

Gobierno

# Apoyando a los ciudadanos con servicios digitales confiables

Superintendencia de Seguridad Social

Millones de personas en Chile requieren acceso rápido a ayuda financiera estatal. El socio local Intergrade capacita a SUSESO para ayudar a las personas vulnerables proporcionando servicios de TI gestionados altamente responsivos, impulsados por las soluciones de Lenovo y Nutanix.



Lenovo

1

## ¿Quién es SUSESO?

Fundada en 1927 por el Departamento de Seguridad Social en Chile, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) es un organismo estatal independiente vinculado al Ministerio del Trabajo, responsable de supervisar el cumplimiento de las regulaciones de seguridad social. La misión central de SUSESO es proteger los derechos de las personas y sus familias, asegurando que todos los beneficiarios reciban apoyo estatal. Al mismo tiempo, la organización realiza investigaciones para evaluar cómo el sistema de beneficios de Chile está enfrentando los desafíos sociales.



2

## El Desafío

Más de cinco millones de personas en Chile dependen del apoyo de seguridad social proporcionado por SUSESO, incluyendo asignaciones familiares, pagos por licencias médicas, subsidios para madres, apoyo al desempleo y más. Para mejorar la experiencia de los ciudadanos y aumentar la eficiencia, SUSESO ha digitalizado completamente sus servicios, haciendo que una infraestructura de TI robusta sea crucial para su trabajo diario.

Cuando la pandemia de COVID-19 llevó a más personas a solicitar apoyo financiero del gobierno, SUSESO vio el volumen de datos dispararse a 400 millones de transacciones anuales. Esto puso una enorme presión sobre la infraestructura de TI de la organización, llevando a algunos procesos de cálculo intensivos en datos a tardar hasta nueve días en completarse. Con estos retrasos representando un riesgo potencial para la puntualidad de los pagos de beneficios, SUSESO decidió actuar de inmediato.



“

“Millones de personas dependen de nosotros para ayudarlas a acceder a servicios sociales vitales y asistencia financiera. Cuando vimos un aumento dramático en la demanda de servicios de seguridad social durante la pandemia, decidimos ampliar nuestra infraestructura de TI para mantener el ritmo. Construimos y gestionamos nuestra propia infraestructura de TI durante muchos años, pero era lento y costoso gestionarlo nosotros mismos, así que buscamos un enfoque más eficiente.”

**Luis Andrés Báez Arribada**

Jefe de Tecnología y Operaciones,  
Superintendencia de Seguridad Social

# Construyendo nuevas asociaciones

Para atender los crecientes volúmenes de datos, SUSESO se asoció con Lenovo y el socio local Intergrade para mover sus sistemas centrales a una nueva solución de infraestructura hiperconvergente (HCI) basada en un Lenovo ThinkAgile HX5520-C Appliance. Hoy, el 75% de los procesos de SUSESO se ejecutan en el Lenovo ThinkAgile HX, utilizando la plataforma Nutanix Cloud, líder en la industria.

Los Servicios de Implementación de Lenovo trabajaron con SUSESO para instalar la nueva plataforma HCI en menos de 30 días, entregada en un modelo de Infraestructura como Servicio (IaaS) gestionado por Intergrade y respaldado por Lenovo.

## Hardware

Lenovo ThinkAgile  
HX5520-C Appliance

## Software

Nutanix Cloud Platform -  
Nutanix AHV

## Servicios

Lenovo Deployment Services -  
HX Series Nutanix  
Lenovo Keep Your Drive Service



“

“Migrar a un modelo IaaS gestionado con Intergrade prácticamente eliminó todas las tareas de mantenimiento de TI de nuestro trabajo diario, lo que significa que tenemos más tiempo para enfocarnos en actividades de mayor valor, como explorar cómo podría cambiar la demanda de servicios sociales en los próximos años. Las mejoras en eficiencia también son muy importantes, ya que nos ayudan a mantener los procesos de pago funcionando como un reloj.”

