

## Formulario de Postulación Premio Iberoamericano de Buenas Prácticas en Digitalización 2023

# GESTIÓN INTEGRADA DE RECLAMOS PENSIÓN GARANTIZADA UNIVERSAL



## Gestión Integrada de Reclamos Pensión Garantizada Universal



**Acceso analista IPS**

Acceso para el analista del Instituto de Previsión Social.



**ClaveÚnica**

Acceso para Entidades Administradoras de Pensión.

**IMPORTANTE:** Este sistema solo gestiona reclamos relacionados con Pensión Garantizada Universal. Solicitudes relacionadas con otras materias deben ingresarse en los canales de atención de la entidad que paga su pensión



## 1. Gestión Integrada de Reclamos: Alianza Público-Privada

La Pensión Garantizada Universal (PGU) es un beneficio no contributivo del Estado de Chile, que reemplaza los beneficios de vejez del Pilar Solidario. En el proceso de implementación el Instituto de Previsión Social (IPS) debió resolver **diversos desafíos**, uno de ellos fue dar **respuesta integral a los Reclamos PGU** que pudieran llegar desde la ciudadanía.

A fin de agregar mayor **Valor Público**, el IPS propuso una **Gobernanza Colaborativa Única** para implementar la instrucción de la Superintendencia de Pensiones sobre reclamos PGU, Gobernanza entre las 30 entidades del Sistema de Pensiones Chileno:

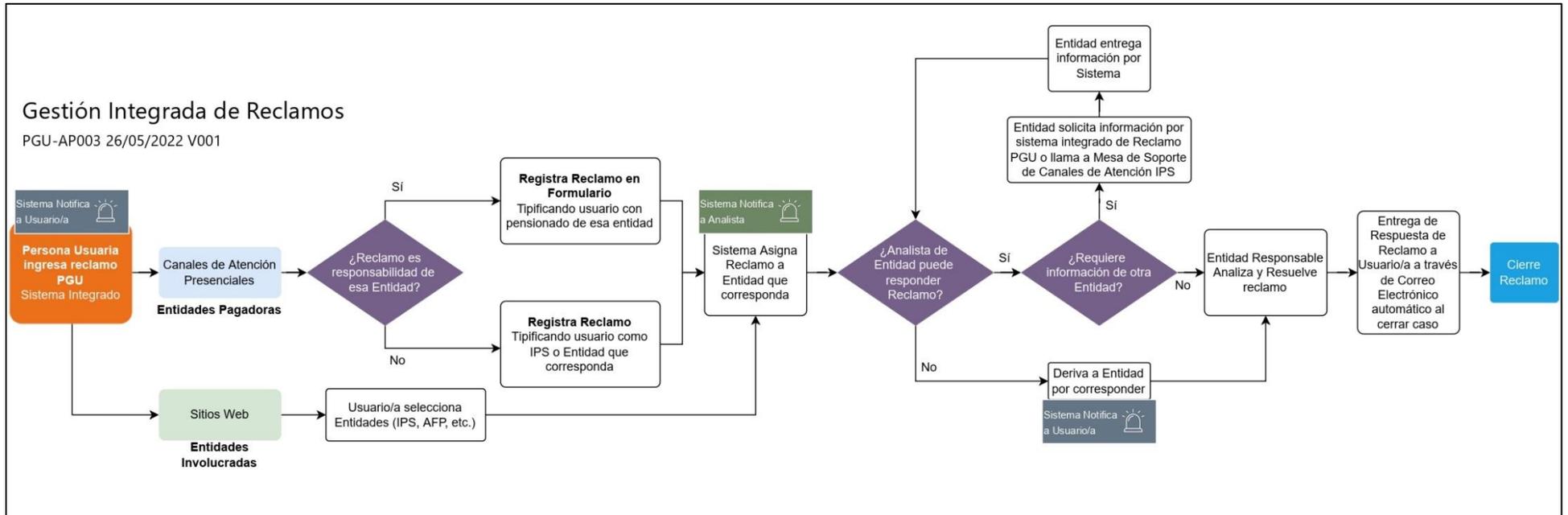
- **7 Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP):**  
Capital, Cuprum, Habitat, Modelo, Planvital, Provida, Uno.
- **16 Corredoras de Seguro (CSV):**  
4 Life Seguros, BCI Seguros Vida, BICE Vida, BNP Paribas Cardif, Chilena Consolidada, CN Life, Confuturo, Consorcio Nacional, EuroAmérica, Mapfre Vida, MetLife, Ohio National, Penta Vida, Principal, Renta Nacional, Security Previsión
- **4 Mutuales:**  
ACHS, IST, ISL, MUSEG.
- **2 Organismos Fiscalizadores:**  
Superintendencia de Pensiones (SUPEN), Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y el,
- **Instituto de Previsión Social.**

La Gestión Integrada se materializó reutilizando y robustecimiento la **Plataforma Web de IPS** para gestionar centralizadamente los reclamos, **dotando de trazabilidad, eficiencia y eficacia** al proceso.

