



PROYECTO RENOVACIÓN TECNOLÓGICA AFC



Contexto Proyecto Renovación Tecnológica

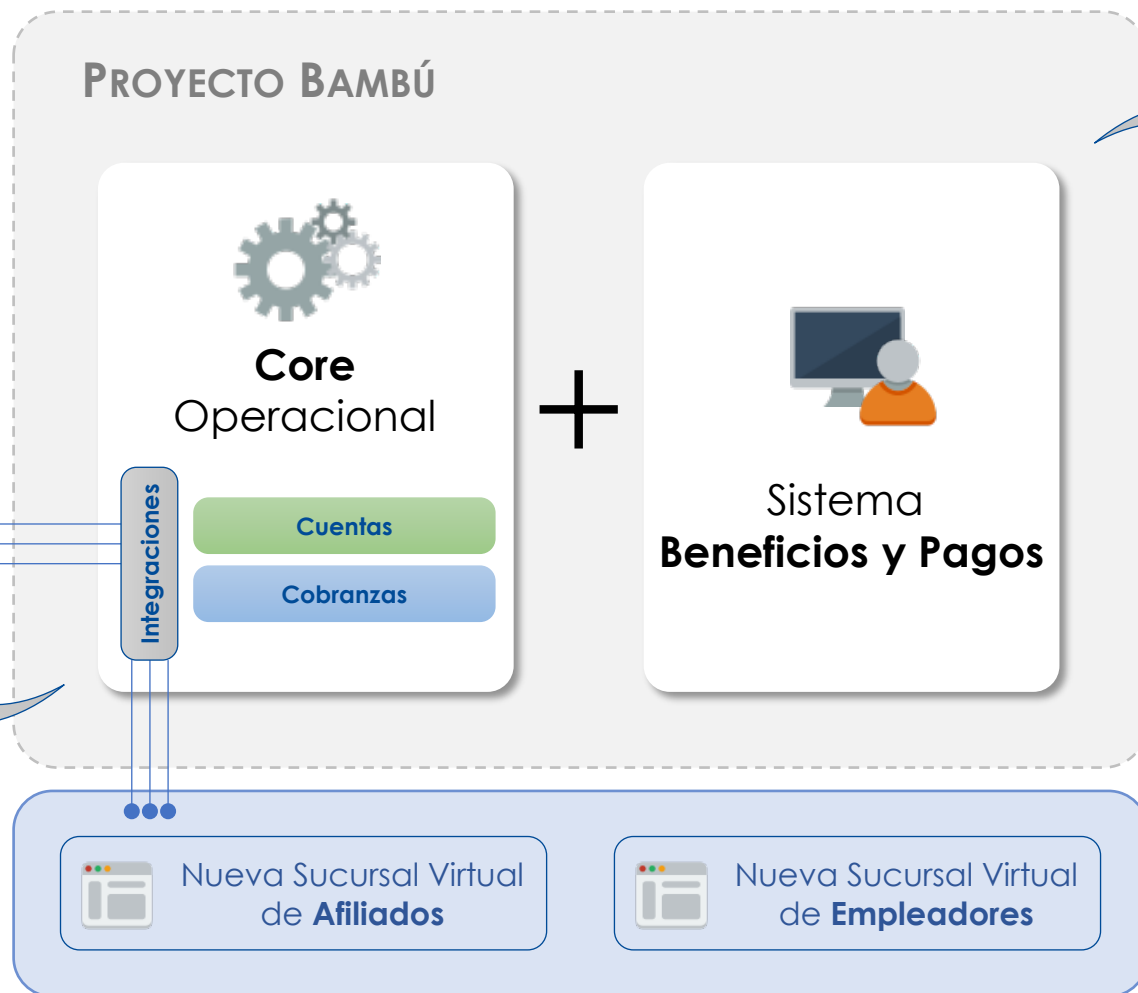
El proyecto nace como un compromiso de mejorar las capacidades tecnológicas para abordar de mejor manera los desafíos de futuro

