

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N°279
DE LA COMISIÓN DE USUARIOS DEL SEGURO DE CESANTÍA.

En Santiago de Chile, con fecha 8 de abril de 2026, siendo las 9:00 horas, tuvo lugar con carácter de Ordinaria, la Sesión N°279 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 Secretario don David Acuña Millahueique y de los integrantes, doña Andrea Marchant Marchant, don Guillermo Ramón Salinas Vargas, don Cristóbal Gamboni Gamboni, y doña María José Zaldívar Larraín.

Estuvieron presente como invitados don Pedro Cornejo, Gerente de Operaciones y Servicios de AFC Chile, y don Gianfranco Pierattini, Gerente de Tecnología e Información de AFC Chile.

Organización interna

El Presidente señaló que, dado que don Pablo Bobic dejó de integrar la Comisión, resulta necesario elegir a un Vicepresidente, cargo que aquel desempeñaba. No obstante, dicha elección se postergó para una futura sesión, por no haberse presentado voluntarios para asumirlo.

Exposición de los representantes de AFC Chile

El Presidente agradeció la presencia de los representantes de AFC Chile quienes expondrán sobre la renovación tecnológica de la Sociedad Administradora.

Los representantes de AFC Chile indicaron que el actual sistema operacional fue adquirido a la AFC II, anterior Sociedad Administradora, con el objetivo de asegurar un inicio de operación de AFC III en tiempo y de forma transparente para los afiliados.

El inicio de operación con los sistemas adquiridos a AFC II fue parte de la oferta técnica para lograr la concesión de la administración del Seguro de Cesantía dado que el desarrollo de un sistema CORE toma un tiempo de entre 24 y 36 meses. Sin embargo, también se comprometió una renovación tecnológica que permitiría abordar de mejor forma los nuevos desafíos que se incluían en las bases de licitación como la omnicanalidad y avances en digitalización.

En ese sentido, los invitados indicaron que, si bien hoy con el sistema actual se cumple a cabalidad con lo establecido en las bases de la concesión, cada vez se hace más complejo y costoso abordar nuevas exigencias normativas y legales, puesto que la actual plataforma está desarrollada en tecnología de la década de los 90, con procesos operativos que fueron diseñados con base a las capacidades tecnológicas de la época y que hoy hacen difícil escalar funcionalmente.

El proyecto de renovación tecnológica abarca a todos los procesos operativos del seguro (salvo las

inversiones), por lo que una eventual pérdida de servicio podría ser de alto impacto para nuestros afiliados. Por este motivo, los representantes de AFC Chile indicaron que es relevante presentar a la Comisión no sólo los beneficios del proyecto, sino que además informar sobre la manera en que se ha preparado la Sociedad Administradora para enfrentar eventuales problemas.

En ese sentido, los invitados hicieron presente que AFC Chile ha tomado todas las medidas para asegurar que la actual plataforma, a pesar de su antigüedad, tenga continuidad tecnológica y operacional por varios años más, por lo que el nuevo sistema se ha desarrollado buscando la calidad en su desarrollo y sin tomar riesgos para apresurar su ejecución.

Por tanto, don Gianfranci señaló que el proyecto nació como un compromiso de mejorar las capacidades tecnológicas para abordar de mejor manera los desafíos del futuro, agregó que llevan 3 años trabajando en este proyecto. Se ha denominado a este proyecto como “Bambú”.

Los representantes de la Sociedad Administradora indicaron que el proyecto abarca todos los procesos operacionales y de servicio. Por un lado, se encuentra el Core Operacional que es un producto que se encuentra en el mercado y que es usado por las AFP en general. El Core Operacional abarca las áreas de Cuenta y Cobranza, así también la integración externa que interactúa en este proceso, como la Dirección del Trabajo, Superintendencia de Pensiones, AFP, Suseso, etc. Por otro lado, dado que el Seguro de Cesantía es muy particular, no existe otro en el mercado, se está desarrollado dentro del proyecto un sistema a medida que abarca toda la parte de Beneficio y Pagos. Este sistema contempla el otorgamiento de prestaciones del Seguro de Cesantía: Solicitudes de cesantía, solicitudes de retiro para pensionados, pago de prestaciones y controles operacionales de pago.