**Luis Andrés Báez Arribada**

Jefe de Tecnología y Operaciones,  
Superintendencia de Seguridad Social

3

## Resultados

Al migrar a la plataforma de cloud HCI de Lenovo y Nutanix, la SUSESO eliminó la carga de gestionar su propia infraestructura de TI y se benefició del soporte rápido de Intergrade y Lenovo. Al mismo tiempo, la organización redujo el tiempo necesario para completar cálculos clave de pagos de nueve días a menos de 30 horas, un 86% más rápido. Crucialmente, ahora la SUSESO puede completar los cálculos de nómina en menos de 30 minutos, asegurando que cada beneficiario reciba sus beneficios a tiempo.

- ✓ 86% más rápido en los cálculos de pago
- ✓ Ayuda a asegurar pagos de beneficios puntuales
- ✓ Libera a TI para enfocarse en trabajos de mayor valor agregado

## Llevando la eficiencia a nuevos niveles

Ahora, la SUSESO puede realizar tareas de análisis mucho más complejas e intensivas en datos desde la adopción de la solución de Lenovo y Nutanix, desbloqueando nuevas perspectivas para la organización.

Luis Andrés Báez Arribada, Jefe de Tecnología y Operaciones de la SUSESO, explica: "Hemos observado mejoras significativas en los tiempos de respuesta para tareas complejas de procesamiento de datos. Por ejemplo, un proceso que nos ayuda a identificar quién debe ser beneficiario de la Contribución Familiar Permanente de marzo — un beneficio que alcanza a más de 1.5 millones de personas — pasó de tomar días a solo algunas horas. Muchas de estas actividades de análisis, especialmente aquellas que implican algoritmos sofisticados, simplemente no serían posibles de realizar con nuestra infraestructura anterior. Esto nos proporciona una visión mucho más amplia que podemos utilizar para tomar decisiones estratégicas efectivas."



“

“Al migrar a un modelo IaaS con Intergrade, prácticamente hemos eliminado todas las tareas de mantenimiento de TI de nuestra labor diaria, lo que significa que tenemos más tiempo para concentrarnos en actividades de mayor valor, como explorar cómo podría cambiar la demanda de servicios sociales en los próximos años. Las mejoras en la eficiencia también son muy importantes, ya que nos ayudan a mantener los procesos de pago funcionando como un reloj.”

