



Coloquios sobre Transformación Digital
Centro de Sistemas Públicos
Ingeniería Industrial – Universidad de Chile

Transformación Digital del Estado

Modernización de la Superintendencia de Seguridad Social

Claudio Reyes Barrientos
Superintendente de Seguridad Social

Rodrigo Moya García
Jefe de Unidad de Gestión de Proyectos - SUSESO

Agenda



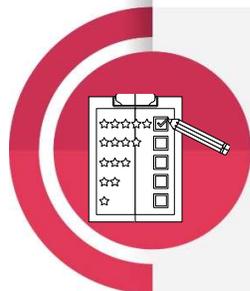
Visión Estratégica

La necesidad de la Transformación Digital y cómo abordarla



Principales resultados

El camino de la Transformación Digital de SUSESO y los principales logros



Lecciones Claves

Impacto y desafíos de la Transformación Digital de SUSESO

Agenda



Visión Estratégica

**La necesidad de la
Transformación Digital y
cómo abordarla**

La SUSESO



Nuestro comienzo: ¿Por qué?



Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano

Servicios que ofrece el Estado

Mejora en la Capacidad de Gestión



Mejora en la Efectividad y Eficiencia



Mejora en la Satisfacción de los Ciudadanos

Proyecto de Mejora Integral (PMI) de la Superintendencia de Seguridad Social

36 meses de ejecución



Nuestra idea: ¿Para qué?



Reorientación
Estratégica con
Foco Ciudadano



Mejorar las
Capacidades
de Gestión de
Información



Incorporar Procesos
Automatizados,
Integrados e
Innovadores

Regulación

Resolución
Proceso de
Modernización Institucional

Fiscalización



Cobertura



Tiempo



Calidad

Nuestro Modelo: ¿Cómo?

Mejorar la Satisfacción
de los Usuarios de
SUSESO

Foco en la resolución del problema y la necesidad
de incrementar la satisfacción del usuario