Asimismo, la renovación tecnológica conlleva también una modificación en los canales de atención, tanto el presencial (sistema con el cual atiende el asistente en sucursal) como también la sucursal virtual.

A continuación, los expositores se refirieron a las mejoras que se espera obtener con la renovación tecnológica en 4 grandes campos:

1. AFC full digital.

- a. Autoservicio: Mayor cantidad de las transacciones deben ser iniciadas y terminadas por los usuarios.
- b. Procesos automatizados E2E: Menor necesidad posible de manualidad para los procesos operacionales, reduciendo riesgo operacional y tiempos de respuesta a necesidades de afiliados.
- c. Posibilidad de digitalizar relación con empleadores: el 80% de del trabajo proviene de los insumos entregados por empleadores. El objetivo es enfocar esfuerzos hacia este usuario para obtener un proceso de digitalización exitoso.

2. AFC Omnicanal y centrada en la persona.

- a. Transacciones homologas en todos los canales.
- b. Tracking completo de todas las interacciones con los usuarios, independiente del canal.
- c. Proactividad para anticipar a las necesidades de los afiliados y así asegurar una atención fluida y sin iteraciones.

3. AFC Ágil.

- a. Flexible: para adoptar cambios normativos y legales en el tiempo requerido.
- b. Adaptable: para evolucionar conforme el negocio lo requiera.

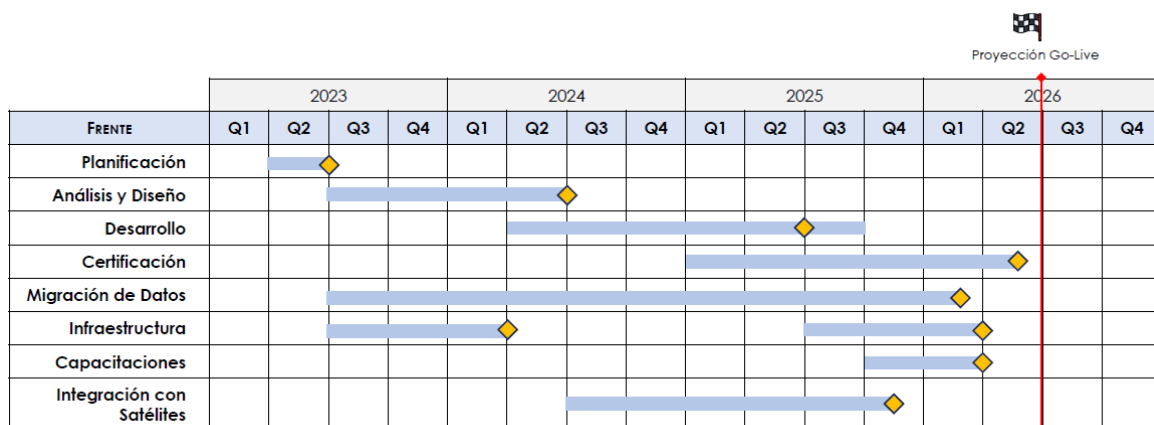
4. AFC Segura.

- a. Procesos autocontrolados, concebidos desde su origen para resguardar la integridad de la información y las transacciones.
- b. Protegida contra ciberataques y amenazas internas/externas.

Don Cristóbal consultó cuál es el origen del 20% faltante si el empleador aporta el 80% del insumo del trabajo. Al respecto, don Pedro respondió señalando que en efecto el empleador aporta gran parte de la información que forma parte de la cuenta del afiliado, sin perjuicio que la información también puede venir del mismo afiliado como de la interacción con otras instituciones. Lo anterior, considerando principalmente que hay ocasiones en que el empleador entrega información incompleta o errónea y la Sociedad Administradora debe contrastarla o complementarla con otras fuentes.

Ahora bien, don Gianfranco precisó que la idea del proyecto es que exista en un futuro una conexión directa de la Sociedad Administradora con los softwares de recursos humanos de los empleadores, de manera tal que cualquier movimiento de personal e información sea transmitido de manera automática y en línea, liberando a los empleadores de esta gestión manual.