El foco fue **facilitar el trámite a los adultos mayores**, creando una **Ventanilla-Única** para recepcionar, gestionar, derivar y responder reclamos PGU. Los Canales de Atención de los 30 organismos se integraron utilizando el mismo Sistema Web e incorporando el Formulario de ingreso Reclamos en sus sitios Web, favoreciendo la gestión y homologación de las respuestas.

El **Sistema Único de Reclamos PGU** permitió una **integración Público-Privada inédita** en Chile. Es la primera vez que las **30 entidades interactúan y trabajan colaborativamente** para implementar una Política Pública de Seguridad Social, fortaleciendo la relación del Instituto con las entidades del Sistema de Pensiones.

## Flujo Ciclo de Vida del Reclamo y Gestión Integrada Pensión Garantizada Universal



## 2. ¿Qué es la Pensión Garantizada Universal?

La Pensión Garantizada Universal (PGU) es un beneficio no contributivo del Estado de Chile, fue creada el año 2022 con la publicación de la Ley 21.419, y actualizada el año 2023 con la Ley 21.538. El Instituto de Previsión Social es el servicio público que administra y paga mensualmente.

Hasta marzo de 2023 la Pensión Garantizada Universal ha permitido mejorar los ingresos de más de 2.2 millones personas en Chile.

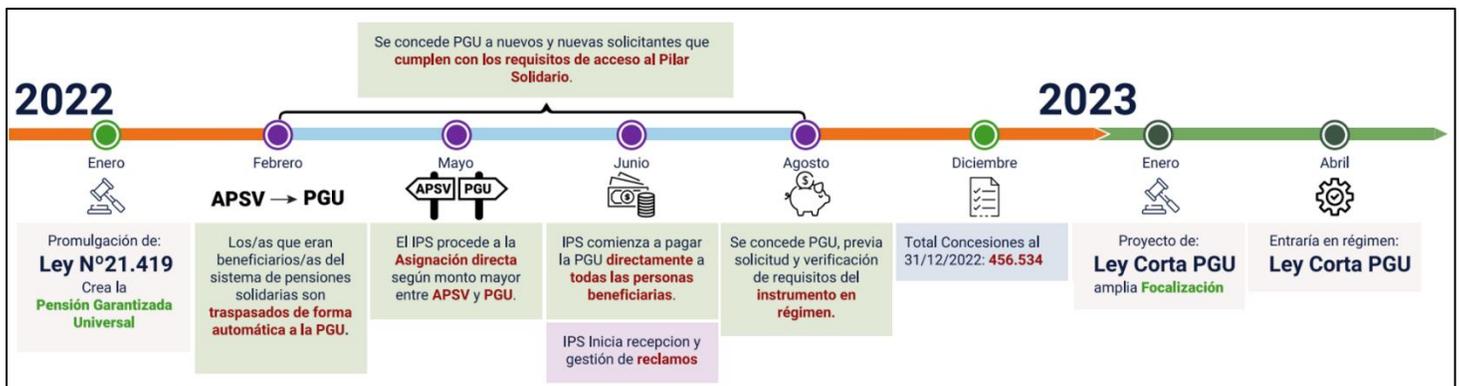
En el marco de la **Seguridad Social** en Chile los objetivos de la PGU son:

- Entrega un piso básico de pensión a todas las personas mayores de 65 años, excluyendo sólo al 10% de las personas de mayores ingresos de la población.
- Reemplazar el Pilar Solidario de Vejez, creado el año 2008, por un sistema universal más simple en su funcionamiento.
- Incentivar la cotización previsional.
- Aumentar la cobertura y los montos de los beneficios.

La PGU entró en vigor con condiciones transitorias el 1 de febrero de 2022, luego de solo unas semanas de apresto, previo a la publicación de la ley, tiempo en que se ajustaron los Sistemas Informáticos, procesos de pago y se transfirió conocimiento a los Canales de Atención del IPS, AFP, Compañías de Seguro y Municipios. La ley fue publicada el 29 de enero de 2022 entrando en operación el 1 de febrero del mismo año.

