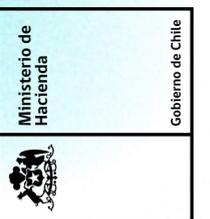


PROYECTO DE INNOVACIÓN PÚBLICA

Innovando en la  
experiencia usuaria de  
nuevos beneficios  
sociales:

# **Bolsillo Familiar Electrónico**



Laboratorio  
de Gobierno

Dentro del conjunto de medidas para la seguridad económica, el **Bolsillo Familiar Electrónico (BFE)** destaca como una audaz innovación pública que transforma la manera en que el Estado apoya a las familias frente al alza en el precio de los alimentos, **impulsando la bancarización y la digitalización de las personas usuarias, así como también la formalización de los comercios.**



# ¿Qué es el Bolsillo Familiar Electrónico?

EXPERIENCIA USUARIA DE NUEVOS BENEFICIOS SOCIALES

Es un medio de pago electrónico asociado a la CuentaRUT de BancoEstado que **facilita la entrega y uso del aporte monetario mensual** que desde mayo de 2023 reciben más de 1,4 millones de personas, **para uso exclusivo en comercios del rubro alimenticio.**

# Objetivos de la innovación pública



## **MEJORAR**

La entrega de subsidios, por medio de un mecanismo de apoyo directo y eficaz para la compra en comercios del rubro de alimentos, limitando que se desvirtúe el propósito de los recursos.



## **REFORZAR**

El uso de transferencias electrónicas no presenciales en la entrega de subsidios del Instituto de Previsión Social.