Luego, los expositores indicaron que el proyecto inició el año 2023 con el levantamiento de todos los procesos y el diseño de la solución a implementar. A la fecha, casi 33 meses después, el proyecto se encuentra en su recta final a la espera del cierre de las últimas certificaciones funcionales y se proyecta un paso a producción dentro del primer semestre del 2026.



El proyecto ha sido gestionado mediante una estructura de gobierno que involucra a los distintos niveles de la organización, con instancias de seguimiento y coordinación permanentes. Dicha estructura ha permitido monitorear el avance de las distintas etapas, identificar oportunamente riesgos y adoptar medidas correctivas cuando ha sido necesario. Asimismo, los expositores señalaron que se han establecido mecanismos formales de control y supervisión para resguardar el cumplimiento de los objetivos definidos. En este marco, se ha mantenido también un sistema de reportes periódicos a la Superintendencia de Pensiones, mediante la entrega de informes mensuales sobre el estado de avance del proyecto. Lo anterior ha contribuido a otorgar trazabilidad, transparencia y adecuado resguardo institucional al proceso de implementación.



A continuación, don Gianfranco señaló que el sistema ha sido sometido a pruebas exhaustivas con el propósito de mitigar eventuales incidentes en su salida a producción. En el marco del proyecto, se contemplaron cuatro grandes grupos de pruebas, los que han sido ejecutados en los distintos módulos del sistema. Sus objetivos y principales características se exponen a continuación:

TIPO DE PRUEBA	OBJETIVO	CANTIDAD DE PRUEBAS	ESTADO A LA FECHA
Certificación Funcional	Pruebas en donde se certifica de forma unitaria cada funcionalidad del sistema, asegurando que cada una de ellas realiza correctamente las operaciones que debe realizar.	4 Ciclos de 3.393 casos de prueba cada uno	99,9% Aprobado
Certificación End to End	Pruebas que permiten validar la correcta integración entre los distintos módulos del sistema, asegurando que las operaciones y los datos fluyan correctamente al pasar desde una funcionalidad a otra, por ejemplo: Recaudación → Acreditación → Otorgamiento de Beneficio → Pago del Beneficio.	4 Ciclos de 197 casos de prueba cada uno	89,3% Aprobado
Certificación Paralela	Pruebas realizadas a un conjunto de procesos críticos del sistema, para los cuales se replica su ejecución en el sistema nuevo de forma exactamente igual a como fueron ejecutados en la operación del sistema actual y se contrastan resultados.	7 Procesos a replicar	3/7 Aprobados
Pruebas de Carga y Performance	validar que el sistema responde de forma adecuada a la carga generada por la concurrencia normal de la operación para las principales funcionalidades utilizadas	3 Ciclos de carga	90% Aprobado

Ahora bien, los invitados hicieron presente que también se ha preparado un plan de comunicación, respecto del cual se encuentra la presente reunión, para asegurar que el cambio tenga el mínimo impacto para afiliados y previendo acciones de gestión comunicacional en caso de contingencias o crisis. En ese sentido, don Gianfranco señaló que para dar inicio al nuevo sistema es necesario un día hábil en el que no haya operaciones del Seguro, cuya solicitud ha sido presentada ante la Superintendencia de Pensiones, con el objeto de realizar una migración de datos, que puede tomar entre 60 y 70 horas aproximadamente. Por tanto, lo ideal es no operar un viernes, para que además se cuente con el fin de semana para finalizar con el traspaso a la nueva plataforma.

Por tanto, en su oportunidad se informará al público que las sucursales no abrirán y no habrá atención en la sucursal web. Sin embargo, el centro de atención de llamadas estará operativo para recibir consultas generales del Seguro de Cesantía.

Durante el fin de semana de migración, se ha establecido un listado de hitos que se deben ir cumpliendo para que sea posible abrir el lunes con el nuevo sistema. En estos hitos se encuentra la comunicación a la Superintendencia de Pensiones para mantenerla actualizada respecto al avance.

Una vez implementado el sistema, el plan de comunicaciones tiene como foco contener posibles inconvenientes derivados del paso a producción. Para lo anterior, la Sociedad Administradora cuenta con asesor externo que apoyaría en es la gestión comunicacional en caso de contingencia.

