

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N°255
DE LA COMISIÓN DE USUARIOS DEL SEGURO DE CESANTÍA.

En Santiago de Chile, con fecha 5 de abril de 2024, siendo las 9:00 horas, tuvo lugar con carácter de Ordinaria, la Sesión N°255 de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía.

La Sesión fue presidida por don Hugo Cifuentes Lillo, y contó con la asistencia de su Vicepresidente, don Pablo Bobic Concha, de su Secretario don David Acuña Millahueique y de los integrantes, doña Andrea Marchant Marchant, don Guillermo Ramón Salinas Vargas, don Javier Irrarrázaval Lazcano, y doña María José Zaldívar Larraín.

Estuvieron presentes como invitados: don Angel Rebolledo Lemus, Gerente General, don Edhin Cárcamo, Gerente de Gerente de Planificación Estratégica y Control de Gestión, doña Mabel Morales Canales, Fiscal y don José García, Subgerente de Control de Gestión, todos de la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile III S.A, en adelante AFC.

Se comentan dos puntos previos al inicio de la sesión:

- a) Hugo Cifuentes, consulta a Edhin Carcamo, acerca del caso de los pensionados, que ya cumplieron 11 años cotizando en el Seguro y que sin embargo, no han retirado los saldos de sus cuentas, que pasa con ellos? Edhin Cárcamo señala que de acuerdo con la normativa vigente, AFC no cobra comisión después de los 11 años y que no existe un plazo tope para que los pensionados puedan retirar sus fondos de AFC, y que al momento de su devolución esos fondos se entregan con rentabilidad.
- b) La señora María José Zaldívar señala al Presidente que en su opinión las minutas no contienen todos los comentarios que se plantearon en las sesiones anteriores, por lo que pregunta al Presidente cual es el objetivo de las minutas y que deben contener. El Presidente señala que es un tema que se revisará en una próxima sesión para definir el contenido de las minutas.

Exposición AFC.

El Presidente inició la Sesión dando la bienvenida y agradeciendo la presencia de los invitados señalados.

Angel Rebolledo Gerente General de AFC, saluda a los asistentes, y señala que AFC III es una empresa nueva, que estamos iniciando el tercer periodo de Administración del Seguro de Cesantía, con un nuevo y gran desafío, para dar cumplimiento al contrato de Administración que tenemos vigente y que eso nos tiene ocupados. Señala que, se ha definido un plan estratégico para beneficiarios y colaboradores. En este sentido comenta que recibimos el reconocimiento de ocupar el 6to lugar entre las mejores empresas para trabajar en Chile, de acuerdo con la medición de GPTW. Estamos enfocados como empresa en el proceso de continuidad operacional y en un proceso de mejora continua, con énfasis en lo normativo y reputacional.

A continuación, el señor Rebolledo señala al Presidente que quiere hacer una invitación a todos los integrantes de la Comisión a participar en el mes de mayo próximo de una reunión en las oficinas de AFC, con asistencia de Karin Jürgensen, Presidenta del Directorio de AFC, para presentarles aspectos de interés.

El Presidente agradece a Angel Rebolledo y toma nota de sus comentarios. Ofrece la palabra a los asistentes y sin existir otros comentarios, continúa con la sesión y da la palabra a Edhin Cárcamo quien presenta los siguientes temas:

- I. Estadísticas del Seguro (solicitudes sesión anterior)
- II. Evaluación de usuarios y satisfacción
- III. Relación AFC con DT, BNE y SUPEN, entre otros

I.- Estadísticas del Seguro.

Edhin Cárcamo toma la palabra y agradece la invitación a esta Sesión a todos los asistentes. A continuación expone lo siguiente:

A.- Rentas Imponibles:

- El promedio de las rentas imponibles, del mes de Enero 2024, es de \$1.207.246 para un total de 5.3 millones de cotizantes
- La mediana, es decir, el valor central considerando todo el rango de rentas de los cotizantes, es de \$844.000
- La moda, que corresponde al valor de mayor frecuencia o el que más veces se repite, es de \$575.000, que corresponde al ingreso mínimo mensual (IMM) más la gratificación legal del 25% (\$460.000 + \$115.000), para un total de 280 mil cotizantes
- La renta tope del periodo fue de \$4.650.403, y fue la renta imponible de 155 mil cotizantes en este periodo

A continuación, muestra un cuadro con la distribución de la renta por tramos, con información de remuneraciones de enero 2024, señalando promedio, mediana y moda, de acuerdo con lo solicitado en la sesión anterior.

b.- Beneficios:

- Un 71,5% de los montos pagados en beneficios en el año 2023, se realizaron a beneficiarios que terminaron una relación laboral a plazo indefinido, y un 19,6% a plazo fijo, obra o faena determinada.
- La incorporación de las TCP al seguro de cesantía se realizó en el mes de octubre 2023. Sus beneficios representan el 0,8% de los montos pagados.
- Un 7,5% de los fondos fueron retirados por trabajadores que se pensionaron, los que casi en su totalidad deciden recibir los fondos directamente y no traspasarlos a sus fondos de pensiones.