Uso de tecnologías con su foco en la
ciudadanía

**CERO
PAPEL**

**INTEGRACIÓN
DE DATOS**

**PREDICCIÓN
DE CASOS**



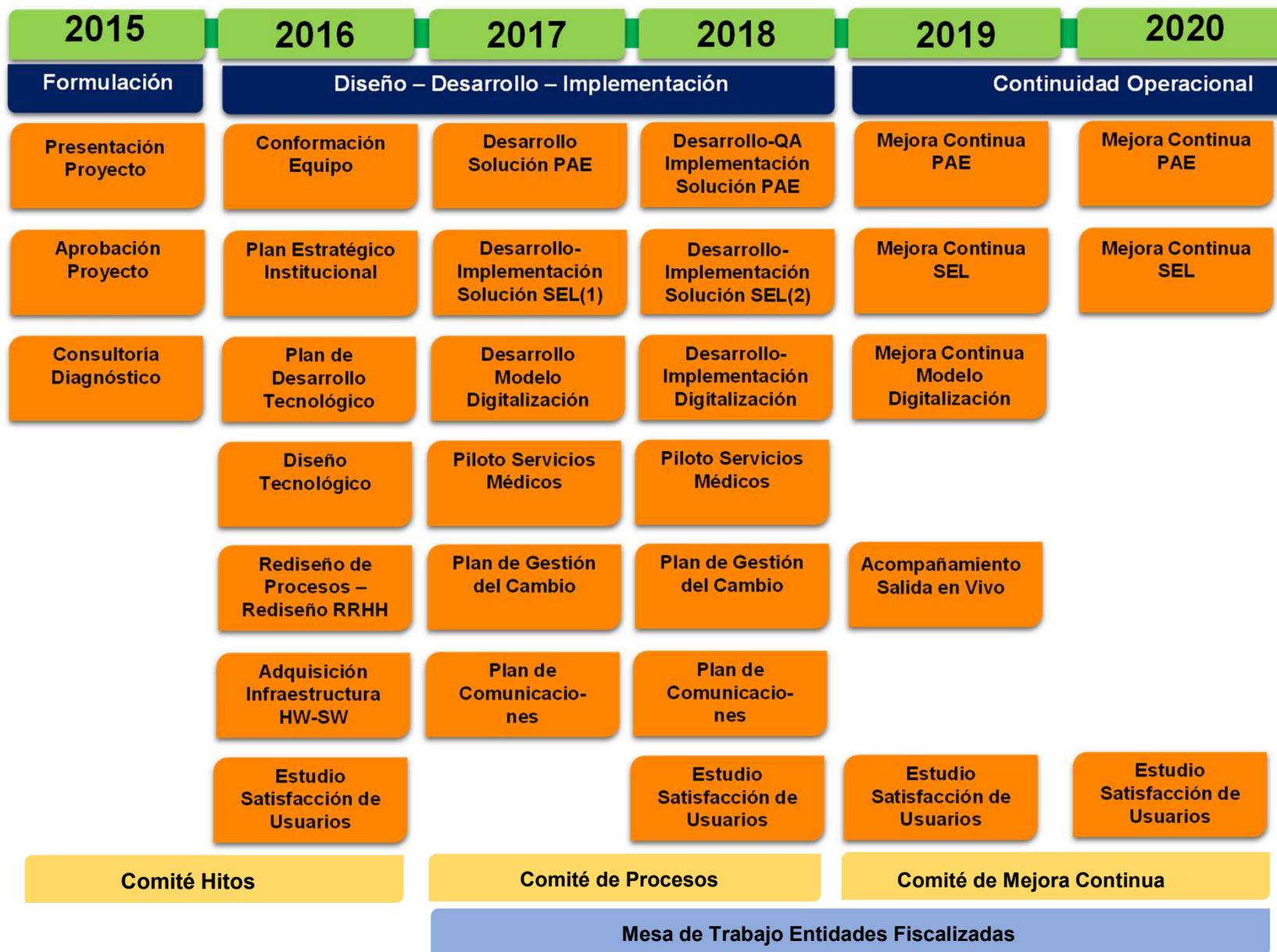
Agenda



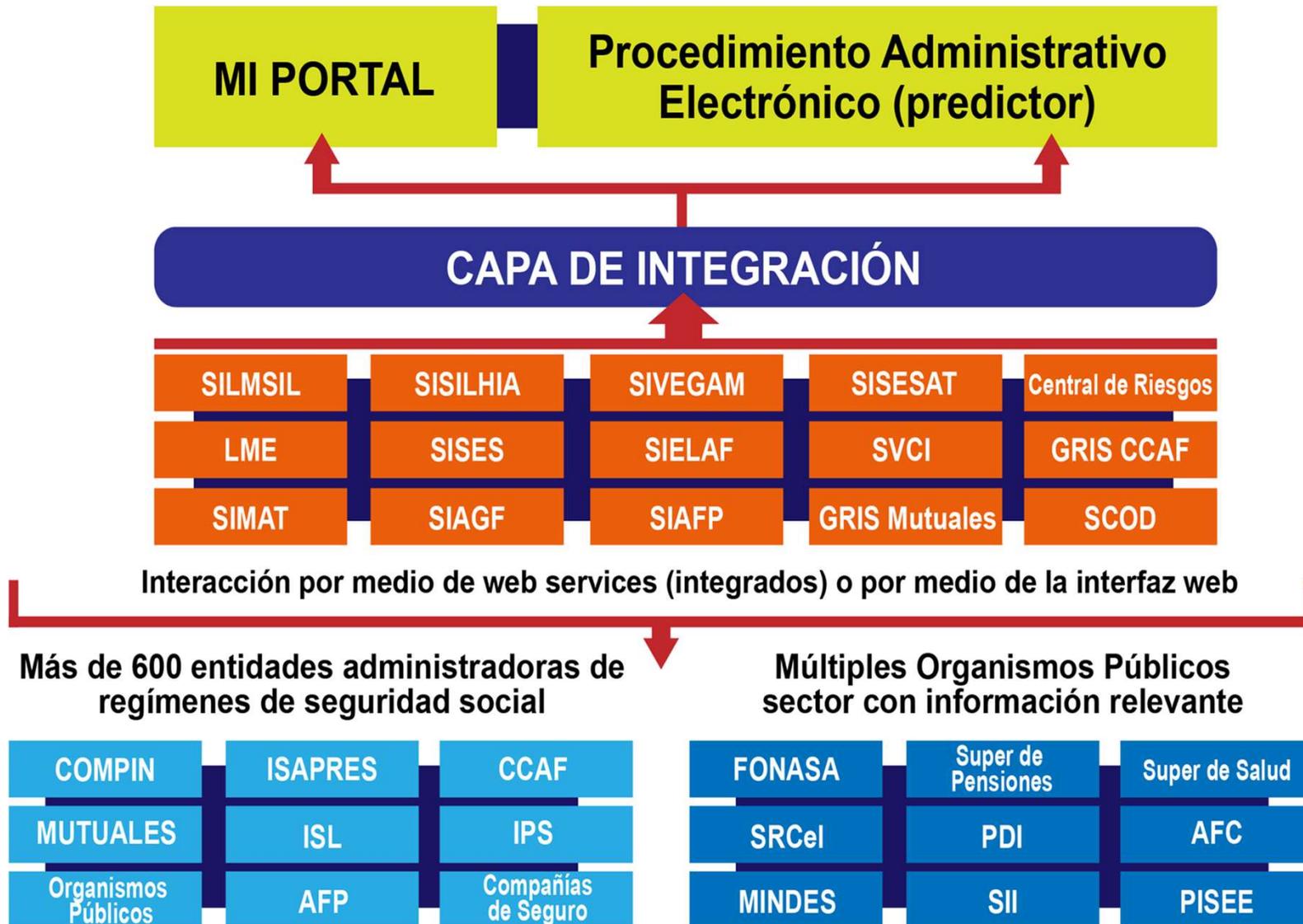
Principales resultados

El camino de la Transformación Digital de SUSESO y los principales logros

Hoja de Ruta del Proyecto de Mejora Integral



Foco: Integración de Datos



El Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE)



INGRESO

Los documentos son digitalizados e ingresados a la plataforma en línea

Ingreso en línea

Mayores exigencias en la admisibilidad de documentos



COMPLETITUDY ASIGNACIÓN DEL EXPEDIENTE

Integración de datos para incorporar al PAE

Solicitud de documentos a entidades en línea

Expedientes Electrónicos y asignación Electrónica



ANÁLISIS DE EXPEDIENTE

Relación automática de expedientes

Cronología detallada de expediente