- El **actual sistema operacional de la Administradora fue adquirido a la AFC II** con el objetivo de asegurar un inicio de operación de AFC III en tiempo y de forma transparente para nuestros afiliados.
- El inicio de operación con los sistemas adquiridos a AFC II fue parte de la oferta técnica para lograr la concesión del Seguro de Cesantía dado que el desarrollo de un sistema CORE toma un tiempo de entre 24 y 36 meses, sin embargo, **también se comprometió una renovación tecnológica que permitiría abordar de mejor forma los nuevos desafíos que se incluían en las bases de licitación** como la omnicanalidad y avances den digitalización.
- Si bien hoy con el sistema actual **se cumple a cabalidad con lo estipulado en las bases de la concesión**, cada vez se hace más **complejo y costoso abordar nuevas exigencias normativas y legales**, puesto que la actual plataforma está desarrollada en tecnología de la década de los 90s, con procesos operativos que fueron diseñados en base a las capacidades tecnológicas de la época y que hoy hacen difícil escalar funcionalmente.
- El proyecto de renovación tecnológica **abarca a todos los procesos operativos del seguro** (salvo las inversiones), por lo que una eventual **pérdida de servicio podría ser de alto impacto para nuestros afiliados**. Por este motivo, es relevante presentarles no sólo los beneficios del proyecto, sino que mantenerlos informados de cómo estamos preparados para eventuales problemas.
- Es importante mencionar que AFC ha tomado todas las medidas para **asegurar que la actual plataforma**, a pesar de su antigüedad, **tenga continuidad tecnológica y operacional por varios años más**, por lo que el nuevo sistema se ha desarrollado buscando la calidad en su desarrollo y sin tomar riesgos apurando su ejecución.



Alcance del proyecto

Se reemplaza completamente los sistemas que soportan toda la administración de cuentas, la cobranza, las prestaciones y los canales digitales.

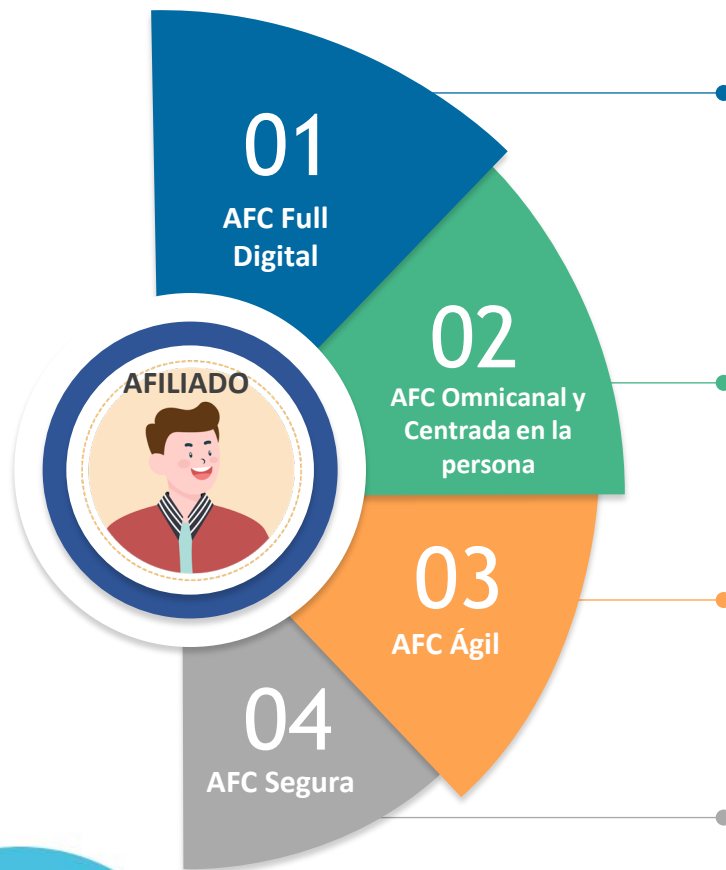


El **Sistema Core Operacional** contempla todas las funcionalidades y procesos de Cuentas y Cobranzas, así como todas las integraciones requeridas por nuestro ecosistema aplicativo, dentro de los que destacan:

- Sitio Público
- **Nuevas** Sucursales Virtuales
- Entidades Externas como DT, SP, AFP's, SUSESO, I, entre otros.