Los fondos retirados por los beneficiarios de trabajadores fallecidos representan el 0,6% de los montos retirados el año 2023.

David Acuña, señala que la jornada parcial se calcula a través del ingreso mínimo y que sería importante tener aperturas a esta información.

Pablo Bovic señala que es importante mirar la información por tipo de contrato, y solicita si es posible enviar esa data.

María José Zaldívar comenta acerca de los montos pagados y estadística de cada tipo de contrato.

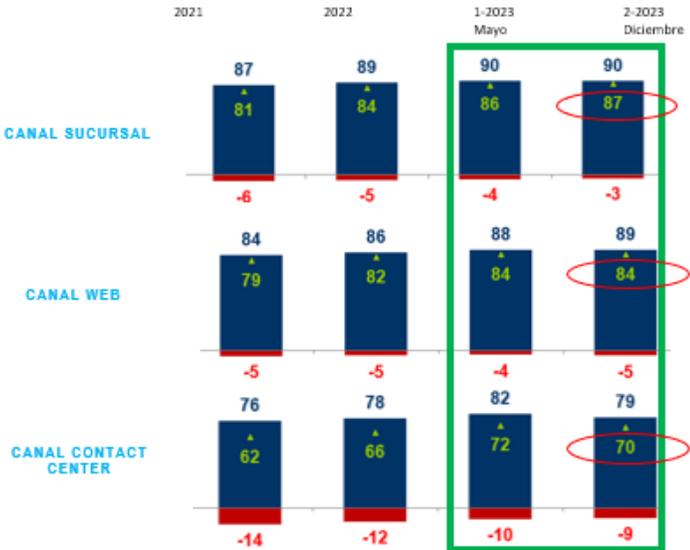
A continuación, Edhin Cárcamo presenta el resultado del estudio de la encuesta de satisfacción de clientes IPSOS. Señala que este estudio partió en 2013, y a contar del año 2020 es un estudio normativo, exigido por la Superintendencia de Pensiones.

Encuesta IPSOS:

Este estudio se realizó entre el 12 de diciembre de 2023 y 5 de enero de 2024. Es un estudio confiable desde el punto de vista metodológico y estadístico, se comenta la ficha metodológica del de la forma como se realiza la encuesta, tanto para Sucursales, Contact Center y Web de AFC III.

A continuación, se presenta el resultado global AFC del estudio por canal. Se muestra un cuadro comparativo de los resultados del año 2021 a diciembre de 2023.

Base total encuestada: Canal Sucursal 1840, Canal Web, 450 y Canal Contact Center 450, igual base que en mayo 2023.



Resultados en escala de 1 a 7. Separa notas 6 y 7, y notas 1 a 4, los 5 son neutros, y se omiten para el computo de las notas.

Señala Edhin Carcamo, que son notas muy positivas. Nos mantenemos con las excelentes calificaciones históricas de AFC. Se señala que el servicio no se vio impactado con el cambio de contrato.

Hugo Cifuentes señala que al mirar en línea con la pandemia, no hay una baja relevante, los años anteriores tuvieron resultados entre 85 -90%, el canal web 84% y el contact center 70%.

Edhin Cárcamo señala que a continuación se presentará la evaluación particular de cada canal. Se suma a la presentación José García, quien expone los resultados de las Sucursales AFC.

Sucursal:

Se muestra un cuadro con los motivos de evaluación del servicio de la sucursal, para quienes evalúan con notas 6 y 7, nota 5 y notas 1 a 4.

Adicionalmente, se muestra cuadro con el benchmark de servicio de sucursales con otras industrias, considerando como relevantes, la banca, y las cajas de compensación. En esta evaluación AFC obtiene un resultado neto de un 87% de satisfacción, en relación con la Banca que obtiene un 62% y las cajas de compensación un 70% de satisfacción neta.

Se muestra a continuación un cuadro, que mide el nivel de lealtad de la sucursal AFC, que mide la calidad de la gestión del ejecutivo, ya que mide la siguiente pregunta, ¿recomendaría a algún pariente o amigo venir a esta sucursal a hacer algún trámite relacionado con AFC Chile?, con un resultado de 90% neto de respuestas con seguridad recomendaría positivamente. Y a la pregunta ¿con que probabilidad cree Ud. que vendría a esta sucursal a solucionarlo? Obtuvo un 92% de respuestas, con seguridad vendría a esta Sucursal.

Finalmente, se muestra la evaluación de otras dimensiones del servicio en sucursal, como son ubicación, infraestructura, tiempo de espera y ejecutivo en general, en la cual el resultado total alcanza a un 87% de satisfacción neta.

Hugo Cifuentes señala que en el caso de los empleados, como lo hace AFC para preparar a sus ejecutivos para atender? Edhin Cárcamo señala que existe un proceso de selección para incorporar asistentes, se hace un trainee, capacitación por capsulas normativas, existe un portal de capacitación y además se realiza capacitación en la misma sucursal.

Contact Center:

Como segundo canal, se revisa en resultado del contact center de AFC con un resultado total neto de 61% de satisfacción. También se presentan los motivos de la evaluación, para quienes evalúan con notas 6 y 7, nota 5 y notas 1 a 4.