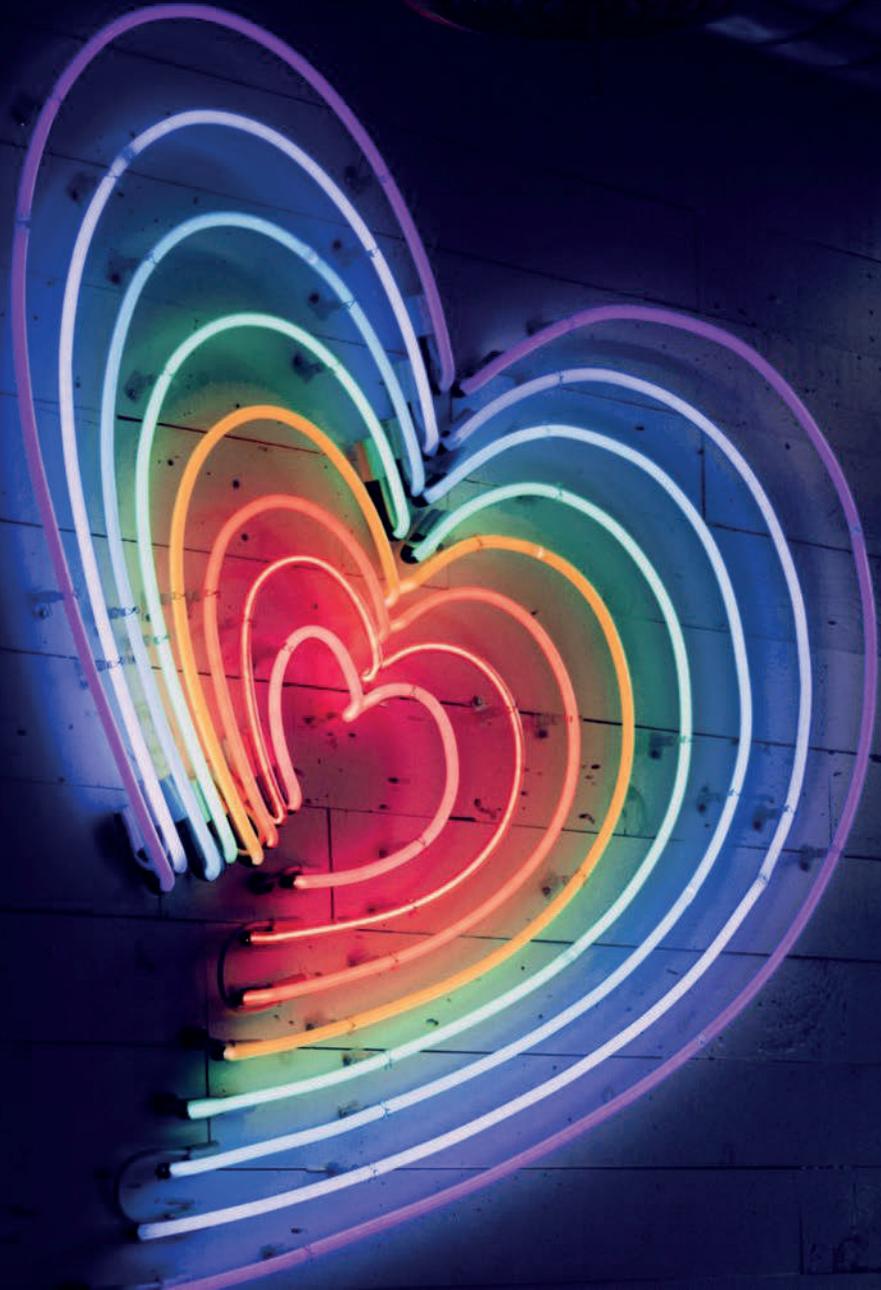
**Luis Andrés Báez Arribada**

Jefe de Tecnología y Operaciones,  
Superintendencia de Seguridad Social

# Por qué **Lenovo**?

Después de gestionar su propia infraestructura de TI durante muchos años, SUSESO estaba determinada a encontrar un socio tecnológico que pudiera manejar su entorno sofisticado de manera eficiente y efectiva.

"Buscamos un socio que fuera realmente proactivo en apoyarnos", explica Luis Andrés Báez Arribada. "Lenovo ha ido más allá de las expectativas. Incluso ha habido casos en que ingenieros de Lenovo llegaron al sitio para reemplazar o reparar un dispositivo antes de que notáramos que había un problema. De manera similar, Intergrade realmente eliminó el estrés de gestionar nuestra infraestructura, lo que nos da más espacio mental para enfocarnos en el desarrollo de servicios.



## Perspectiva del socio: Intergrade S.A.

“

Trabajar con SUSESO y Lenovo nos brindó una excelente oportunidad para expandir nuestras operaciones y ayudar a una institución chilena muy importante a mejorar la vida de las personas. Esta es la primera vez que ofrecemos operaciones de IaaS gestionado para una organización tan grande, una línea de servicios que planeamos expandir en los próximos años.”

**Juan Carlos Barriga**

Gerente Comercial, Intergrade S.A.



# ¿Cómo pueden las organizaciones gubernamentales ayudar a los ciudadanos vulnerables?

Junto con Lenovo e Intergrade, SUSESO mejoró su infraestructura de TI, apoyando procesos de pago de beneficios más rápidos.

Explora la serie Lenovo ThinkAgile HX