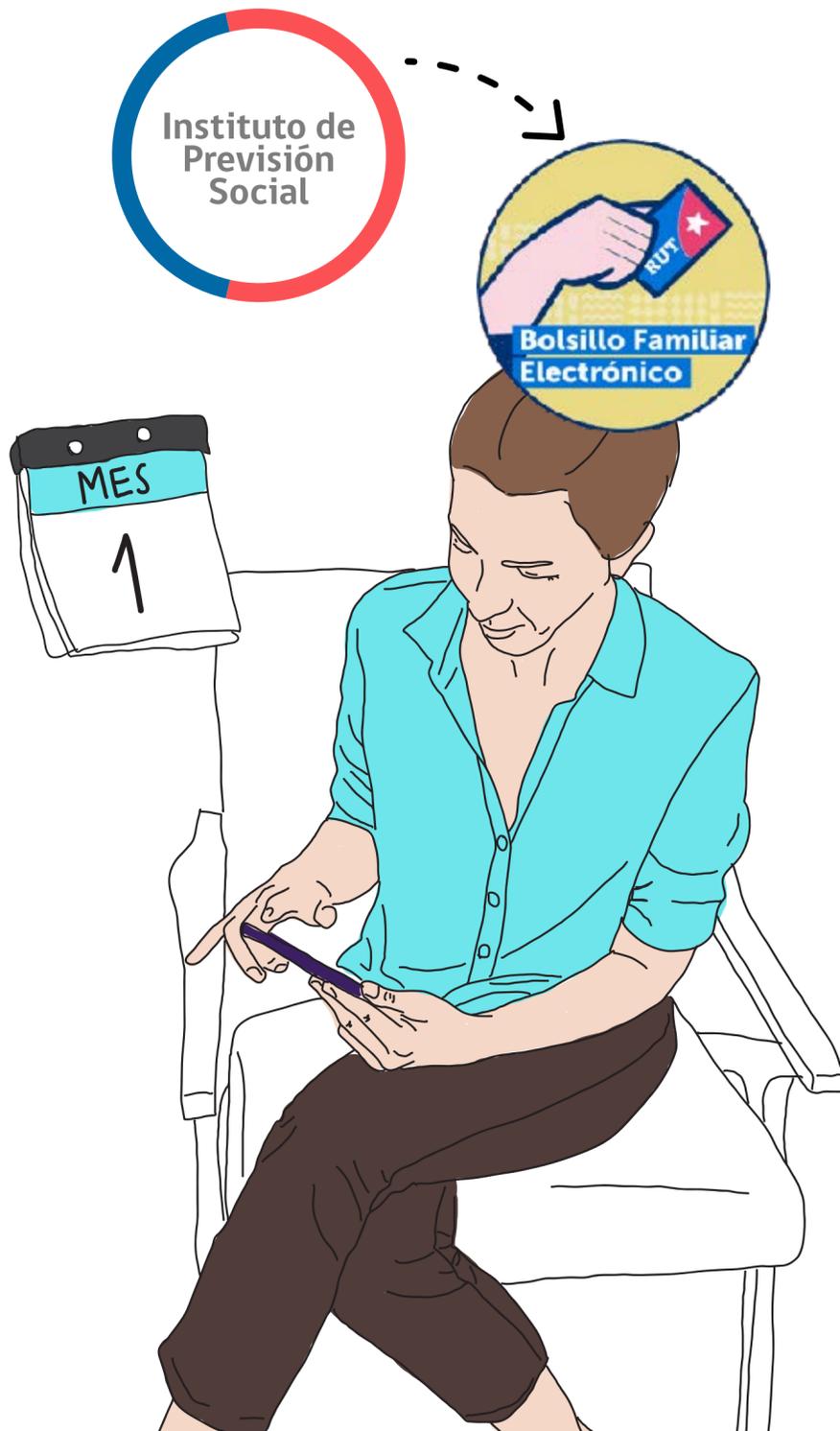
## **FAVORECER**

La bancarización y digitalización de personas usuarias, junto con la realización de compras en el comercio formal, a partir del entrega de beneficios dentro de una cuenta bancaria gracias al uso masificado de la Cuenta RUT.

# ¿Cómo opera actualmente el BFE?

EL CASO DE DORIS

**1** El día 1 de cada mes se realiza una **transferencia desde el IPS al Bolsillo Familiar Electrónico** de Doris.



**2** Ella **recibe una notificación de carga** en su Bolsillo, por medio de la App de BancoEstado.



**3** Al realizar una compra en un comercio del rubro alimentación pagando con su CuentaRUT, **automáticamente se entrega un aporte del 20% de la compra con cargo al saldo de su Bolsillo Familiar Electrónico**. Doris recibe una notificación por esta acción.



4

En otro momento del mes, **no tiene saldo en su CuentaRUT**, por lo que decide pagar una compra utilizando exclusivamente el monto de su Bolsillo.



5

Realiza la **configuración en la App de BancoEstado**, e inmediatamente puede realizar la compra de alimentos.



6

Ella **recibe una notificación de carga** en su Bolsillo, por medio de la App de BancoEstado.



Tienes un nuevo abono a tu Bolsillo Electrónico Familiar asociado a tu CuentaRUT.



7

Doris considera que **los primeros días del mes no requiere un aporte del Estado** en sus compras, por lo que **desactiva el Bolsillo** en la App de BancoEstado y lo **mantiene en ahorro para siguientes oportunidades** en las que lo necesite.



¿Cómo fue el proceso  
de diseño e  
implementación del  
Bolsillo Familiar  
Electrónico?

Foco en la  
experiencia usuaria

Considerando que el BFE implica incorporar **nuevas formas de acceder y utilizar apoyos sociales**, era relevante considerar la diversidad de necesidades y expectativas de las personas. Para ello investigamos en profundidad:

- > Hábitos de compra y consumo de alimentos en los hogares.
- > Barreras y motivaciones usuarias hacia la bancarización y uso de tarjetas en compras de alimentación.
- > Comprensión y agrado del mecanismo de uso propuesto del Bolsillo Familiar Electrónico.
- > Disposición a uso de aplicativos para gestionar el Bolsillo Familiar Electrónico.
- > Percepción de relevancia de las notificaciones asociadas al uso del Bolsillo en forma y fondo.

# 135

personas usuarias  
participantes en focus  
group y entrevistas

Desarrolladas en las **regiones que concentraban mayor cantidad de personas beneficiarias:**

Región de Valparaíso, Región Metropolitana y Región del Biobío.