Los primeros 7 meses se implementaron las diversas etapas consideradas en la Ley. Meses en que se trabajó coordinadamente con la Superintendencia de Pensiones y las demás entidades del sistema de pensiones, para entrar en régimen en agosto de 2022, a continuación, la trayectoria de la implementación:

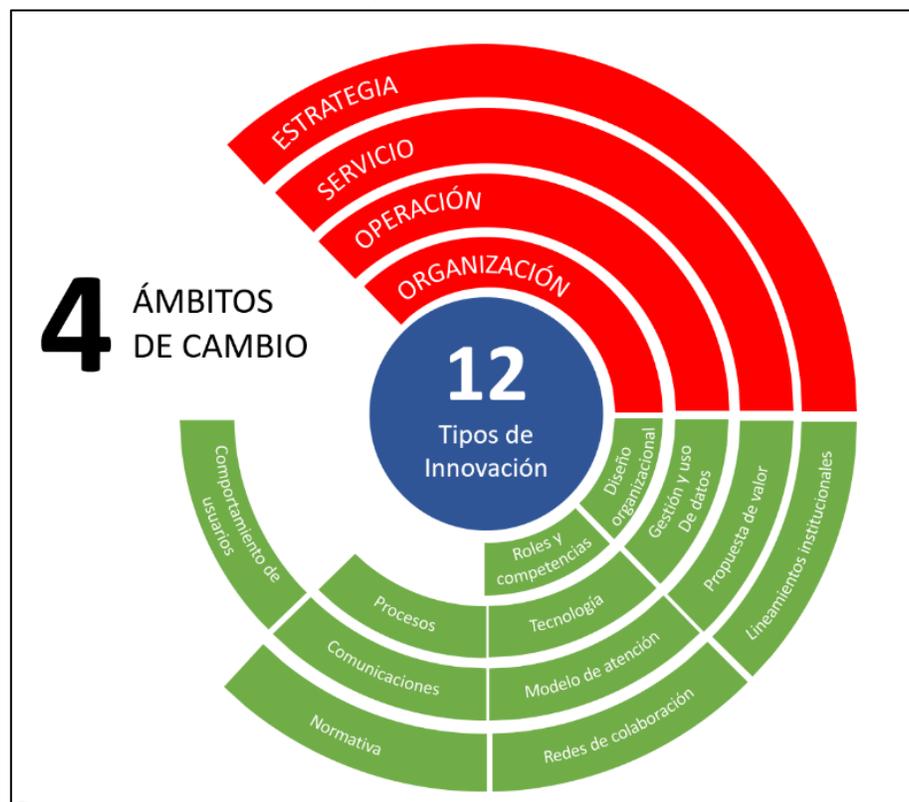
### Trayectoria de Implementación de la Pensión Garantizada Universal



### 3. ¿Por qué la Gestión Integrada de Reclamos PGU es innovadora?

- Transformó un **problema en oportunidad**.
- Facilita la vida a **los adultos mayores** al generar una **Ventanilla-Única** para la atención, permitiendo ingresar reclamos Pensión Garantizada Universal en cualquiera de las 30 entidades.
- La interrelación permitió **cocrear respuestas homologadas** para las personas usuarias.
- **Agrega trazabilidad** de todo el ciclo de vida del reclamo.
- Permite **conocer el estado de avance**, sin importar en qué entidad o punto de interacción fue ingresado el reclamo.
- **Ahorra recursos**, al reutilizar herramienta pensada exclusivamente para IPS, evitando que cada entidad construyera o adecuara su sistema.
- **Amplió el uso**, pasando de 1.500 funcionarios IPS a cerca de 4.000 sumando a las otras **29 entidades**.
- **Facilita la gestión de Credenciales**, al utilizar la Identidad Digital de Chile, la ClaveÚnica, para validar identidad de las funcionarias y funcionarios.
- Agrega Valor Público al **fortalecer redes de colaboración** Público-Privadas.
- **Mejora el Modelo de Atención**, operación, procesos, gestión de datos.
- Fortalece roles.
- Permite la **derivación de casos de manera directa** entre organismos.
- **Facilita** la comunicación entre el Estado, los privados y las personas usuarias.

El éxito de la iniciativa radica principalmente en que se **articularon distintos tipos de innovación para estos 4 ámbitos de cambio:** Estrategia, Servicio, Operación y Organización.



#### 4. ¿Cuál fue el problema u oportunidad del que se hizo cargo esta innovación?

La Superintendencia de Pensiones instruyó a todas las entidades del Sistema de Pensiones los **plazos y la responsabilidad de atender y resolver los reclamos PGU recepcionados**, para luego de gestionados y cerrados **enviar a IPS** para registro final como administrador del beneficio.