Posibilidad de trabajo remoto



RESOLUCIÓN

Utilización de plantillas de resolución

Visaciones y Firmas se realizan de forma electrónica

Selección automática de visaciones, firmas y distribución



NOTIFICACIÓN Y DESPACHO

Registro, almacenamiento y despacho automatizado

Notificación electrónica a reclamantes (con autorización) y entidades



PANEL DE MONITOREO

Acceso a expedientes electrónicos, siempre y por quien lo necesite

Seguimiento de trámite en línea

Control de plazos y productividad

Ajustado a la LTD

Superintendencia en Línea (SEL)

Sitio web con foco usuario

Cantidad de usuarios únicos último año

2.881.000

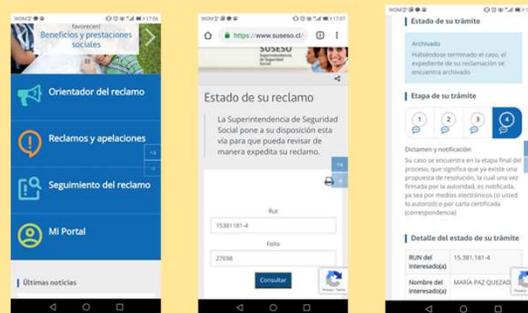


- Orientador del Reclamo
- Mi Portal
- Reclamos
- Seguimiento de Trámite

Modelo de seguimiento de trámite

Aproximado Mensual de consultas

70.000



Integrado a PAE y a IVR (Call Center)

