



GUÍA FÁCIL MANUAL USABILIDAD

1

Elegir causal

Esta aplicación está destinada a reclamos vinculados con las siguientes materias:

Para comenzar, usted debe seleccionar la materia y motivo de apelación.

1 Licencias médicas

- ✓ Rechazo o Reducción por reposo injustificado
- ✓ Diagnóstico Irrecuperable
- ✓ No comprueba ser trabajador/a
- ✓ Otros Motivos

2 Seguro Laboral

- ✓ Calidad de las prestaciones médicas y/o alta prematura.
- ✓ Rechazo de accidente o enfermedad
- ✓ Revisión cálculo subsidio, indemnización y/o pensión

3 Subsidio de Incapacidad Laboral

- ✓ Derecho a Subsidio
 - Mujer Cesante: Sector Privado
 - Trabajador Dependiente
 - Trabajador Independiente
- ✓ Revisión del Monto del Subsidio
 - Trabajador Dependiente: Subsidio de Incapacidad Laboral común
 - Trabajador Independiente: Subsidio de Incapacidad Laboral común

4 Prestaciones Familiares, Bonos y Beneficios

- ✓ Aporte Familiar Permanente
 - Prescripción Aporte Familiar Permanente: no pago del aporte por vencimiento del plazo para reclamar y cobrar
 - Revisión del Derecho: derecho a pedir el pago

2

Relatar su reclamo y adjuntar documentos

Usted debe incorporar un relato libre indicando el motivo por el cual está reclamando (será utilizado en un posible ingreso al sistema, y por ello es obligatorio).

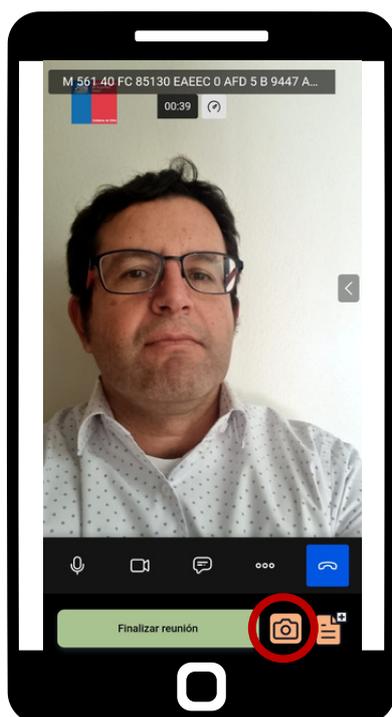


Debe adjuntar los antecedentes correspondientes a cada causal o motivo.

Facilitará su apelación y posible ingreso al sistema.

3

Adjuntar antecedentes a un cita agendada, en caso de ser requeridos.



Podrás adjuntar antecedentes a una cita agendada de la siguiente manera:

- ✓ **Antes de la videollamada:** usted debe ingresar en la APP a la opción "Mis reuniones", luego seleccionar la cita con el botón IR, escoger la cámara y proceder a sacar foto de los antecedentes solicitados.
- ✓ **Durante la videollamada:** debe seleccionar la opción de la cámara y podrá tomar fotos a sus antecedentes.
- ✓ También puede adjuntar antecedentes a través del correo: documentosusesocontigo@suseso.cl

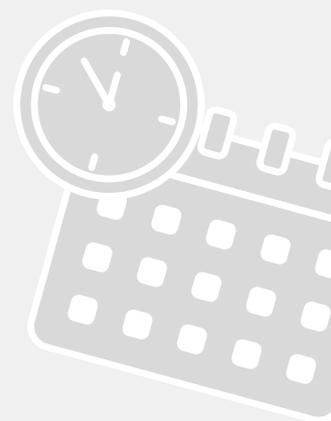
Este correo electrónico es sólo para la recepción de antecedentes solicitados por el funcionario/a de SUSESOS para la cita agendada, en consecuencia, No se tramitarán otras presentaciones ni se responderán consultas.



4

Correos para el usuario/a

- ✓ **Tu Cita ya está Agendada:** Este correo detalla que la cita fue agendada con éxito indicando día y hora de la reserva y los pasos a seguir para acceder a la video llamada.
- ✓ **Recordatorio:** Este correo le recuerda a la persona que tiene una cita agendada.
- ✓ **Un Agente te ha enviado un mensaje:** Este correo lo genera el funcionario/a que realizará la atención solicitando nuevos antecedentes que facilitarán el proceso.
- ✓ **Te estamos esperando:** este correo le informa a la persona que debe ingresar a la APP para ser atendido por el funcionario/a.
- ✓ **Encuesta de Satisfacción:** terminada la videollamada, la persona atendida le llegará un correo con el link a la encuesta de satisfacción.

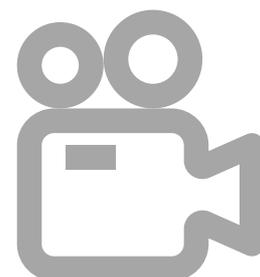


5

Antes de comenzar la Videollamada, tenga presente las siguientes condiciones:



- ✓ **No manejar o conducir, ni desplazarse** entre lugares o habitaciones mientras se realiza la videollamada.
- ✓ **La videollamada será grabada**, para su resguardo y del funcionario/a que lo atenderá, por lo que se debe mantener una comunicación clara y respetuosa con la o el funcionario.



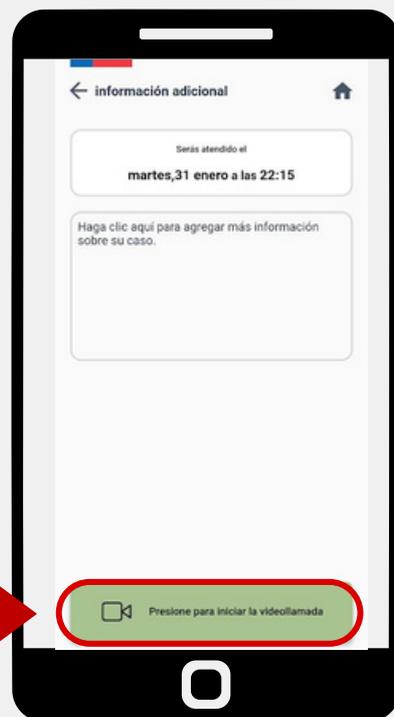
6

Acceder a su atención

Ingresa a la aplicación **SUSESO Contigo**, elige la cita en la opción "**Mis Reuniones**" y pulsa el botón "**IR**" para ingresar a la Videollamada.



Luego debe seleccionar "**Presione para iniciar la videollamada**".



7

Cancelar Video Llamada

El ciudadano/a debe ingresar en la APP a la opción “**Mis reuniones**”, ingresar a la cita seleccionando el botón IR, luego escoge **cancelar video llamada**. De esta forma, su cita quedará anulada.