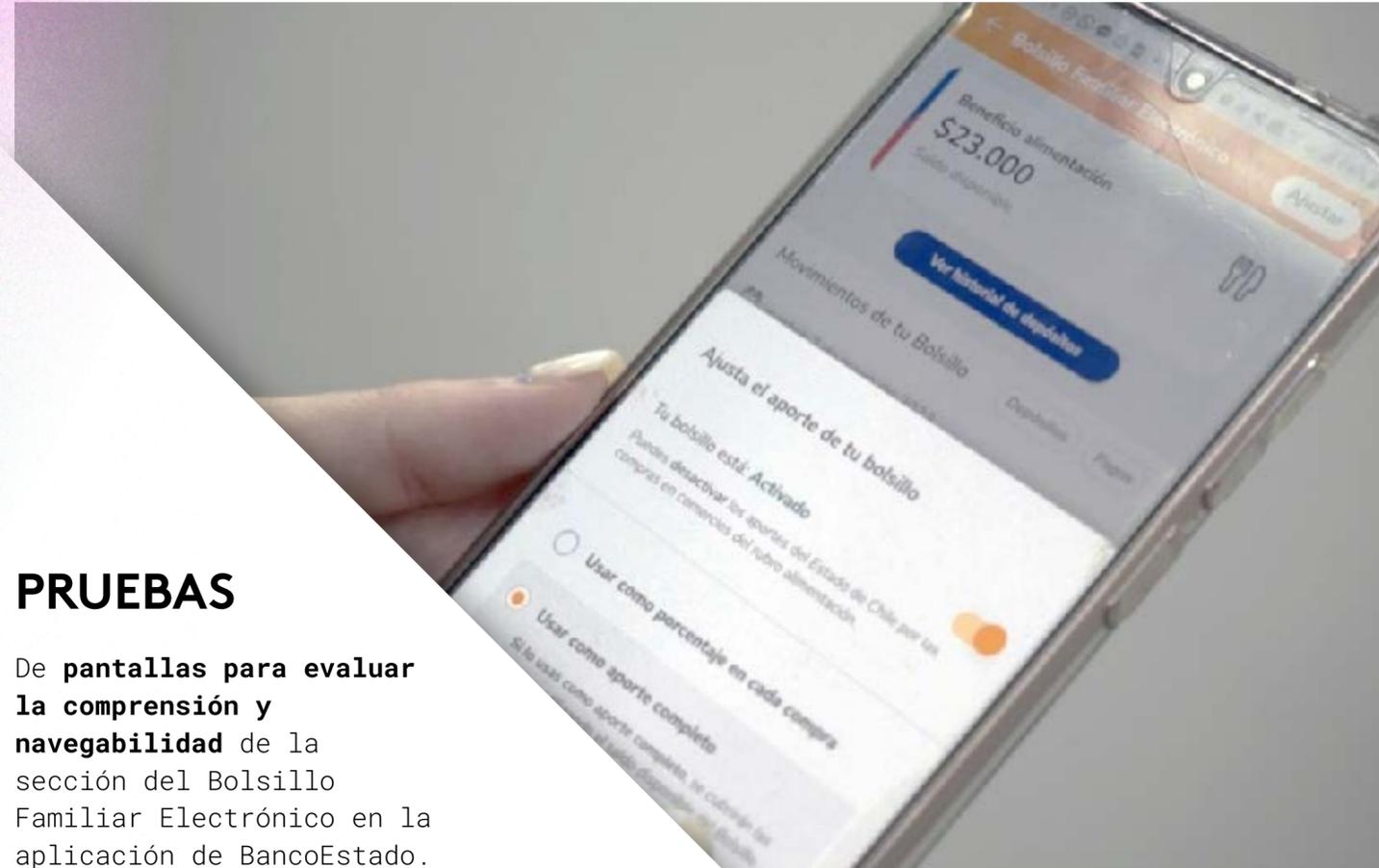
## ENTREVISTAS

A **personas usuarias no bancarizadas**, utilizando guiones gráficos para conocer las barreras y motivaciones a la bancarización y uso de tarjetas en compras.