Funcionalidad para acceder de manera simple y rápida al estado de los casos

Acceso a información de Seguridad Social

- Educación
- Derechos
- Regulación
- Doctrina

Guía de la Seguridad Social

Normativa y Jurisprudencia

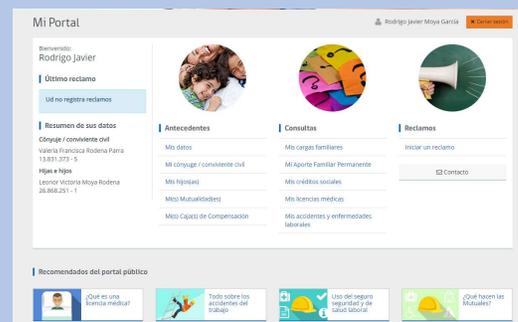
Compendio Normativo Seguridad Social



Mi Portal de la Seguridad Social

Cantidad de visitas último año

258.982

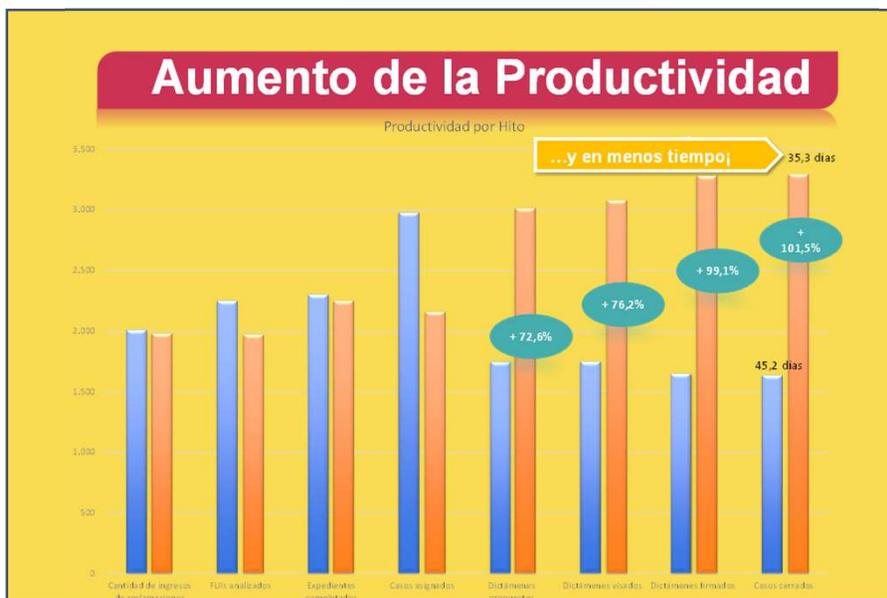
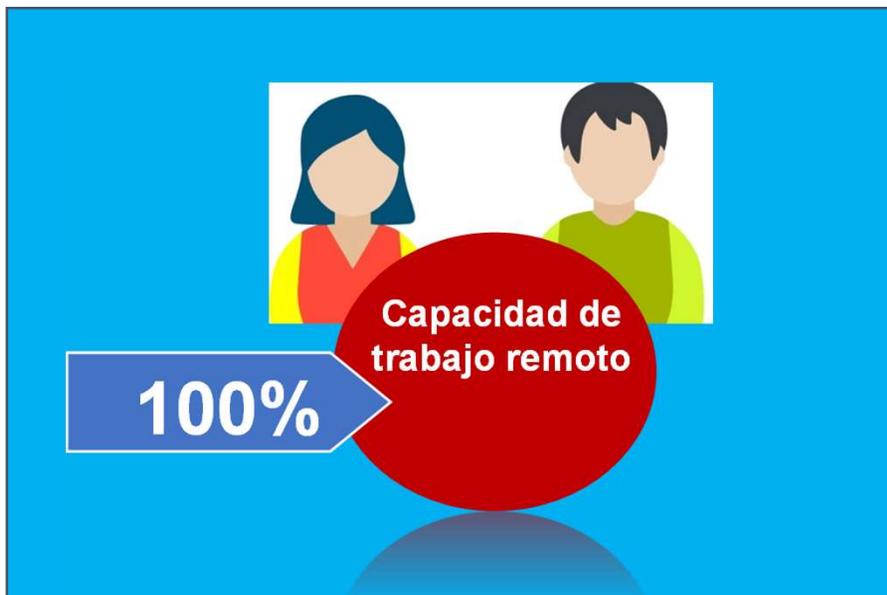


- Integración simple
- Sin Convenio
- Facilita proceso de entrega de información

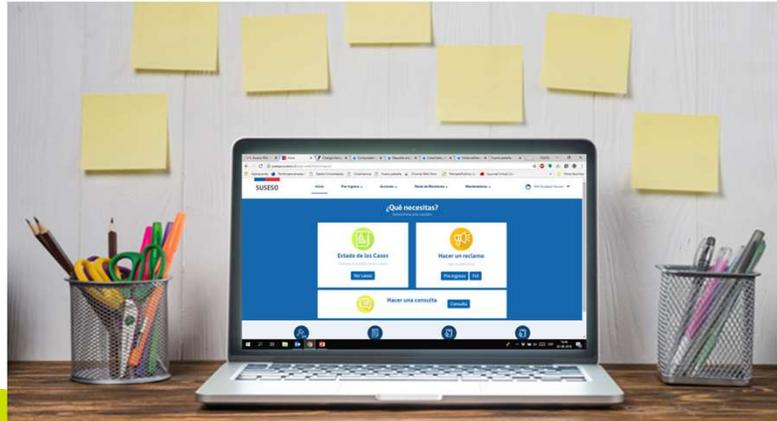
Resultados del Proyecto de Mejora Integral



