

ACTA DE LA CENTÉSIMA VIGÉSIMA SÉPTIMA (127°)
SESIÓN EXTRAORDINARIA DE LA COMISIÓN DE USUARIOS.

En Santiago de Chile, con fecha 22 de junio de 2020, de manera remota a través de plataforma virtual de video llamada, siendo las 8:30 horas, se dio comienzo a la centésima vigésimo séptima Sesión Extraordinaria de la Comisión de Usuarios, en adelante la “Comisión”, creada por la Ley N° 19.728 sobre Seguro de Cesantía, en adelante la “Ley”. Se encontraban presentes el Presidente de la Comisión, don Hugo Cifuentes Lillo, el Vicepresidente don Fernando Alvear Artaza, el Secretario don José Manuel Díaz Zavala y los integrantes, don Eric Campos Bonta, don Jorge Riesco Valdivieso y don José Hermosilla Ramírez.

Asimismo, estuvieron presentes como invitados, don Edhin Cárcamo Muñoz, Gerente de Finanzas y Desarrollo de AFC Chile y don Daniel Manoli Saquel, Gerente de Operaciones y Servicios de AFC Chile.

Excusó su ausencia, doña Marcela Ruiz-Tagle Ortiz.

1. Exposición de los representantes de AFC Chile.

El Presidente dio la bienvenida a don Edhin Cárcamo Muñoz y a don Daniel Manoli Saquel a la presente reunión, quienes iniciaron su exposición.

Don Daniel Manoli Saquel expuso sobre el servicio de AFC Chile durante el periodo de contingencia. En ese sentido, indicó que el Contact Center en periodo normal tiene 24 personas atendiendo, lo que permitía cumplir con los niveles de servicio (SLA). Sin embargo, al iniciar la situación actual, ha sido insuficiente el número de personas atendiendo, por lo que no se ha cumplido el SLA. Así por ejemplo, no se ha podido atender dentro de los primeros 20 segundos.

Sin embargo, se ha capacitado y se ha aumentado la cantidad a 96 personas atendiendo en el Contact Center, pero no ha sido llegar a los niveles de atención anteriores, sumando además que el equipo de Contact Center estuvo en cuarentena por contagio de Covid-19. Adicionalmente, el equipo de Contact Center se encuentra en teletrabajo y la conexión es inestable en la mayoría de las veces.

En relación a las filas que se han presentado en los medios de comunicación, las que se han formado fuera de las sucursales de AFC Chile, el Gerente de Operaciones y Servicio señaló que se mitigó con comunicación mediática e información entregada en las mismas filas. Reiteró como en ocasiones anteriores, que las filas se generan para resguardar la salud del público que asiste a las sucursales, pues se dosificó la cantidad de personas que ingresan a estas. Además, cuando existe contagio de una de las personas que trabajan en la sucursal, se cierra y todo el personal va a cuarentena. Lo anterior incentiva que las personas se concentran en las sucursales que sí están

abiertas. Las filas no significan una mayor cantidad de cesantía, pero sí podría indicar poco acceso a servicios digitales.

Las consultas por escrito a través de la página web han aumentado 8 veces, las cuales son respondidas por correo electrónico. Para realizarlo, se ha llevado a cabo capacitaciones, pues generalmente se refieren a consultas de mayor complejidad.

En cuanto a las consultas que no tienen complejidad y que se realicen en la página web, se creó un chat bot, lo cual otorga respuestas rápidas y descongestiona otros canales de comunicación.

Asimismo, el expositor indicó que existe madurez en el tema de prestación de la Ley de Protección del Empleo (LPE), cada vez más automática y los empleadores comenzaron a informar revocaciones. Sin embargo, la información recibida de la Dirección del Trabajo por los pactos de reducción de jornada han llegado lento y se han recibido varias consultas al respecto.

Otro inconveniente, pero que se encuentra en desarrollo de solución son los pagos proporcionales en las prestaciones de la LPE, en los casos que son menores de un mes.

En relación a los afiliados a los que terminan su relación laboral una vez que finaliza la suspensión, tendrán acceso a las prestaciones del Seguro de Cesantía en la medida que tengan fondo en sus Cuentas Individual de Cesantía o al Fondo de Cesantía Solidario, según la causal invocada.

Don Daniel Manoli Saquel indicó que se retomará la actividad comunicacional, principalmente en periodo de buen funcionamiento.

Luego, don Edhin Cárcamo Muñoz expuso las cifras sobre la evolución de las solicitudes de cesantía, al respecto indicó que hasta marzo del 2020 las solicitudes mostraban un nivel similar a años anteriores. En abril de 2020, ascendieron a 155 mil, lo que representa un 26% más que en abril de 2019. Sin embargo, en mayo del presente año la cantidad de solicitudes vuelven a los años anteriores, que son aproximadamente 127 mil. Sin perjuicio de lo anterior, se ha observado un aumento en las solicitudes de beneficiarios que hacen uso del fondo solidario.

En relación a la tasa con derecho al Fondo de Cesantía Solidario, se mantiene en 40% en el último periodo, de los cuales el 30% optan a dicho derecho. De los que optan, el 33% es por la causal necesidad de la empresa.

Asimismo, el expositor expuso sobre afiliados con saldos en sus Cuentas Individuales por Cesantía, pero sin cotización desde el 2017.

En cuanto a las solicitudes de prestaciones de la LPE, indicó que se han reducido en el último tiempo. De los cuales el 50% ha sido por pacto de suspensión, 46% ha sido suspensión por acto de autoridad y 4% de reducción de jornada.

Los contratos de trabajo suspendidos corresponden a 85% indefinido, 9% por obra o faena y 6% de plazo fijo.

Por otro lado, señaló que es importante considerar la sustentabilidad de los Fondos de Cesantía, considerando los egresos por la LPE.

Finalmente, el Presidente agradeció la presencia de los representantes de AFC Chile en la presente reunión, quienes entregaron a los integrantes de la Comisión copia de su exposición en la cual se encuentra un mayor detalle de las cifras señaladas.

2. Acuerdos.

Los integrantes de la Comisión acordaron coordinar una nueva reunión a través de correo electrónico.

Siendo las 10:00 horas se puso término a la sesión.