de Compensación de Chile
- Avances en Transformación Digital
- Desafíos para la Seguridad Social

Las Cajas de Compensación de Chile

70 años

Las Cajas de Compensación y Asignación Familiar son instituciones privadas, sin fines de lucro, que proveen servicios y prestaciones sociales con el objeto de mejorar el bienestar de sus afiliados y familias a lo largo de las diferentes etapas de sus vidas.

En Chile, existen 4 Cajas de Compensación:



Principales Prestaciones



- Administración y Pago de **Licencias Médicas**.
- Administración y Pago de **Asignaciones Familiares**.
- Inclusión Financiera a través de proveer **Créditos Sociales** y otros servicios financieros.
- Entrega de **Beneficios Sociales** en educación, salud, recreación y turismo, bonos de familias, múltiples convenios en comercios y servicios.

Las Cajas en Cifras (2023)

7.141.593 trabajadores y pensionados afiliados

+83 mil empresas afiliadas

+1,5 millones de créditos sociales otorgados cada año

+3,2 millones de licencias médicas pagadas por año

+6,5 millones de asignaciones familiares pagadas anualmente

+94 mil millones de beneficios entregados en el año

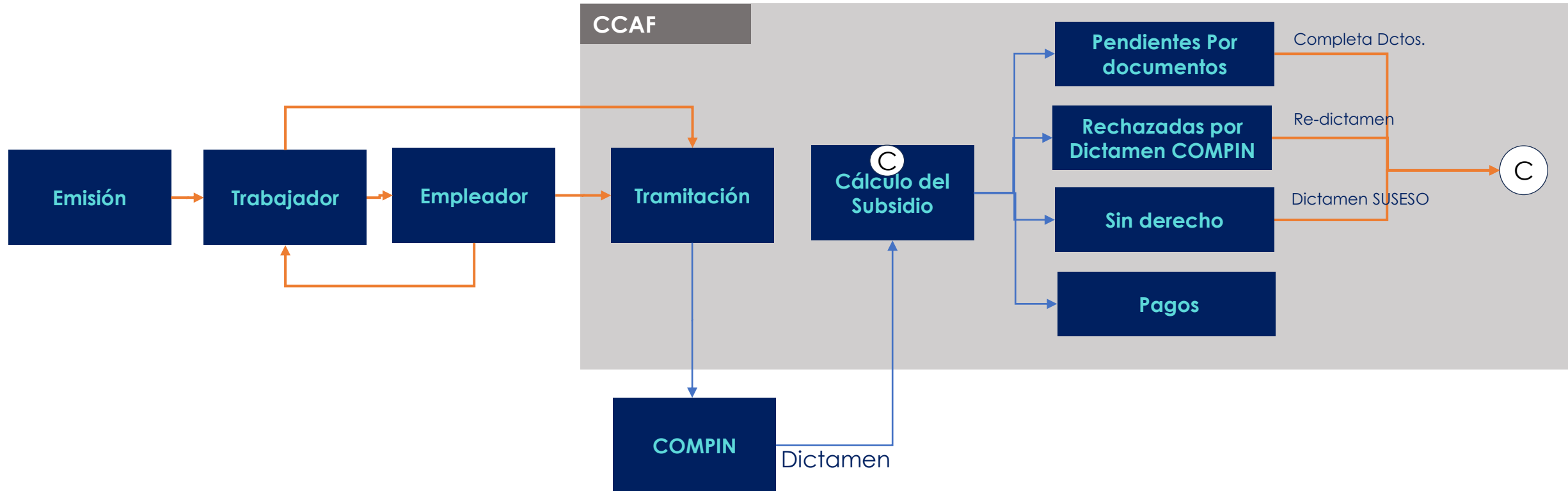
Cobertura Nacional: 438 sucursales



Avances de las Cajas en Transformación Digital

- Múltiples transformaciones en la última década orientadas a entregar una **mejor experiencia de servicio a sus afiliados**.
- **Prácticamente todas las prestaciones de las Cajas se han transformado con base a las nuevas tecnologías: licencias médicas, asignaciones familiares, crédito social y entrega de beneficios sociales**, con avances que han impactada la entrega de información y comunicación virtual, con el propósito de facilitar el proceso de tramitación (operacional y de atención) para los millones de afiliados y familias.
- La **pandemia vino a reforzar y acelerar los procesos** de digitalización de sus prestaciones, que las Cajas ya habían iniciado en periodo pre-covid.