SUSESO en Contingencia: Trabajo Remoto



Factores Críticos de Éxito del Trabajo Remoto



Posibilidad de Migrar de ser un modelo alternativo a una nueva forma de trabajo (permanente)

Evaluación Transformación Digital SUSESO

Cobertura

Hemos ampliado casi al doble la cobertura de reclamaciones

2015

50.000
reclamos

2019

90.000
reclamos

Tiempo

Hemos disminuido en más de la mitad los plazos en licencias médicas

2015

94 días
corridos

2020

44 días
corridos

Calidad

Hemos mejorado significativamente la información disponible

2015

Sin
Trazabilidad

2020

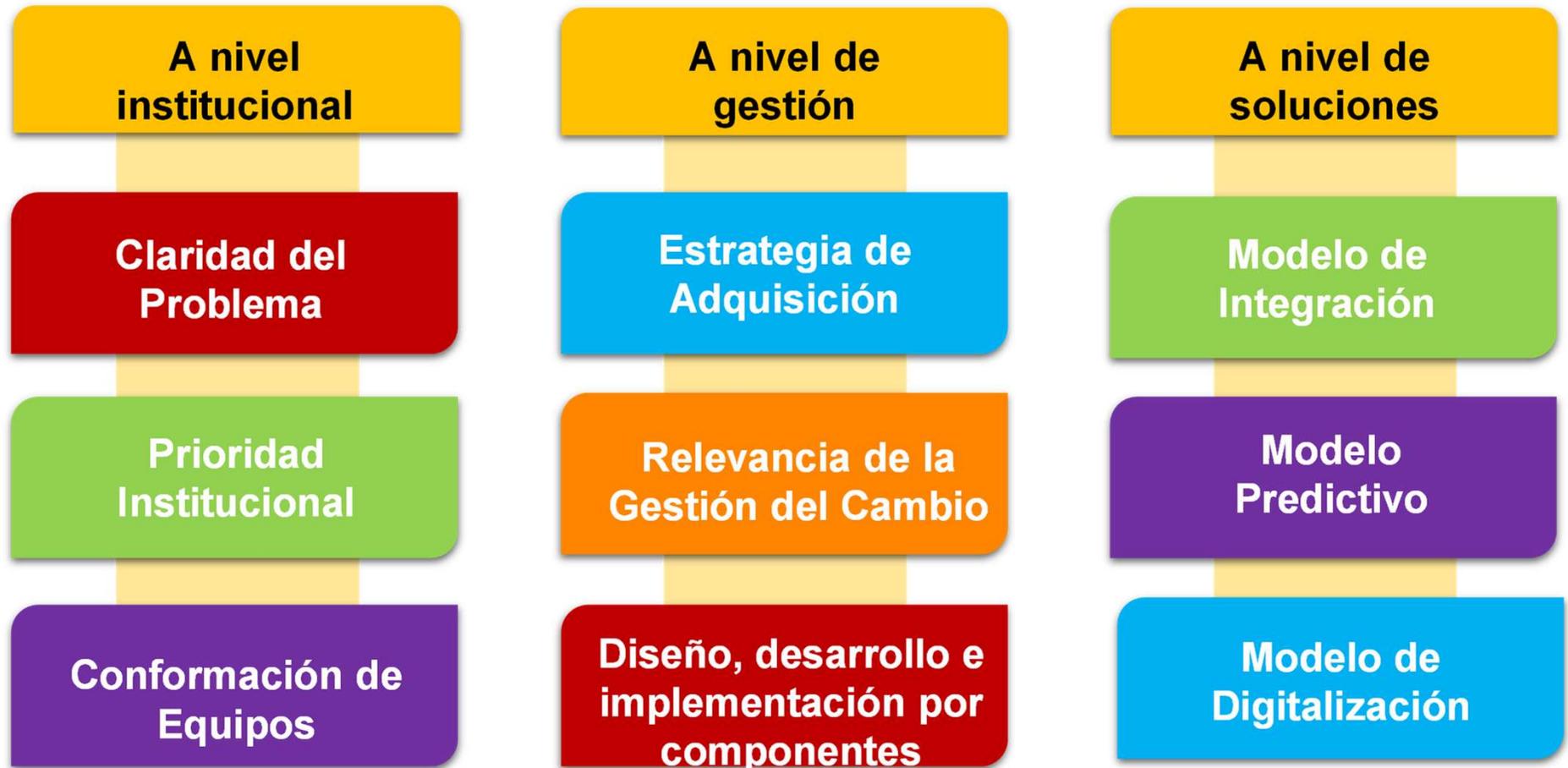
Trazabilidad
completa

SISTEMAS
FUNCIONANDO

ENTORNO
ADAPTADO

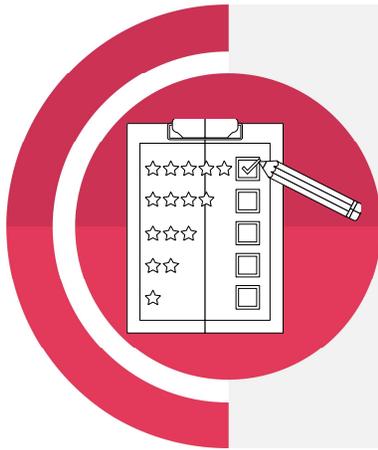
CONTEXTO
PROPICIO

Lecciones Aprendidas



Respecto de Gestión del Cambio - Ver Anexo N°2

Agenda



Lecciones Claves

Impacto, desafíos y proyecciones de la Transformación Digital