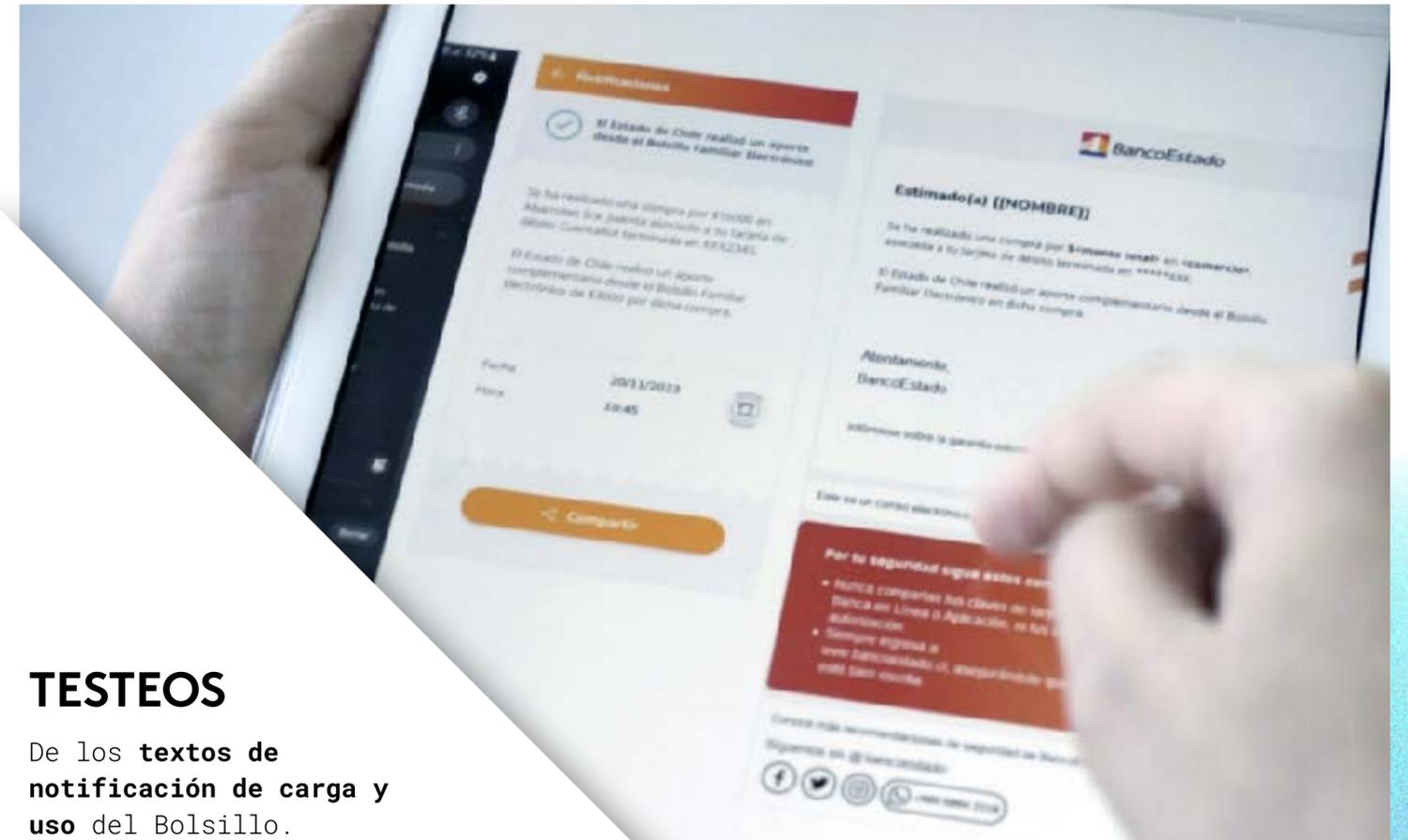
## FOCUS GROUP

Con **personas usuarias bancarizadas**, utilizando guión gráfico para poner a prueba la experiencia de uso propuesta originalmente y recopilar sugerencias de ajuste desde las personas usuarias.



## PRUEBAS

De pantallas para evaluar la comprensión y navegabilidad de la sección del Bolsillo Familiar Electrónico en la aplicación de BancoEstado.



## TESTEOS

De los textos de notificación de carga y uso del Bolsillo.

Principales resultados de la investigación y testeo de la experiencia usuaria que generaron ajustes a la propuesta original de uso

## PROPUESTA INICIAL

DE LA APLICACIÓN Y FUNCIONAMIENTO  
DEL BOLSILLO

Sólo se consideraba un aporte de 20% para todas las compras en el rubro de alimentación hasta consumir el saldo del Borsillo Familiar Electrónico.



## AJUSTES

REALIZADOS SEGÚN LOS HALLAZGOS  
DE LOS TESTEOS

Necesidad de **mayor flexibilidad para la administración de presupuestos de alimentación**, considerando que, en general, los ingresos son variables.

## SOLUCIÓN

DESARROLLADA PARA ABORDAR LOS HALLAZGOS,  
DANDO LA OPCIÓN DE:

### i. Configurar el momento de uso del bolsillo

Las personas pueden activar o desactivar el BFE, para ahorrar el monto para momentos en los que más lo requiera e incluso traspasarlo para el mes siguiente.

### ii. Configurar la proporción del aporte

Las personas pueden gestionar sus presupuestos deciden si utilizan el saldo del Borsillo como un aporte de 20% o 100% de las compras en comercios del rubro de alimentación, hasta consumir el saldo del Borsillo. Así tienen la opción de utilizarlo en momentos en los que no cuentan con saldo en su CuentaRUT.

## PROPUESTA INICIAL

DE LA APLICACIÓN Y FUNCIONAMIENTO  
DEL BOLSILLO

En general, las personas demostraban baja disposición y dificultades para calcular el porcentaje de aporte desde el Borsillo a las compras.



## AJUSTES

REALIZADOS SEGÚN LOS HALLAZGOS  
DE LOS TESTEOS

**Dar a conocer de manera oportuna y simple** el aporte del Borsillo Familiar Electrónico.

## SOLUCIÓN

DESARROLLADA PARA ABORDAR LOS HALLAZGOS

### i. **Notificaciones de uso de saldo del Borsillo**

A través de la App de BancoEstado, y otros canales que cada persona defina según su preferencia (por ejemplo, correo electrónico) se envía un mensaje que explica el monto que contribuye el Borsillo en cada compra, utilizando lenguaje claro y simple.