Se presenta el benchmark con otras industrias comparables, obteniendo AFC Chile un resultado global de un 70% de satisfacción neta, la Banca un 58% y las cajas de compensación un 60%.

Las dimensiones del servicio que se evalúan son accesibilidad con 72% neto, actitud de servicio con 84% neto, desempeño del ejecutivo con 79% neto y solución del requerimiento base de un 74% neto.

Respecto del nivel de recomendación del contact center un 79% señala que con seguridad lo recomendaría positivamente.

María José Zaldívar comenta una experiencia práctica, (cuando fue Ministra) en que ella llamaba al call center de instituciones, y se encontró con respuestas alarmantes y recomienda a la AFC hacer ese test para detectar situaciones a corregir.

Pablo Bobic, señala que es interesante saber el volumen de cada canal y algún grado de desagregación por edad.

Edhin Cárcamo, se compromete a enviar datos estadísticos de atención de canales AFC.

Sucursal Virtual de Afiliados:

Como tercer y último canal se muestra la información de la información global AFC respecto de la Web, que alcanza a un 77% de satisfacción neta.

Se presentan y analizan los motivos de la evaluación, para quienes evalúan con notas 6 y 7, nota 5 y notas 1 a 4.

Se presenta el benchmark con otras industrias comparables, obteniendo AFC Chile un resultado global de un 84% de satisfacción neta, la Banca un 74% y las cajas de compensación un 74%.

Respecto del nivel de recomendación del servicio de sitio web AFC, se mantienen los resultados sobre el 80%, los cuales no registran variación significativa respecto de la primera medición del año 2023.

Se evalúa el servicio del sitio web público con un 86% de satisfacción neta, a la facilidad de encontrar lo que se busca con un 74% de satisfacción neta y al funcionamiento del sitio web con un 85% de satisfacción neta.

María José Zaldívar señala que se podría trabajar con el grupo negativo de IPSOS para hacer “focus group” para entender por qué la falta de claridad, la cual puede deberse a tema idioma, problemas de comprensión previa, etc.

Edhin Cárcamo señala que eso se incorporará al momento de rediseñar la web.

Pablo Bovic señala que la gente entiende el seguro de cesantía pero no se si entiende que es la AFC. Edhin comenta que en estudio de reputación corporativa, que es más amplio, la gran mayoría de las personas piensan que AFC es un servicio público.

Finalmente Edhin Cárcamo, señala que el último tema que comentar a los integrantes de la Comisión es la relación de AFC Chile con entidades estatales.

Relación de AFC con entidades:

a) Superintendencia de Pensiones:

Relación permanente basada en sus roles de Regulador y Fiscalizador, definidos en la Ley 19.728.

b) Dirección del Trabajo:

Relación esporádica y funcional por implementaciones que se van definiendo según normativas y leyes nuevas (por ejemplo: finiquito electrónico y traspaso de información para catástrofe Ley 21.628).

c) Bolsa Nacional de Empleo:

AFC está integrada con la BNE para el traspaso de información que permite que los beneficiarios cumplan con los requisitos normados por la Ley para acceder al FCS.

Se comenta que de la relación con la DT esperamos trabajar en temas como finiquito electrónico, y artículo 13 de la ley 19.728. En el caso de finiquito electrónico estamos en proceso de integración con la DT. Javier señala que es una buena iniciativa y que es importante relevar este tema en el Informe.

Hugo Cifuentes señala que intentarán conversar con el Director del Trabajo, ya que este tema es muy importante.

Respecto del domicilio laboral, lo que fue muy importante como proceso de integración al implementar los beneficios de la ley en estado de catástrofe, la DT entregó a la AFC el domicilio laboral, según lo que tenía registrado en sus bases, lo que nos sirvió para complementar con lo que entregaba el trabajador.

En relación con la BNE, la ley nos obliga a estar integrados, ya que la AFC vía procesos electrónicos on line informa la solicitud de beneficios a la BNE para inscribir a los trabajadores en ese portal. Así mismo la BNE nos informa si el trabajador cumplió con requisitos antes del pago del beneficio. El Presidente pregunta si el financiamiento de la BNE, proviene del FCS y cuanto compromete anualmente la BNE. Edhin Carcamo se compromete a enviar posteriormente la información de pagos ejecutados.

El Presidente ofrece la palabra a los comisionados y sin existir otros comentarios, agradece la exposición de los invitados y señala que la próxima reunión con AFC será con el equipo de Tecnología, la que se pronostica para fines de mayo o principio de junio en una fecha a convenir. Asimismo, agradece la invitación recibida de parte de Angel Rebolledo y confirma la asistencia, en una fecha y hora a definir.

Otros temas

El Presidente señaló que la próxima sesión de la Comisión será el 12 de abril con Juan Bravo.

Siendo las 10:30 horas se puso término a la sesión.

Hugo Cifuentes Lillo
Presidente

Pablo Bobic Concha
Vicepresidente

David Acuña Millahueique
Secretario

Andrea Marchant Marchant

Guillermo Ramón Salinas Vargas

Javier Irarrázaval Lazcano

María José Zaldívar Larraín