Impacto de la Transformación Digital



Consolidación del proceso de modernización institucional

Procesos estratégicos rediseñados

Infraestructura TI de vanguardia

Sistemas de Información integrados e interoperables

Visionarios en adelantarse a un proceso ineludible e irreversible

La Superintendencia de Seguridad Social se ha transformado en líder y referente en el sector público en materia de transformación digital

Desafíos de la Transformación Digital



Proyecciones de la Transformación Digital

(en tiempos de Pandemia)

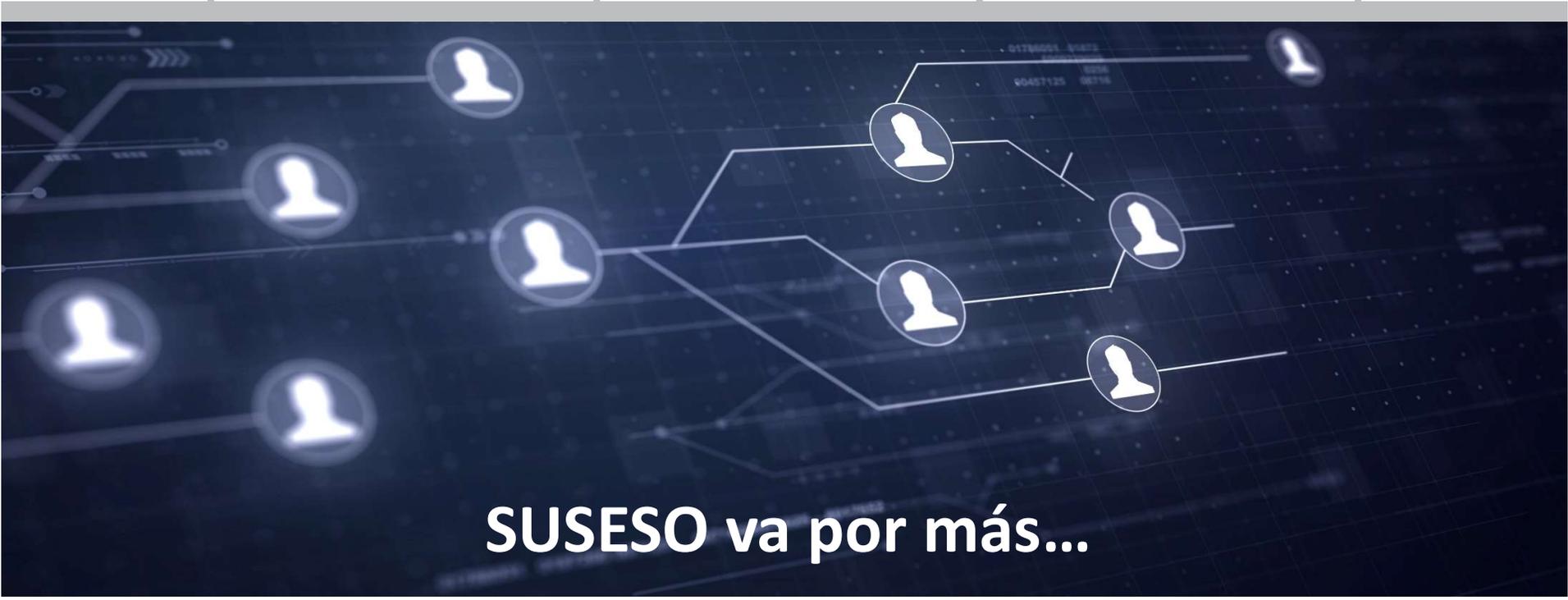
Priorizar como eje central de la gestión pública

Capacidad de adaptación a nuevos contextos

Extender, consolidar y mantener modelo de Teletrabajo

Considerarlo como estrategia de ahorro para el Estado

No compatible con procesos de restricción presupuestaria



SUSESO va por más...

