

# Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar

/ 5 LIBRO V. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS / 5.5 TÍTULO V: RELACIONAMIENTO DE LA C.C.A.F. CON SUS AFILIADOS / 5.5.1 AFILIADOS Y AGENCIAS / 5.5.1.4. Personal que atiende público

## 5.5.1.4. Personal que atiende público

El personal de la C.C.A.F. que atiende personas afiliadas debe ser suficiente e idóneo, es decir, debe encontrarse debidamente capacitado en todos los regímenes legales y de bienestar social que administra la Caja de Compensación y acerca de la normativa de la Superintendencia de Seguridad Social en la materia.

Al menos una vez al año las personas que atienden público deben recibir capacitación respecto de las prestaciones legales y de bienestar social que otorga la Caja. Dichas capacitaciones deberán contener, entre otros, algunos de los siguientes contenidos: tramitación de licencias médicas y procesos de reclamación ante COMPIN y la Superintendencia de Seguridad Social, subsidios por incapacidad laboral, asignaciones familiares, subsidios de cesantía, crédito social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias y procedimiento de trámite de invalidez ante la Comisión Médica Regional del D.L. N°3.500.

Además, el personal que atiende público debe ser capacitado en el manejo de conflictos y debe contar con técnicas y habilidades para la atención integral al afiliado.

Los ejecutivos de atención en sucursales, al momento de atender afiliados, deben poder acceder a información, al menos, acerca del estado de tramitación de licencias médica, pagos en exceso, cuotas de crédito social pendientes de pago y reclamos, entre otros aspectos relacionados con prestaciones de seguridad social que administra la Caja. Además, estos ejecutivos deben contar con formularios de reclamos impresos para otorgarlos a los afiliados en caso que éstos así lo soliciten.

Las presentes instrucciones también serán aplicables al personal contratado bajo la modalidad de contrato de puesta a disposición de trabajadores de servicios transitorios, en los casos en que ello sea procedente.