

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N°284
DE LA COMISIÓN DE USUARIOS DEL SEGURO DE CESANTÍA.

En Santiago de Chile, con fecha 2 de septiembre de 2026, siendo las 9:00 horas, tuvo lugar con carácter de Ordinaria, la Sesión N°284 de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía.

La Sesión fue presidida por don Hugo Cifuentes Lillo, y contó con la asistencia del Vicepresidente don Cristóbal Gamboni Gamboni, del Secretario don David Acuña Millahueique y de los integrantes, doña Andrea Marchant Marchant, doña Camila Ramos Castro y doña María José Zaldívar Larraín.

Excusó su ausencia don Guillermo Ramón Salinas Vargas.

El objeto de la sesión fue revisar el avance en la construcción del Informe Anual, principalmente el Capítulo 5 (Administración y Gestión del Seguro) y la coordinación del calendario para el cierre del documento.

I. ESTADO GENERAL DEL INFORME Y PLAN DE TRABAJO

El Presidente expuso el balance de redacción, constatando la existencia de borradores consolidados para la introducción, descripción del seguro, caracterización de cesantes, intermediación y habilitación laboral, y administración y gestión. Los apartados pendientes corresponden al uso de los fondos (Capítulo 3) y el cierre definitivo de intermediación laboral (Capítulo 4).

- **Gestión Documental:** El documento matriz se trabaja en línea y en tiempo real a través de una carpeta compartida (*Drive*).
- **Compromisos de Entrega:** Don Cristóbal Gamboni se comprometió a finalizar el Capítulo 3 al día siguiente para su revisión cruzada con don David Acuña antes de la presentación del viernes. Doña Camila Ramos indicó avances para el viernes en el Capítulo 4, sin garantizar su cierre definitivo.
- **Conclusiones:** Don Hugo Cifuentes asumió la redacción de las consideraciones finales, proyectando presentar una base durante la semana.

II. CALENDARIO DE COORDINACIÓN DE SESIONES

La Comisión estructuró un cronograma intensivo para el cierre del informe:

- **Viernes de la semana en curso (9:00 hrs):** Reunión extraordinaria para revisión de borradores.
- **Miércoles 9 de septiembre (17:00 hrs):** Reunión extraordinaria adicional, la que no generará dieta para los integrantes de la Comisión.
- **Jueves 24 (12:00 hrs):** Reunión extraordinaria adicional, la que no generará dieta para los

integrantes de la Comisión.

- **Planificación Presencial:** Se acordó sesionar de manera presencial el primer viernes de octubre (día 2) en dependencias de la CUT, y el viernes 4 de diciembre en dependencias de la Teletón (por invitación de doña María José Zaldívar).

III. REVISIÓN DEL CAPÍTULO 5: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL SEGURO

1. Satisfacción de Usuarios de la AFC

La Administradora (AFC Chile) interactúa con los afiliados a través del canal presencial, el Contact Center y la plataforma web. Se analizaron los resultados de la última encuesta de satisfacción:

- **Atención Presencial:** Registró una satisfacción global del 83%, escalando al 87% al evaluar específicamente el servicio recibido, con apenas un 4% de evaluación negativa. El atributo más valorado es la amabilidad (59%). Los índices positivos se aproximan a las métricas pre-pandemia (96% en 2018). El 80% de las visitas corresponde a cobro o trámites del seguro, mientras que los empleadores concurren por cesantía (32%) u orientación previsional (30%).
- **Contact Center:** Presenta una satisfacción global del 71% (superior al 61% del año anterior y a niveles pre-pandemia). La satisfacción desciende al 67% cuando la consulta refiere al cobro de beneficios, y el 78% de los usuarios logró resolver su requerimiento (inferior al 84% anterior).
- **Sitio Web:** Alcanzó un 87% de satisfacción global, consolidando una recuperación significativa respecto del 63% obtenido en 2020. El 92% de los usuarios indicó haber resuelto su consulta en la sucursal virtual.
- **Metodología:** Ante la consulta de doña Camila Ramos sobre el mecanismo de encuestas, el Presidente aclaró que obedece a una norma anual y obligatoria de la Superintendencia de Pensiones.

2. Implementaciones Tecnológicas (Plataforma AFC)

El texto consigna que la AFC completó satisfactoriamente su migración definitiva hacia una nueva arquitectura tecnológica desarrollada con *Sonda*, reemplazando un sistema que databa de 2002. El despliegue se ejecutó en la segunda quincena de junio de 2026, abarcando sucursales y canales remotos.

- **Precisiones Editoriales:** A propuesta de don David Acuña, se acordó reemplazar el concepto comercial de "experiencia del cliente" por "experiencia del usuario", así como ajustar la expresión "paso a producción" por "migración definitiva" o "migración adaptativa" de la plataforma.

- **Módulos Clave:** Se destacó la implementación de un *Core operacional* para modernizar la gestión de procesos críticos, y un *Módulo de beneficios y pagos* integrado para asegurar una gestión trazable, mejorando la disponibilidad operativa para los afiliados.

3. Interconexiones, Prevención de Fraude y Ciberseguridad

- **Convenios de Información:** La AFC mantiene traspaso de datos con el Registro Civil, el SERMIG, SENCE y la BNE. Existe una mesa técnica con la Dirección del Trabajo (DT) priorizando el finiquito electrónico y la fiscalización de las declaraciones juradas web, las cuales carecen de respaldo y han constituido una fuente de cobros indebidos.
- **Prevención de Fraude:** Se enumeraron los controles de la AFC (biometría, monitoreo de patrones, validación notarial). Don Hugo Cifuentes propuso redactar que los cobros indebidos bajo el seguro de lagunas "podrían constituir" fraude previsional. Se incorporó la referencia al Artículo 27 de la Ley N° 19.728 sobre sanciones penales y restitución de fondos.
- **Uso Indevido de Marca y Web Scraping:** Se registró el uso de *bots* para extracción de datos (web scraping) y accesos indebidos a través de ClaveÚnica para generar certificados no autorizados con logos de la AFC. La Administradora inició acciones legales por uso indebido de marca e implementó validaciones biométricas adicionales.
- **Protección de Datos:** Doña Camila Ramos solicitó incorporar el impacto del proyecto normativo sobre datos personales y la aplicación de la causal especial para el sector público.

4. Seguro de Lagunas y Cobranzas

- **Impacto Financiero:** Se consignó un aumento exponencial en los aportes transferidos a las AFP por el seguro de lagunas (272.000 traspasos en mayo y 248.000 en junio de 2026), lo que ejerce presión sobre el Fondo Solidario y acerca sus flujos netos a cero. La implementación por parte de la AFC no registró observaciones, hecho valorado positivamente por la Presidencia y que será trasladado a las conclusiones.
- **Adecuaciones de Cobranza (Ley N° 21.135):** La AFC asume íntegramente los gastos de cobranza extrajudicial sin traspasarlos a los empleadores (Art. 11), modificando el recargo por atrasos a la mayor tasa entre el interés corriente y la rentabilidad de los fondos, lo que obligó a separar sus planillas de recaudación del sistema de las AFP.

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

Hugo Cifuentes Lillo
Presidente

Cristóbal Gamboni Gamboni
Vicepresidente

David Acuña Millahueique
Secretario

Andrea Marchant Marchant

Camila Ramos Castro

María José Zaldívar Larraín