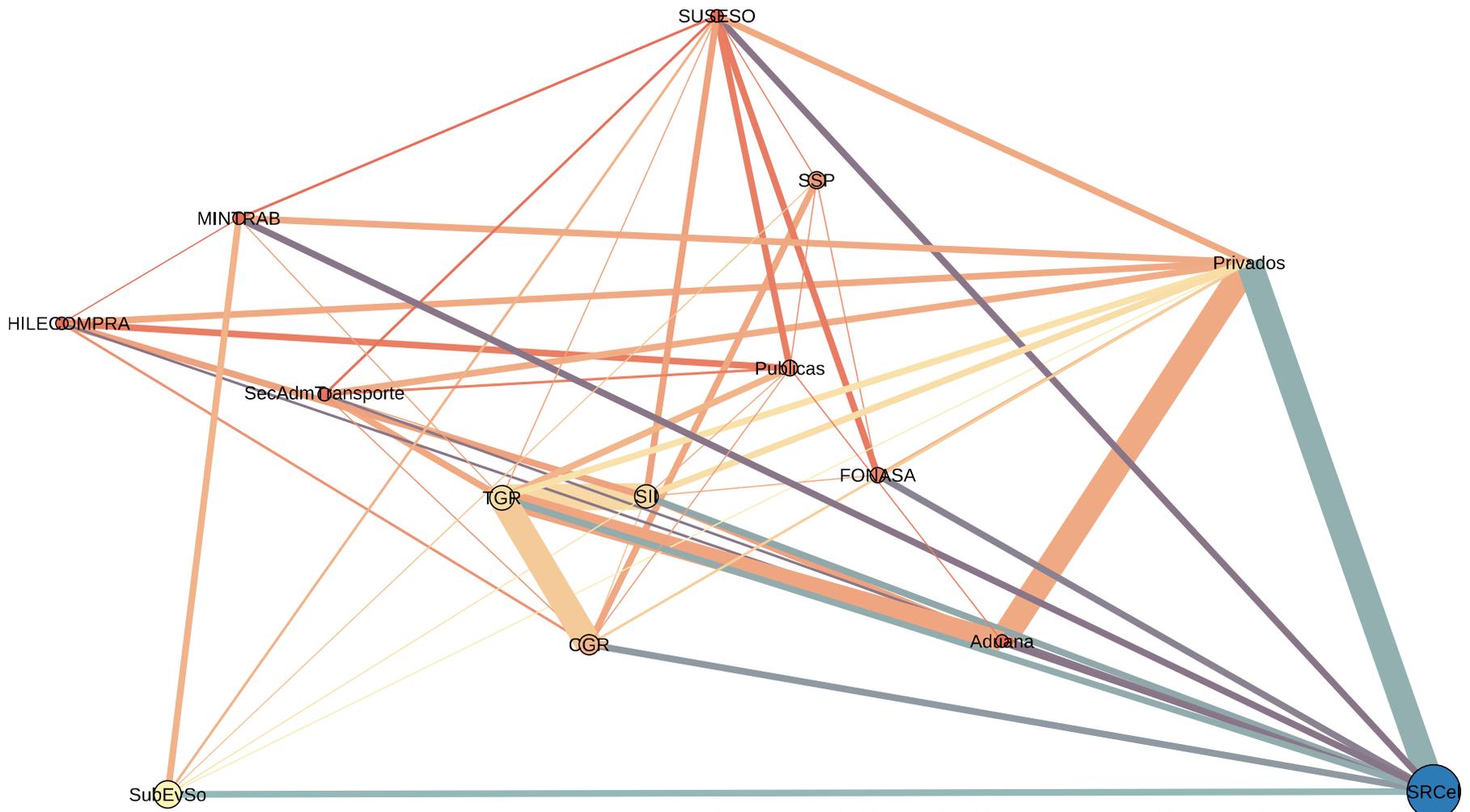


Muchas Gracias

Claudio Reyes Barrientos
Superintendente de Seguridad Social
Superintendencia de Seguridad Social
creyes@suseso.cl