## PROPUESTA INICIAL

DE LA APLICACIÓN Y FUNCIONAMIENTO  
DEL BOLSILLO

El Borsillo Familiar Electrónico se activa automáticamente utilizando la CuentaRUT en compras realizadas en comercios del rubro de alimentos, de acuerdo al clasificador internacional denominado "Código de Categoría Mercante (MCC)



## AJUSTES

REALIZADOS SEGÚN LOS HALLAZGOS  
DE LOS TESTEOS

Se agrega un **mecanismo de identificación de comercios del rubro de alimentación** que cuentan con la opción de pago con tarjeta (POS).

## SOLUCIÓN

DESARROLLADA PARA ABORDAR LOS HALLAZGOS

### i. Sello Borsillo Familiar Electrónico

Diseño y disposición de un sello que identifique a los comercios habilitados para hacer uso del Borsillo Familiar Electrónico.



# Trabajo colaborativo con enfoque Ágil

La articulación con enfoque Ágil permitió el **cumplimiento de los objetivos en 5 meses desde el diseño a la implementación**, considerando la experimentación intermedia.

Bajo el liderazgo del Ministerio de Hacienda, el proceso de implementación de esta innovación pública se realizó con un **enfoque de co-creación**, correspondiente a un trabajo colaborativo entre:



7

**Instituciones**



38

**Funcionarios y  
funcionarias  
participantes**

Coordinación



Instituciones involucradas



# Laboratorio de Gobierno



Apoyo para la implementación

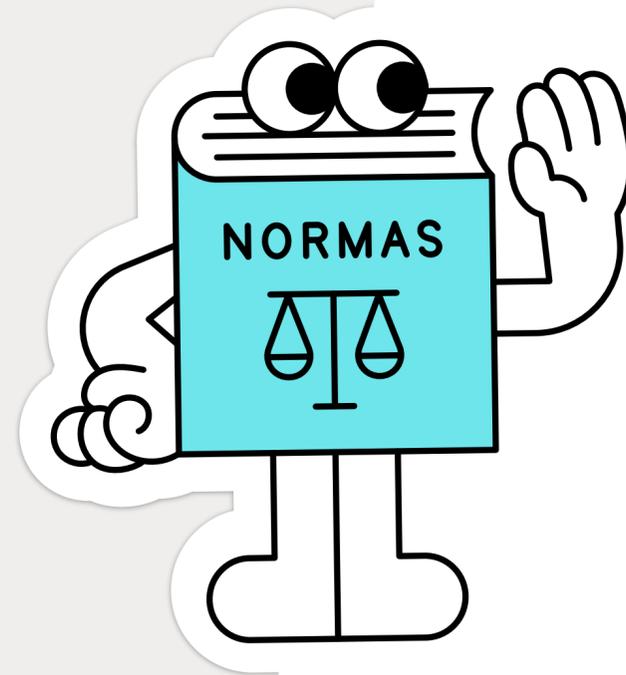


**BancoEstado**  
desde 1855

Para implementar y dar sostenibilidad a la innovación pública se realizó un **reglamento regulador del mecanismo de entrega del beneficio**.

Utilizando como insumo:

- **Resultado del testeo** de experiencia usuaria.
- **Análisis de la Ley 21.550**, identificando los principales elementos a desarrollar en la propuesta, necesarios para la ejecución de la norma.



Obteniendo como resultado un cuerpo normativo, claro, flexible y en concordancia con la experiencia usuaria deseada, donde se:

1. Describen las distintas **modalidades de uso del Bolsillo Familiar Electrónico**, en función a las necesidades de las personas usuarias.
2. Indica que se debe **usar lenguaje claro y comprensible** hacia las personas beneficiarias.

¿Cuáles han sido sus principales resultados durante el primer trimestre de implementación?

AGOSTO 2023

**+\$1.4mill**

Aproximadamente de personas beneficiarias

**84%**  
**son mujeres**

**96%**

De los beneficiarios **han utilizado** el monto del BFE.

**93%**

Han realizado un **cambio en la modalidad de uso** ocupando principalmente la APP de BancoEstado.

**0,1%**

De los beneficiarios ha realizado un **reclamo bancario** asociado al BFE.