Los invitados señalaron que el proyecto ha contemplado dentro de su alcance el contar con los elementos necesarios para operar en caso de presentarse algún problema, tal como actualmente se realiza.

En caso de presentarse alguna contingencia que degrade considerablemente el servicio o derechamente impida la atención a usuarios a través de la plataforma, se activará la contingencia definida y utilizada actualmente que es la recepción de solicitudes a través de formulario manual,

las que posteriormente se ingresan al sistema una vez solucionado el problema.

Esta contingencia es válida para todo el horario de atención presencial, es decir hasta las 14:00 horas. En caso de que, para esa hora, el análisis de la eventual incidencia derive a una connotación de catástrofe, es decir que no se pudo resolver el incidente en el sistema, el ingreso de solicitudes capturadas de forma manual se realizará en el antiguo sistema el que estará en todo momento disponible como respaldo.

Por tanto, a partir de las 14:00 horas del lunes, de no haber declarado condición de catástrofe, se autorizará el inicio de la continuidad en el nuevo sistema.

Para asegurar que no existan contingencias de pago la semana de la salida a producción, la nómina de pagos de la primera semana post Go-Live será generada en el sistema antiguo la semana previa. El primer día de operación se correrá el proceso de simulación de pagos para la semana siguiente (segunda semana de operación). Esto permite tener anticipadamente el resultado del proceso para evaluar si existen incidencias y realizar las debidas correcciones.

En caso de determinar una incidencia de connotación de catástrofe, es decir que la gravedad del incidente implica un tiempo de resolución superior a 9 días, se tomará la decisión de volver al antiguo sistema.

Respecto a la salida de producción, los expositores señalaron que se proyecta una salida a producción durante el primer semestre de 2026. Actualmente el proyecto se encuentra en etapa final de certificación, con un ~99% de las funcionalidades aprobadas, restando la corrección de algunos incidentes detectados en la última milla.

Para una salida a producción con el menor riesgo posible, se ha determinado que la fecha óptima de salida a producción es el tercer fin de semana del mes, ya que corresponde a la semana de menor demanda en los canales y menor cantidad de procesos operacionales.

Dado lo anterior, se proyecta una próxima salida a producción, la que podría ocurrir el 25 de mayo o el 25 de junio, según avances de las certificaciones finales en curso. Esta fecha será ratificada a la Superintendencia (a quien se informa periódicamente del estado de avance del proyecto) con a lo menos 2 semanas de anticipación al paso a producción.

Don Hugo consultó a los representantes de la Sociedad Administradora si los gastos de esta implementación son de cargo de la AFC, lo cual fue confirmado por los invitados.

Don Cristóbal recomendó a los expositores que la Sociedad Administradora contemple una inducción para la nueva interfaz para el usuario, de manera que le sea fácil realizar sus requerimientos en la nueva visualización. Al respecto, los invitados señalaron que la nueva interfaz considera un estudio sobre la facilidad de usabilidad en cuanto a su diseño, pero de todas maneras

tomarán en cuenta la inducción.

Luego, el Presidente solicitó a los representantes de la Sociedad Administradora a tomar en cuenta que el acceso a la página web de la Comisión en el sitio público de AFC sea de fácil acceso. A lo cual, los invitados tomaron el punto y lo considerarán para la nueva interfaz de la página web.

Finalmente, don David consultó sobre cómo la automatización de este proyecto afectará a los trabajadores de AFC Chile. Don Pedro respondió señalando que el impacto es menor, la Sociedad Administradora ha priorizado en capacitación de sus colaboradores para operar la nueva plataforma, reubicaciones en otras áreas y además, indicó que los equipos en sucursales, en donde se encuentra mayor parte de la dotación no se verá afectada.

El Presidente agradeció la presencia de los representantes de AFC Chile y solicitó que les envíe la presentación para incorporarlo como anexo a la presente acta.

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

Hugo Cifuentes Lillo
Presidente

David Acuña Millahueique
Secretario

Andrea Marchant Marchant

Guillermo Ramón Salinas Vargas

Cristóbal Gamboni Gamboni

María José Zaldívar Larraín