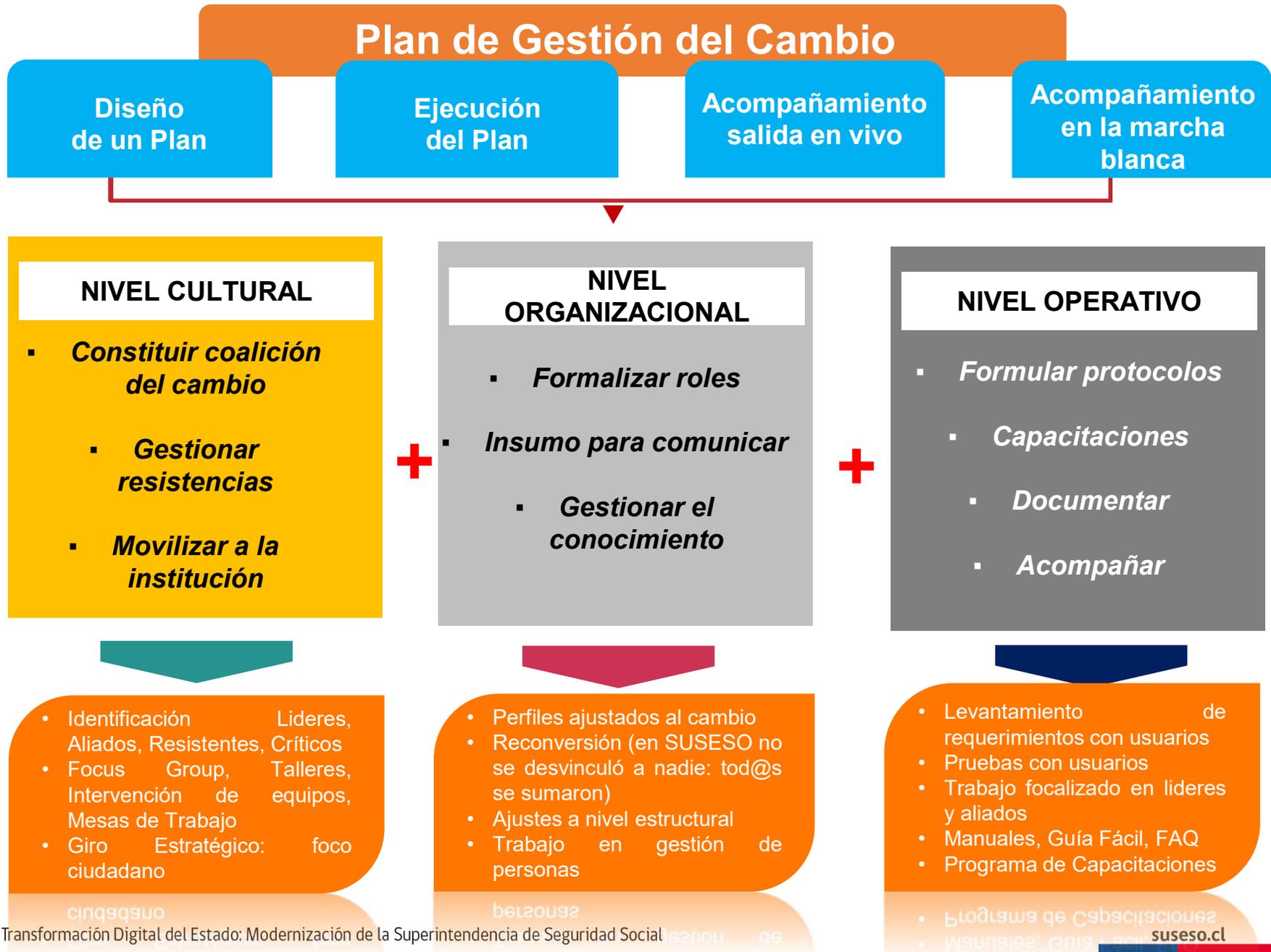
Rodrigo Moya García
Jefe de Unidad de Proyectos y Procesos de Negocio
Superintendencia de Seguridad Social
rmoya@suseso.cl

ANEXO 1: Mapa Interoperabilidad del Estado



Fuente: Estudio "Caracterización de la Interoperabilidad en el Estado de Chile" - CIETUC
Unidad de Gobierno Digital
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Septiembre 2017

ANEXO 2: Modelo de Gestión del Cambio



ANEXO 3: Estudio de Satisfacción de Usuarios