**+44.000**  
**mill**

**Han sido transferidos a través del BFE.**

**44%**

**de las compras** utilizando el BFE han sido realizadas en **minimarkets o almacenes.**

**40%**

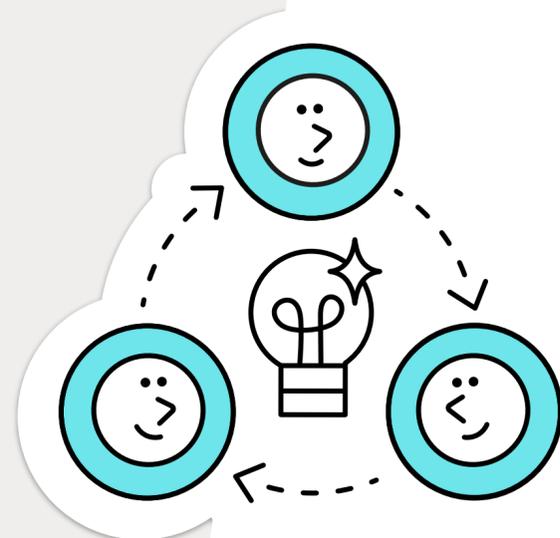
**del monto de compras** ha sido en minimarkets o almacenes.

# Aprendizajes para la innovación pública



## Enfoque centrado en las personas usuarias

El proceso de experimentación permitió ajustar la propuesta de política pública original en el diseño de un **servicio relevante, comprensible y valioso para las personas** que realmente sea un apoyo para resolver sus problemas, y al mismo tiempo promoviendo la bancarización y compra en establecimientos formales.



## Colaboración interinstitucional

La colaboración interinstitucional con enfoque Ágil, es decir con avances sistemáticos y sesiones de trabajo permanentes, **fue fundamental para la rápida implementación tecnológica y reglamentaria** del Bolsillo Familiar Electrónico, logrando escalar a las casi 1,4 mill de personas beneficiarias en 5 meses desde el origen de la idea hasta su lanzamiento el 01 de mayo de 2023.

# Experiencia digital del Bolsillo Familiar Electrónico

 BancoEstado 99+ 

CuentaRUT 18654879  
**\$44.824**  
Saldo Disponible

Últimos movimientos 

 Revisa los aportes del Estado en tu Bolsillo Familiar Electrónico.

Haz deporte en casa con Mercadoaquí  
Encuentra todo lo que necesitas para entrenar en la comodidad de tu hogar  
[Ir a Mercadoaquí >](#)

Tus ahorros

 Comienza a ahorrar hoy  
Abre tu cuenta aquí

Te puede interesar

-  Pago de créditos
-  Pago de servicios
-  Inversiones
-  Seguros

 Inicio  Productos  Transferir  PagoRUT  Emergencias

 Bolsillo Familiar Electrónico Ajustar

Beneficio alimentación   
**\$27.000**  
Saldo disponible

[Ver historial de depósitos](#)

