



# 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

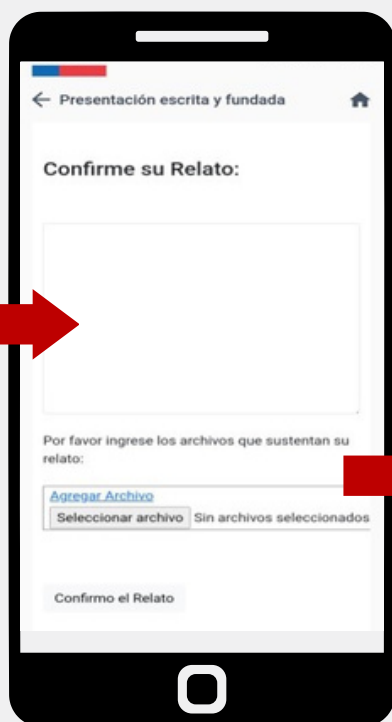
### 4 Prestaciones Familiares, Bonos y Beneficios

- ✓ 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).



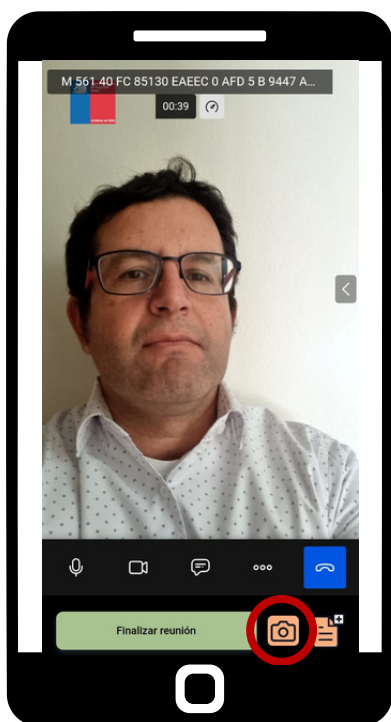
Debe adjuntar los antecedentes correspondientes a cada causal o motivo.

Facilitará su apelación y posible ingreso al sistema.

El total de archivos que puede cargar en una cita son 10. Los formatos permitidos son: txt, pdf, png, jpg, jpeg y gif, con un tamaño máximo de 10 MB.

## 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.
- ✓ Si necesita cargar más de 10 archivos, debe hacerlo al correo electrónico:  
**documentosusesocontigo@suseso.cl**

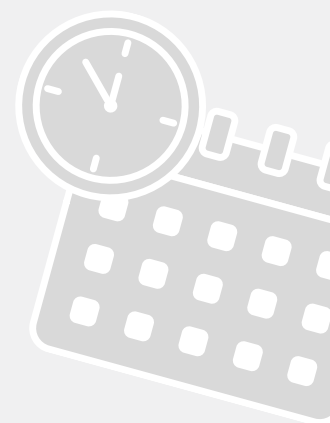
Este correo electrónico es sólo para la recepción de antecedentes solicitados por el funcionario/a de SUSESOS para la cita agendada, en consecuencia, No se tramitarán otras presentaciones ni se responderán consultas.



## 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 y solicita verificar su asistencia, además cuenta con una opción para cancelar la cita.
- ✓ **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 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**".



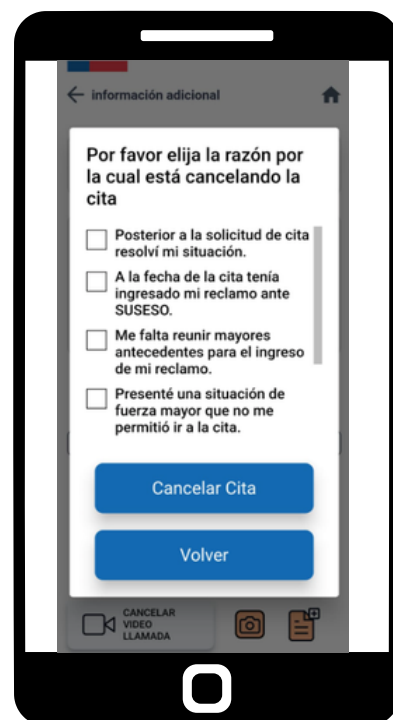


# 7

## Cancelar Video Llamada

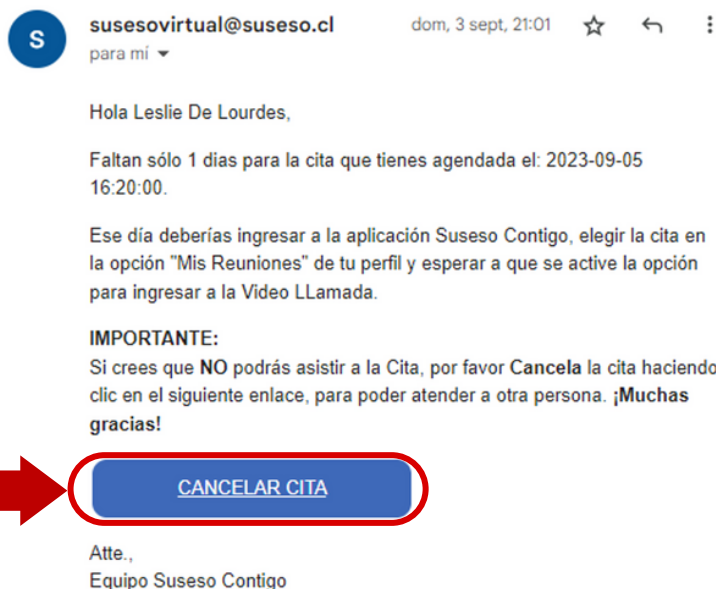
La cita puede ser cancelada de dos maneras:

- 1 Ingresando a la APP, opción “Mis reuniones”, seleccionar el botón IR, luego **cancelar video llamada**, en donde deberá elegir del listado el motivo por el cual está cancelando la cita.



- 2 A través de correo electrónico, donde le llegará un recordatorio de la cita con la opción de cancelarla.

Al seleccionar la opción “**Cancelar cita**”, será direccionado a una página web en donde, debe indicar el motivo.



### SusesoContigo - Cancelación de Cita

Por favor indique la razón por la cual está cancelando la cita:

- Posterior a la solicitud de cita resolví mi situación.
- A la fecha de la cita tenía ingresado mi reclamo ante SUSES.O.
- Me falta reunir mayores antecedentes para el ingreso de mi reclamo.
- Presenté una situación de fuerza mayor que no me permitió ir a la cita.
- Se me olvidó conectarme a la cita.
- Presenté inconvenientes de conectividad en mi teléfono al momento de la cita.
- No supe como conectarme a la cita agendada.

Cancelar Cita



## Tener presente

La APP SUSESO Contigo, atiende exclusivamente mediante videoconferencia, nuevos reclamos relacionados con licencias médicas, seguro laboral de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, subsidio de incapacidad laboral y prestaciones familiares (bonos, asignaciones familiares y otros).



La APP SUSESO Contigo NO ATIENDE SOLICITUDES DE SEGUIMIENTO DE TRÁMITES. Este tipo de requerimientos se debe efectuar a través de nuestra Mesa de Ayuda Telefónica (22 620 4400 - 22 6204500) o en nuestra página web institucional <https://www.suseso.cl/606/w3-article-578307.html>.