El Sistema **Beneficios y Pagos** es un desarrollo a medida que contempla toda la lógica asociada al otorgamiento de prestaciones del Seguro de Cesantía, tales como:

- Solicitudes de Cesantía
- Solicitudes de retiro para pensionados
- Pago de prestaciones
- Controles operacionales de pago



Autoservicio: Mayor cantidad de nuestras transacciones deben ser iniciadas y terminadas por los clientes.

Procesos automatizados E2E: Menor necesidad posible de manualidad para los procesos operacionales, reduciendo riesgo operacional y tiempos de respuesta a necesidades de afiliados.

Posibilidad de digitalizar relación con Empleadores: el 80% de nuestro trabajo proviene de los inputs entregados por empleadores. Enfocar esfuerzos hacia este cliente puede ser la clave de un proceso de digitalización exitoso.

Transacciones homologas en todos nuestros canales.

Tracking completo de todas las interacciones con nuestros clientes, independiente del canal.

Proactividad para adelantarnos a las necesidades de nuestros afiliados y así asegurar una atención fluida y sin iteraciones.

Flexible: para adoptar cambios desafíos normativos y legales en el time to market requerido.

Adaptable: para evolucionar conforme el negocio lo requiera.

Procesos autocontrolados, concebidos desde su origen para resguardar la integridad de la información y las transacciones.

Protegida contra ciberataques y amenazas internas/externas

El proyecto se ha seguido con una estructura de gobierno que abarca todos los niveles, con informes mensuales a la Superintendencia.

Regulatorio

Informe a Superintendencia (Mensual)

- Informar sobre el progreso general del proyecto.
- Reportar acerca del nivel de avance y especialmente la gestión de riesgos del proyecto

• Superintendencia de Pensiones

Estratégico

Comité Operaciones/Tecnología y Directorio (Mensual)

- Informar sobre el progreso general del proyecto.
- Reportar acerca del nivel de avance, riesgos relevantes, presupuesto, entre otros.

• Directores
• Gerente General
• Gerente de Tecnología
• Gerente de Operaciones y Servicio
• Gerente de Riesgo

Comité de Dirección (Semanal)

- Informar acerca del progreso general del proyecto (avance, riesgos, problemas, costos).
- Proporcionar una estrategia y dirección corporativa al proyecto.
- Gestión de temas estratégicos (Gestión del cambio, Adopción, CR, entre otros).

• Gerente General
• Mesa de Gerentes: Riesgo, Operaciones, Tecnología, Personas, Fiscalía, Estrategia, Auditoría, Administración

Táctico

Seguimiento Transversal (2 veces por semana)

- Realizar el seguimiento y supervisión general del proyecto (avance, riesgos, problemas).
- Reforzar definiciones estratégicas y entregar definiciones tácticas para la ejecución.
- Asegurar la coordinación entre los frentes y gestionar el alcance del proyecto.

• Gerente de Tecnología
• Gerente de Proyecto
• PMO
• Líderes de frente

Operacional

Seguimiento Diario

- Coordinar la ejecución diaria de actividades según plan y su respectivo seguimiento.
- Definir medidas de mitigación / planes de acción para riesgos / problemas tácticos.