Con foco en las personas adultas mayores se generó una innovación con una Alianza Público-Privada que **facilita la atención** al:

- **Habilitar** diversos **puntos de interacción** para recibir y gestionar reclamos PGU, permitiendo obtener información sin importar la entidad que se consulta.
- **Incorporar** visibilidad y **trazabilidad** del reclamo (estado de avance).
- **Derivar** y facilitar la colaboración entre entidades para gestionar y cerrar los reclamos.
- **Disponibilizar** una **herramienta** para los organismos fiscalizadores con el fin de Supervisar y Fiscalizar el proceso de reclamos.
- **Reducir el esfuerzo** de gestión, control, y probabilidad de error al centralizar todo el proceso.
- Generar **respuestas homologadas** y coordinadas para los diferentes canales de atención.
- Hacer un **uso eficiente** de los recursos públicos.

#### 5. La Gestión Integrada de Reclamos a través de Alianza Público-Privada beneficia:

<p><b>Personas Adultas Mayores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentan con una Ventanilla-Única para ingresar y consultar por sus reclamos.</li> <li>• Sin importar donde ingresaron el reclamo, cualquier entidad puede informar el estado de avance o cierre.</li> <li>• Evita la presencialidad para ingresar y consultar por el estado de gestión del reclamo.</li> </ul>
<p><b>Ciudadanía y Personas Contribuyentes</b></p> <p>Al mejorar la percepción de confianza, debido al uso eficiente de los recursos públicos, la transparencia de los distintos procesos de la Política Pública, la participación y colaboración de los diversos actores que influyen en el proceso.</p>
<p><b>Funcionarias y Funcionarios de entidades públicas y privadas</b></p> <p>Porque los dota de una mejor herramienta de trabajo y articulación entre todas las entidades. Mejorando también la labor de los equipos de backoffice.</p>
<p><b>Entes Fiscalizadores</b></p> <p>Les facilita su labor al contar con una plataforma centralizada para auditar.</p>
<p><b>Estado de Chile</b></p> <p>Se proyecta con hechos que el Estado es eficiente, innovador y capaz de coordinarse con otros actores.</p>

## 6. Impacto en las Personas Usuarias, Funcionarias y Funcionarios y Gestión

- **Experiencia de atención homogénea** gracias a la coordinación entre entidades públicas y privadas, ya que toda la gestión del reclamo es centralizada, integrada y homologada.
- **Menores tiempos de respuestas** para las derivaciones entre entidades, ya que se realiza en la misma plataforma, alertando al instante.
- **Facilita la gestión interna de cada entidad**, gracias al escalamiento, alertas de tiempo faltante, reportería por institución y tipo de reclamo.
- **Ahorro Ciudadano** de \$328.758.475 (409.718, 93 USD) por concepto de Movilización y Costo Hora Laboral.
- Facilita la implementación de **acciones correctivas de difusión y capacitación de PGU**, gracias a que se cuenta con información de los tipos de reclamos ingresados.
- Sobre **4 mil usuarios de las distintas entidades** del Sistema de Pensiones que, concurren de manera coordinada en el Sistema para dar respuesta a los reclamos desde sus distintos roles: ejecutivo de atención, experto, supervisor, administrador por institución.
- **Fiscalización centralizada** y al instante.