Plataforma de Licencias Médicas



-Aproximadamente el **98%** de las licencias médicas emitidas son Electrónicas.

-Alrededor del **60%** del proceso de cálculo del Subsidio por Incapacidad Laboral se realiza de manera automática bajo un algoritmo que utiliza rentas cotizadas.

-Cerca del **80%** de los pagos en materia SIL se hacen a través de transferencias electrónicas.

Proceso digital para Asignación Familiar

	ACREDITACIÓN (Trabajador)	CONTINUIDAD (Trabajador/CCAF)	PAGO y COMPENSACIÓN (Empresa/CCAF)
	<p>Tramitación presencial y vía Mail.</p> <p>Formulario Solicitud AFA</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contiene datos personales ➤ Identificación de causantes ➤ Contiene Declaración rentas ➤ Firma Trabajador y empleador <p>Documentos para acreditar carga.</p>	<p>Valorización de tramos con Declaración de Rentas (Julio de cada año)</p> <p>Renovaciones causantes con certificados de estudios (Abril, Septiembre cada año)</p> <p>Extinciones por término vínculo Laboral, Fallecimiento, Matrimonio</p>	<p>Empresa paga el beneficio en liquidaciones del trabajador</p> <p>Empresa compensa el beneficio pagado en la "Declaración y pago de Cotizaciones Previsionales"</p>
Periodicidad	DIARIO	DIARIO Y POR EVENTO.	MENSUAL

-Alrededor del **50%** de la acreditación de cargas se hacen de manera no presencial.

-**100%** de uso de información interna para calcular tramos de ingresos (sustitución de papeles).

-Avances en materia de pago directo de Asignación Familiar

Provisión digital del Crédito Social y Beneficios Sociales

- Para la tramitación del crédito social, las Cajas disponen de canales presenciales (más de 400 sucursales) y de **canales virtuales**.
- Complementariamente, el desembolso de los fondos asociados al crédito otorgado se efectúa principalmente mediante **transferencias electrónicas**, además de disponer **botones de pago**.
- En materia de beneficios sociales, los afiliados pueden acceder a los beneficios mediante la entrega de **e-ticket** o **códigos QR** (descuentos en gas, farmacias, recreación).
- Adicionalmente, aquellos beneficios que requieren tramitación previa (bonos de natalidad, fallecimiento, nupcialidad, etc.) también se pueden acceder mediante canales virtuales.

Desafíos

Interoperabilidad e Integración

Todavía un desafío mayor

Faltan estándares, canales integrados para atención y provisión/asignación de prestaciones, conexión de bases de datos, entre otros.

Desafíos

Privacidad de los Datos

*Mejor atención y provisión de seguridad social sin
vulnerar privacidad*

Gestión del consentimiento, reglas y fiscalización para su gestión.

Desafíos

Gobernabilidad Digital en Seguridad Social

Visión desde el ciudadano

Rectoría desde el Gobierno para reglas y organización,
servicios integrados, alianza público-privada.

Desafíos

Integralidad para Personas Mayores

Tecnologías digitales no bastan por si solas

Tecnologías de gestión, alfabetización digital.

Desafíos

Dilema de la Presencia en el Territorio

El valor del contacto directo

Sistemas híbridos e integración de canales,
oferta de valor de oficinas territoriales.

Desafíos

¿Inteligencia Artificial?

Cajas de Chile 