Equipo de
cada Frente



El sistema ha sido probado extensamente para mitigar incidentes en la salida a producción

Dentro del alcance del proyecto fueron considerados **4 grandes grupos de pruebas** cuales han sido ejecutadas para los distintos módulos del sistema y cuyos objetivos y detalle se presenta a continuación:

TIPO DE PRUEBA	OBJETIVO	CANTIDAD DE PRUEBAS	ESTADO A LA FECHA
Certificación Funcional	Pruebas en donde se certifica de forma unitaria cada funcionalidad del sistema, asegurando que cada una de ellas realiza correctamente las operaciones que debe realizar.	4 Ciclos de 3.393 casos de prueba cada uno	99,9% Aprobado
Certificación End to End	Pruebas que permiten validar la correcta integración entre los distintos módulos del sistema, asegurando que las operaciones y los datos fluyan correctamente al pasar desde una funcionalidad a otra, por ejemplo: Recaudación → Acreditación → Otorgamiento de Beneficio → Pago del Beneficio.	4 Ciclos de 197 casos de prueba cada uno	89,3% Aprobado
Certificación Paralela	Pruebas realizadas a un conjunto de procesos críticos del sistema, para los cuales se replica su ejecución en el sistema nuevo de forma exactamente igual a como fueron ejecutados en la operación del sistema actual y se contrastan resultados.	7 Procesos a replicar	3/7 Aprobados
Pruebas de Carga y Performance	validar que el sistema responde de forma adecuada a la carga generada por la concurrencia normal de la operación para las principales funcionalidades utilizadas	3 Ciclos de carga	90% Aprobado



Plan de Comunicaciones

El objetivo es que el cambio tenga el mínimo impacto para afiliados y previendo acciones de gestión comunicacional en caso de contingencias o crisis





Frente a problemas en la apertura se activarán los mecanismos de contingencia definidos y actualmente utilizados

- El proyecto ha contemplado dentro de su alcance el contar con las contingencias necesarias para operar en caso de presentarse algún problema, tal como actualmente se realiza.
- En caso de presentarse alguna **contingencia que degrade considerablemente el servicio o derechamente impida la atención** a afiliados/empleadores a través de la plataforma, se activará la **contingencia definida y utilizada actualmente que es la recepción de solicitudes a través de formulario manual**, las que posteriormente se ingresan al sistema una vez solucionado el problema.
- Esta contingencia es válida para todo el horario de atención presencial, es decir hasta las 14:00 horas. En caso de que para esa hora, **el análisis de la eventual incidencia derive a una connotación de catástrofe, es decir que no se pudo resolver el incidente en el sistema**, el ingreso de solicitudes capturadas de forma manual se realizará en el antiguo sistema el que estará en todo momento disponible como backup.
- A partir de las 14:00 del día lunes, de no haber declarado condición de catástrofe, **se autorizará el inicio de la continuidad en el nuevo sistema**.

CONTINGENCIA PARA PROCESO DE PAGOS

- Para **asegurar que no existan contingencias de pago la semana de la salida a producción**, la nómina de pagos de la primera semana post Go-Live será generada en el sistema antiguo la semana previa.
- El primer día de operación se correrá el proceso de simulación de pagos para la semana siguiente (segunda semana de operación). Esto permite **tener anticipadamente el resultado del proceso** para evaluar si existen incidencias y realizar las debidas correcciones.
- En caso de determinar una incidencia de connotación de catástrofe, es decir que la gravedad del incidente **implica un tiempo de resolución superior a 9 días**, se tomará la decisión de volver al antiguo sistema.



Se proyecta una salida a producción durante el primer semestre de 2026

- Actualmente el proyecto se encuentra en **etapa final de certificación**, con un ~99% de las funcionalidades aprobadas, restando la corrección de algunos incidentes detectados en la última milla.
- Para una salida a producción con el menor riesgo posible, se ha determinado que la **fecha óptima de salida a producción es el tercer fin de semana del mes**, ya que corresponde a la semana de menor demanda en los canales y menor cantidad de procesos operacionales.
- Dado lo anterior, se proyecta **una próxima salida a producción, la que podría ocurrir el 25 de mayo o el 25 de junio**, según avances de las certificaciones finales en curso. Esta **fecha será ratificada a la Superintendencia** (a quien se informa periódicamente del estado de avance del proyecto) **con a lo menos 2 semanas** de anticipación al paso a producción.



PROYECTO RENOVACIÓN TECNOLÓGICA AFC