Movimientos de tu Bolsillo Depósitos Pagos

 Jueves 10 de Noviembre 2023

**Pago por compra Abarrotes Sra. Juanita** -\$3.000  
12:00 h

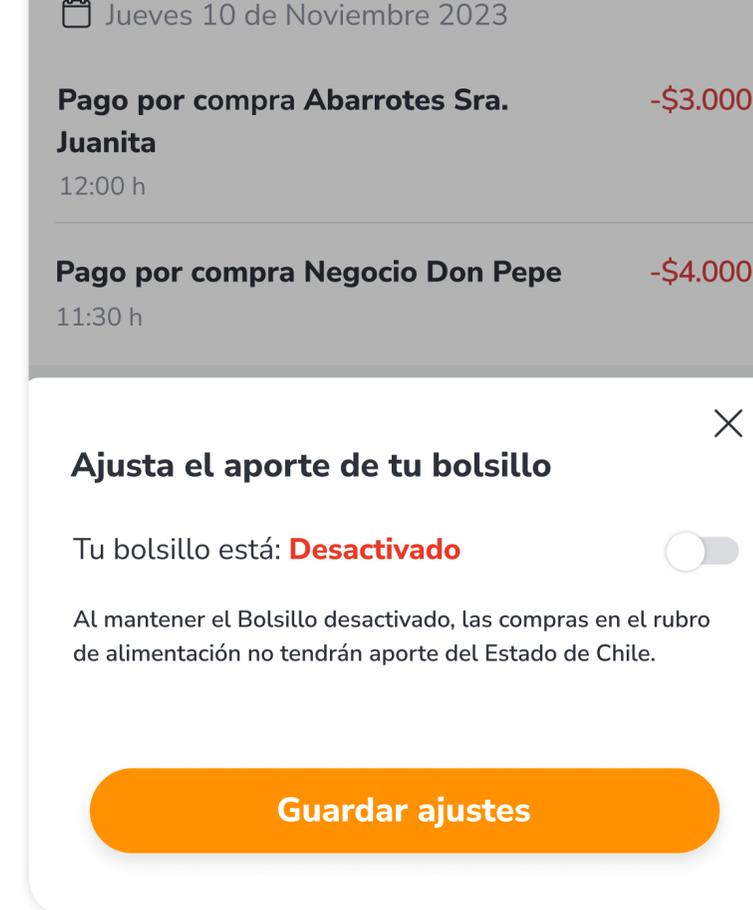
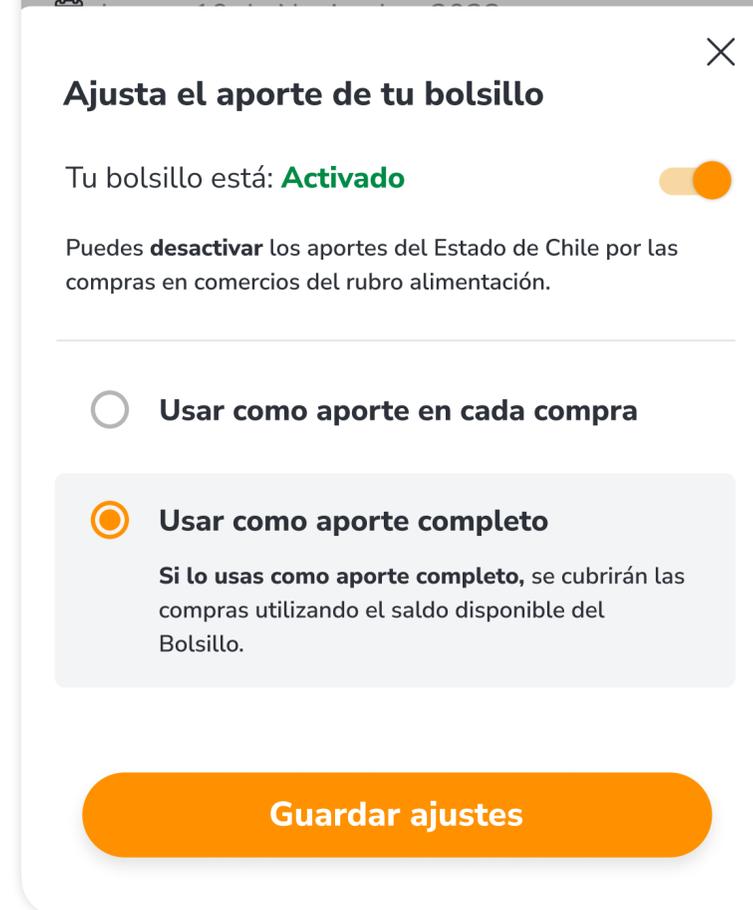
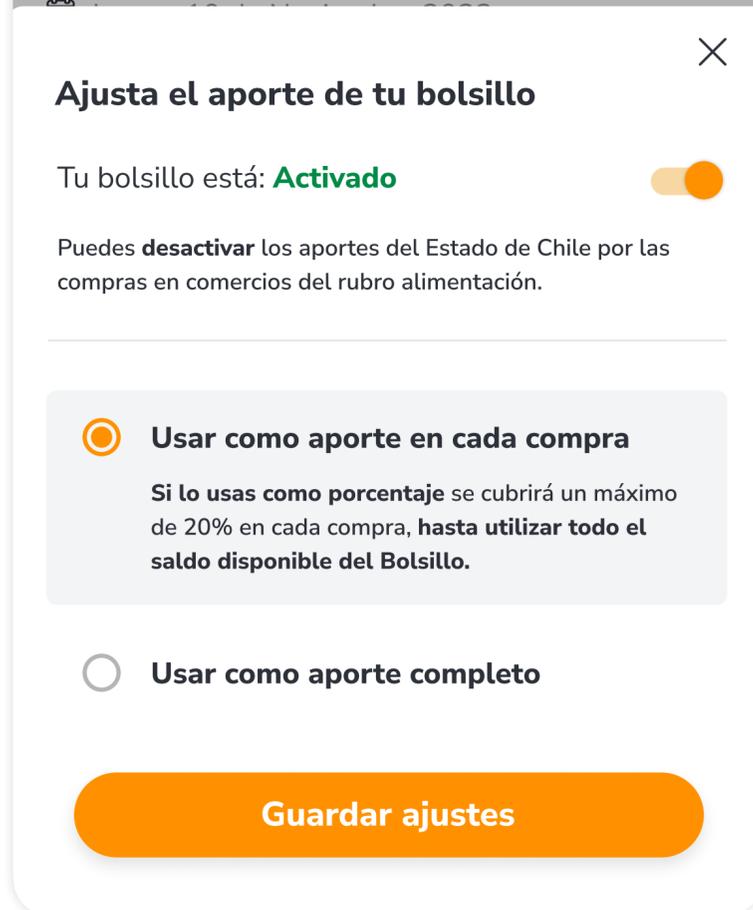
**Pago por compra Negocio Don Pepe** -\$4.000  
11:30 h

 Miércoles 20 de Octubre 2023

**Depósito Alimentación Octubre** \$27.000

[¿Qué es el Bolsillo Familiar Electrónico?](#)

Las personas usuarias podrán visualizar el **monto del BFE de forma separada** del saldo de su CuentaRUT.

