

# Director del IPS y la implementación de la reforma de pensiones: "Aquí no están permitidos los errores"

**Juan José Cárcamo** cree que este es un desafío complejo, pero asegura que el Instituto de Previsión Social está preparado para cumplir en tiempo y forma con todo lo que les exige la ley. Cuenta que Robert Rivas, quien fuera el interventor de la exisapre Masvida, lidera el equipo que está encargado de formar la nueva área que están creando para entregar el servicio de administración de cuentas a las AFP. Asimismo, que en una primera etapa, sumarán 60 a 70 personas a su dotación de aquí a fin de año para el trabajo que demanda la reforma.

## MARIANA MARUSIC

En julio del año pasado Juan José Cárcamo, ingeniero comercial y administrador público, asumió como director nacional del Instituto de Previsión Social (IPS). Ahora, nueve meses después, está encargado de poner en marcha todas las nuevas funciones que le mandató la reforma de pensiones a la entidad, que no son pocas.

De hecho, varias autoridades han señalado que es acá donde se encuentra uno de los mayores desafíos de la implementación, pues no solo deberá encargarse del aumento de la Pensión Garantizada Universal (PGU) y los nuevos beneficiarios que se incorporan; sino que además deberá montar todo el apoyo operacional y administrativo al Fondo Autónomo de Protección Previsional (FAPP), y podrá prestar servicios de administración de cuentas a las AFP.

Pero Cárcamo no es nuevo en el IPS. Antes de ser director nacional, fue por más de nueve años subdirector de servicios al cliente del mismo organismo. "Soy una persona de carrera. Antes de eso fui director regional en Aysén, Los Lagos y Valparaíso. Llevo más de 28 años dentro del instituto", cuenta.

Reconoce que por estos días lo que ocupa la mayor parte de su tiempo es la reforma previsional, que se convirtió en ley en marzo. Pero señala que están trabajando en ella desde antes, cuando ya se visualizaba el acuerdo en el Congreso.

Conformaron un equipo directivo de la reforma de pensiones, compuesto por unas doce personas, donde están las principales jefaturas del servicio, pero también otros profesionales que participaron en la reforma de



2008 "y otros que, por su experiencia también son conocedores de procesos amplios de recaudación, de manejo de cuentas, etcétera", comenta Cárcamo.

**¿Cree que esta es la reforma más compleja de implementar en estos casi 30 años que lleva en el IPS?**

-Depende del punto de vista que se mire. Yo creo que esta es una reforma compleja, sí, y de alto impacto ciudadano también, porque obviamente va a influir positivamente en los actuales pensionados, pero también a futuro. Pero desde el punto de vista institucional, interno, creo que fue más compleja probablemente la de 2008, porque fue refundacional para el servicio: se cambió desde el INP al IPS, hubo que generar una subdirección de clientes, hubo que establecer un modelo de atención que no existía, se debió remodelar casi todas las sucursales.

Desde el punto de vista institucional, fue bien exigente la reforma de 2008. Ahora el instituto y Chile Atiende están más preparados, hoy día también hay más tecnología. Hay otras condicionantes que hacen que la institución esté en un mejor pie para asumir este desafío, que no deja de ser complejo.

**¿Qué es lo más relevante y difícil desde el punto de vista operativo?**

-Todas estas leyes no son fáciles de implementar, no hay que mirirlas livianamente, cada aspecto tiene sus complejidades. A nosotros nos corresponde la administración del Seguro Social Previsional, por un lado, que tiene vinculaciones con temas de recaudación, de registro de cuentas, de conciliación, y también de concesión y pago de beneficios, y entregar toda una línea de soporte al FAPP. Entonces, ahí hay un conjunto de procesos relevantes que en algunos casos nosotros tenemos ciertas experiencias, pero en otros casos hay que incorporar capacidades.

Una segunda línea de trabajo está vinculada con el pago de la PGU, donde si bien la hemos administrado desde un inicio, a contar de 2022, acá también hay situaciones distintas, porque ahora se aumenta en tres tramos y se incorporan nuevos beneficiarios.

Finalmente, que es algo que aparece como una nueva responsabilidad, el estar habilitado para poder dar prestaciones en administración de cuentas, y eso implica también un conjunto de situaciones que abordar. Sumado a que la reforma es una ley, pero que indudablemente requiere de un conjunto de normativas complementarias, fundamentalmente reglamentos, que están en construcción.

Entonces, hay tiempos acotados, hay responsabilidades que hay que abordar pronto. Nosotros ya en agosto deberíamos estar recaudando y en septiembre pagando al primer grupo del incremento de la PGU, y en enero ya deberíamos estar pagando beneficios.

**¿De todo eso, cuál es el principal desafío para el IPS?**

-Creo que son todos, aquí no están permiti-

tidos los errores, por lo tanto, estamos otorgándole el mismo nivel de importancia a cada una de estas áreas y estamos trabajando muy acuciosamente, muy responsablemente en tratar de cumplir en tiempo y forma con cada una de las exigencias que nos traen las leyes.