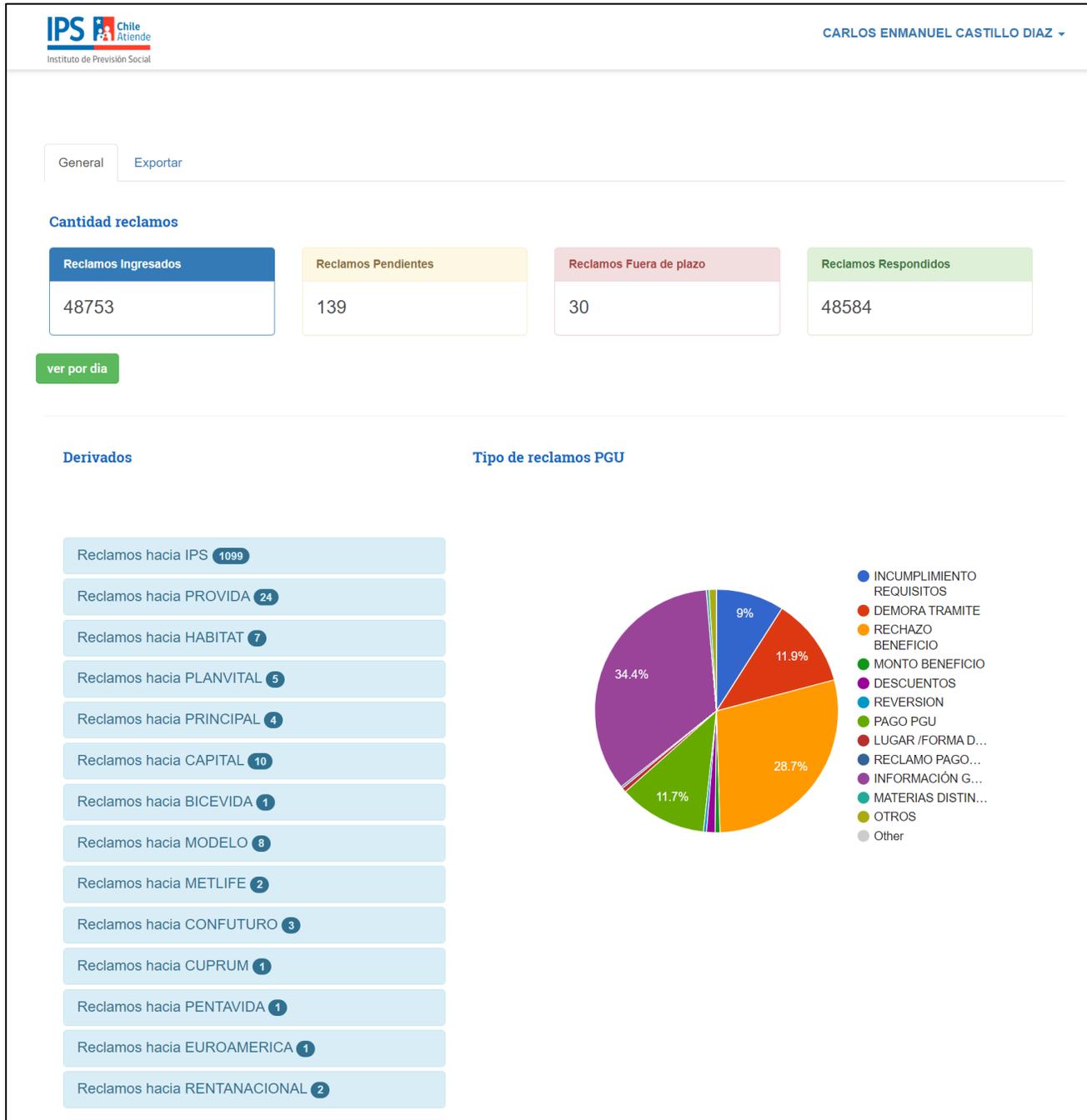
## 7. Sustentabilidad de la Gestión Integrada y Sistema Informático

Ajustando reglas de negocios e interfaz el Sistema Informático se puede replicar para Tramitar y Conceder beneficios donde participan diversos actores. Por ejemplo:

- **Subsidio de Discapacidad:** donde interactúa la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), Servicio de Registro Civil e Identificación, municipios e IPS.
- **Bolsillo Electrónico Familiar:** Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Banco Estado de Chile y el Instituto de Previsión Social.

Actualmente, el modelo se está reutilizando para la Gestión de Certificados de Supervivencia. Trámite que requiere la participación de las embajadas, Superintendencia de Pensiones e IPS, para certificar que una persona está viva y puede continuar recibiendo su pensión.

## 8. Dashboard de Gestión de Reclamos



# GESTIÓN INTEGRADA DE RECLAMOS PENSIÓN GARANTIZADA UNIVERSAL

**Patricio Coronado Rojo**  
Director Nacional

**Juan José Carcamo Hemmelmann**  
Subdirector de Servicios al Cliente

**Equipo representante de la iniciativa**

**Carlos Enmanuel Castillo Díaz**  
Jefe Departamento de Productos y Formación  
[Carlos.e.castillo@chileatiende.cl](mailto:Carlos.e.castillo@chileatiende.cl)

**Lenia Solange Pizarro Sierra**  
Jefa (s) Departamento de Canales de Atención Presencial  
[Lenia.pizarro@chileatiende.cl](mailto:Lenia.pizarro@chileatiende.cl)

**Viviana Ituarte Valderrama**  
Jefa Departamento de Atención Remota  
[Viviana.ituarte@chileatiende.cl](mailto:Viviana.ituarte@chileatiende.cl)

**Hans Esteban Oelckers Arriagada**  
Jefe de Proyectos Tecnológicos  
[Hans.oelckers@chileatiende.cl](mailto:Hans.oelckers@chileatiende.cl)