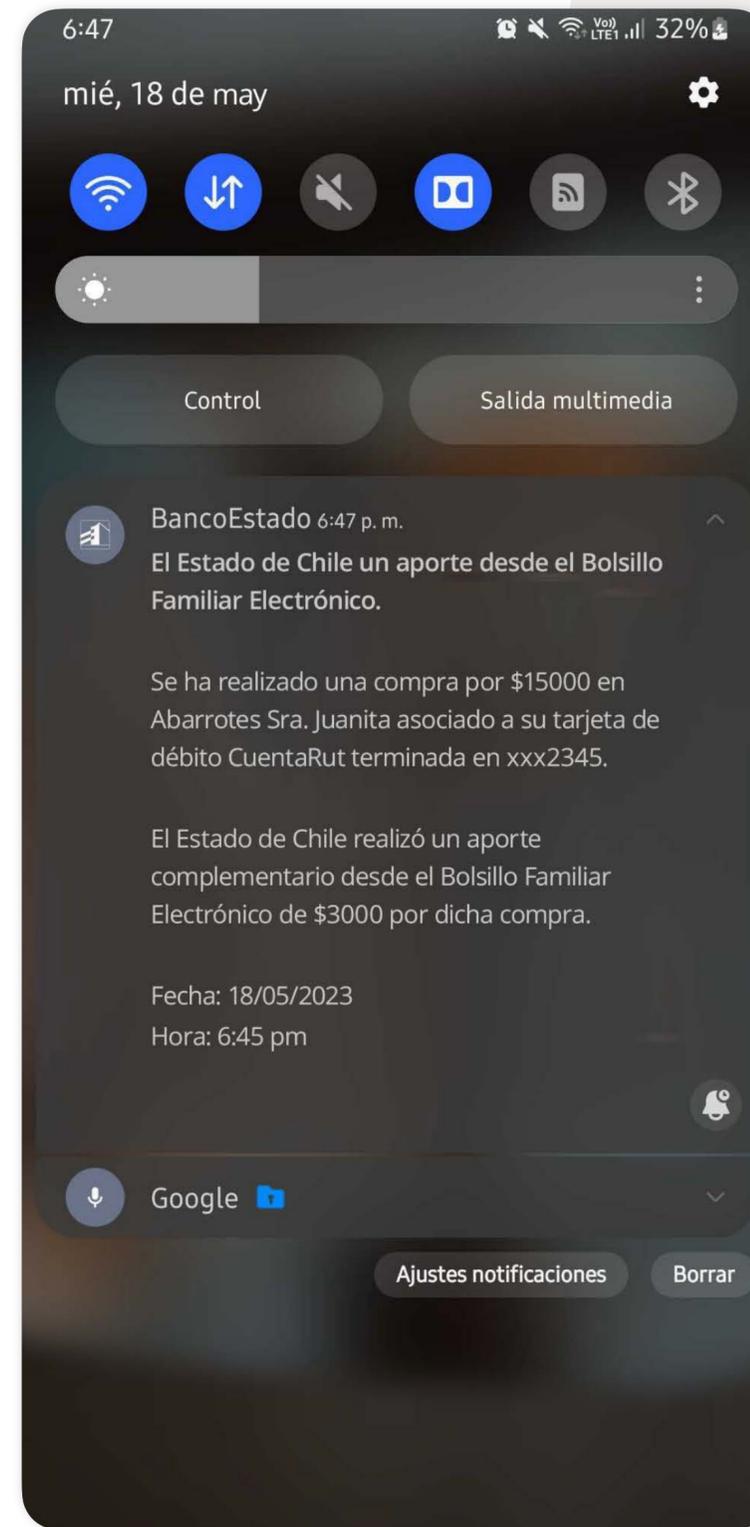


Entendimos que las personas usuarias querían tener la **opción de elegir cuando usar el BFE.**

*(botón activar/desactivar)*

Además elegir **qué porcentaje utilizar.**

*(20% y 100%)*



Podrán visualizar el **historial del uso** de su beneficio.

Recibirán la **información de sus transacciones** desde notificación de la APP o correo electrónico.



# Laboratorio de Gobierno