**¿Puede asegurar entonces que el IPS está preparado para cumplir en tiempo y forma con todo lo que establece la ley?**

-Absolutamente. Nosotros estamos absolutamente mentalizados en que así tiene que ser. Eso es lo que espera la ciudadanía de una institución como la nuestra, y esto se avala en la historia del instituto, porque el IPS ha estado en su desarrollo en distintas etapas y momentos de su historia.

**Igualmente, cuando se creó la PGU requirieron apoyo de las AFP para poder entregar ese beneficio a los afiliados. ¿Ahora lo van a necesitar también, o lo van a poder hacer con sus propios equipos y sistemas?**

-Bueno, como estamos en el mismo ecosistema de pensiones, seguridad social, tanto público como privado, es frecuente que nos toque compartir tareas. Así fue la PGU, porque la ley estableció una transición.

No es que nosotros les hayamos pedido que nos colaboren o que nos aporten, sino que la ley les asignó un rol y estableció que por un tiempo ellos paguen la PGU, sin perjuicio de que nosotros les proveíamos de los recursos. Hasta que en junio del año siguiente se nos otorga a nosotros la facultad de pagar completamente la PGU. Por lo tanto, esa transición fue algo determinado por ley.

Aquí, en esta etapa, también vamos a tener algunas tareas comunes y algunos temas que vamos a tener que compartir. Y eso está previsto y para eso existe la Superintendencia de Pensiones, que es el organismo que tiene que lograr que esta buena sinergia se produzca.

**¿Tienen los recursos suficientes para poder hacer toda esta implementación?**

-Nosotros hicimos un análisis bien a nivel de detalle del informe financiero, y llegamos a la conclusión de que los recursos asignados son suficientes para las tareas encomendadas.

**¿Iniciaron ya la contratación de personas?**

-Iniciar, no. Hemos incorporado un par de personas, pero estamos todavía a la espera de que llegue la certificación de los recursos disponibles para esta primera etapa.

Pero no van a ser muy significativas las contrataciones nuevas. Nosotros tenemos una dotación cercana a los 2.600 funcionarios, eso es el total. Y en una primera etapa está previsto, de aquí a fin de año, una contratación de entre 60 a 70 personas. No más que eso, que van a tener perfiles bien específicos y que nos van a ayudar en el tema de la reforma.

**Al IPS le quedan cuatro meses para montar el apoyo operacional administrativo del FAPP. ¿Cómo han avanzado en eso?**

-Ya estamos trabajando en eso (...) Estamos avanzando en la definición estratégica nuestra, de la primera responsabilidad, que es la

recaudación.

Ya hay conversaciones también con posibles proveedores de ese servicio y toda la lógica de proceso que esto lleva, en términos de cómo esto se va a administrar, las cuentas que hay que generar. Por lo tanto, ya hay un diseño, ya hay un roadmap de eso y estamos convencidos de que vamos a llegar a tiempo para esta primera exigencia.

**¿Cuándo podría estar listo?**

-Tenemos que hacer las pruebas al menos un mes antes. En junio o julio deberíamos estar preparados, haciendo pruebas, para que esto esté plenamente operativo en agosto.

**La ley también permite al IPS prestar servicios de administración de cuentas. ¿Están trabajando desde ya para desarrollar esa capacidad, o lo van a evaluar más adelante?**

-Lo estamos trabajando. Estamos formando un equipo para eso. Ya tenemos un líder de equipo contratado: don Robert Rivas (quien fue el interventor de la exisapre Masvida), un profesional que tiene mucha experiencia en esto, trabajó en la Superintendencia de Pensiones, en la CMF, ha sido consultor nacional e internacional.

Él ya está formando un equipo, nos hizo una primera presentación respecto de las líneas gruesas de los macroprocesos que esto va a implicar. Estamos en una etapa de apertura del proyecto, donde estamos estudiando todo el marco normativo, para después pasar a una segunda etapa, más de desarrollo, también de lograr las autorizaciones, porque obviamente esto requiere autorizaciones de los entes fiscalizadores.

**¿Cuándo creen que podrían empezar a ofrecer este servicio?**

-Como lo dijo en una entrevista hace un tiempo el subsecretario de Previsión Social, lo ideal es que esté dentro del presente año ya disponible, porque obviamente aquí hay elementos externos que también influyen. Aquí hay que hacer también un estudio tarifario, que lo tiene que hacer el Ministerio de Hacienda. También hay temas reglamentarios que están por ser resueltos.

**¿En el IPS van a crear una nueva área enfocada en este servicio que van a ofrecer a las AFP?**

-Claro, o sea, cuando esto entre en régimen, en la eventualidad que nosotros seamos contratados para estos efectos, porque todo esto es hipotético. Indudablemente que habrá que crear una área especializada que entregue el servicio, pero mientras eso no ocurra... Obviamente que uno con el equipo implementador puede tener ciertas capacidades ahí, pero no se puede crear algo antes de que realmente exista un interesado, porque esta área en particular depende de que tengas un usuario, si no tienes un usuario, tienes que estar preparado.

Pero la otra área sí, la del Seguro Social, claramente habrá que crear una área ahí para poder obviamente entregar el soporte al FAPP, porque eso sí va a ser estable, permanente en el tiempo. ●