

ACTA DE LA CENTÉSIMA QUINCUAGÉSIMA SEXTA (156°)
SESIÓN EXTRAORDINARIA DE LA COMISIÓN DE USUARIOS.

En Santiago de Chile, con fecha 29 de abril de 2022, de manera remota a través de plataforma virtual de video llamada, siendo las 9:00 horas, se dio comienzo a la centésima quincuagésima sexta 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 Francisco Parro Greco, el Vicepresidente don José Manuel Díaz Zavala, el Secretario don Pablo Bobic Concha y los integrantes, doña Alejandra Muñoz Valenzuela, don Fernando Alvear Artaza y don Javier Irarrázaval Lazcano.

Asimismo, estuvo presente don Daniel Manoli Saquel, Gerente de Operaciones y Servicio de AFC Chile.

Excusó su ausencia, don Guillermo Salinas Vargas.

Exposición de don Daniel Manoli Saquel, Gerente de Operaciones y Servicio de AFC Chile.

El Presidente dio la bienvenida a don Daniel, quien inició su exposición indicando que se referirá a la estrategia digital de AFC Chile.

Se señaló que la Sociedad Administradora busca reforzar el canal digital para posicionarlo como el medio de atención preferente de AFC Chile, a través de un servicio simple, claro y efectivo.

El expositor señaló que la Sociedad Administradora se encuentra trabajando en fortalecer la plataforma tecnológica que permitirá migrar de manera progresiva a los usuarios desde una atención presencial a una digital, y construir nuevas funcionalidades sin limitación técnica.

Para lo anterior, señaló que su equipo de trabajo tiene muy presente que se debe realizar una homologación de servicios del canal digital en relación con el servicio que se entrega en sucursales.

Así también, el fortalecimiento de la plataforma tecnológica no solo comprende el acceso al canal digital a través de un computador, sino que también mediante dispositivos móviles, pues con ello se entiende que facilita el acceso y el uso.

Don Daniel indicó que también es necesario otorgar apoyo a los usuarios que harán uso del canal digital, por lo que el proceso comprende un desarrollo y mejoras al Contact Center, así como la creación de un canal escrito para recibir y resolver toda inquietud. Sin perjuicio de ello, es necesario llevar adelante una educación a los usuarios.

Esta estrategia digital comprende una simplificación de procesos, de manera tal que se otorgue un servicio simple, claro y eficiente. Ahora bien, también se tiene presente que se debe asegurar un acceso masivo y seguro a la sucursal virtual.

En términos generales, el expositor indicó que se busca crear un modelo omnicanal de atención que permita una integralidad en la atención de los usuarios del Seguro de Cesantía.

Finalmente, don Daniel solicitó a la Comisión su apoyo en cuanto al avance con la Dirección del Trabajo en el modelo de integración del finiquito electrónico, de manera tal que la información de los señalados documentos se obtenga directamente desde la Dirección del Trabajo, de manera tal que el usuario que quiera gestionar su prestación lo realice de manera virtual con ningún o con muy pocos documentos.

El Presidente agradeció la exposición del Gerente de Operaciones y Servicio de AFC Chile, cuya presentación se encuentra anexada a la presente acta.

Siendo las 10:15 horas se puso término a la sesión.

Francisco Parro Greco
Presidente

José Manuel Díaz Zavala
Vicepresidente

Pablo Bobic Concha
Secretario

Alejandra Muñoz Valenzuela

Fernando Alvear Artaza

Javier Irrarrázaval Lazcano