# Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales



## 3. Sistema de gestión de consultas y reclamos

Los organismos administradores deberán contar con un sistema de gestión de consultas y reclamos, cuya finalidad es atender las consultas y reclamos interpuestos por los interesados de manera eficaz y eficiente. El funcionamiento del sistema deberá ser documentado en un manual, debidamente aprobado por la gerencia general y conocido por el directorio, o la dirección institucional, según corresponda, donde se describa detalladamente el proceso que realiza el organismo administrador respecto de la gestión de las consultas y reclamos, considerando a lo menos:

- Objetivos del sistema de gestión de consultas y reclamos.
- Definición de roles y responsabilidades.
- Descripción de las actividades realizadas para la recepción, registro y respuesta de las consultas y reclamos.
- Descripción de los canales de recepción y de repuesta habilitados para la presentación de consultas y reclamos.
- Definición de actividades para el análisis de causas potenciales de problemas suscitados y propuesta de solución.
- Mecanismo de seguimiento de las consultas y reclamos.
- Mecanismo de reporte a la alta administración y al directorio.

a) Canales de recepción de consultas y reclamos

Los organismos administradores deberán disponer de los canales de recepción necesarios, tanto físicos como electrónicos, para gestionar las presentaciones que realicen los interesados.

En este sentido, el organismo administrador deberá definir los canales de recepción de las presentaciones, ya sea presencial, telefónico, correo físico, correo electrónico, transmisión electrónica u otros, los que deberá mantener a disposición del público para esos efectos.

No obstante lo anterior, como mínimo deberá posibilitar la recepción de reclamos y consultas en sus distintos centros de atención al público a lo largo del país, ya sea mediante la disposición de un libro de consultas y reclamos, o a través de medios digitales.

Al momento del ingreso de la consulta o reclamo, los organismos administradores deberán asignarle un código único que permita su seguimiento permanente, el que deberá ser informado de inmediato al interesado, debiendo quedar constancia de su recepción.

Adicionalmente, al momento de ingresar la consulta o reclamo, el interesado podrá elegir si requiere o no la entrega de una respuesta formal, así como también el medio de notificación de ésta en caso de requerirlo.

Por otra parte, los organismos administradores deberán poner a disposición de los interesados los canales de información que permitan el adecuado seguimiento de las consultas y reclamos interpuestos por éstos, considerando a lo menos la entrega de información a través de la página web.

La información que se deberá entregar a los interesados para el seguimiento de las consultas y reclamos, deberá considerar a lo menos, la identidad del interesado, la fecha de presentación de la consulta o reclamo, una descripción de la consulta o reclamo y el estado en que ésta se encuentra, señalando, además, la identidad del funcionario que recibió la consulta o reclamo, cuando corresponda.

b) Registro de consultas y reclamos

Los organismos administradores deberán mantener un registro de consultas y reclamos, el cual debe ser actualizado a lo menos semanalmente, esto considerando principalmente las presentaciones realizadas a través del libro de consultas y reclamos, o por otros medios que no cuenten con mecanismos de actualización inmediata. Todas las consultas y reclamos que reciba el organismo administrador deberán ser incorporadas en el referido registro, asignándole un código único que permita su seguimiento.

Lo anterior, aplicará tanto a las consultas y reclamos que reciba el organismo administrador de forma directa a través de sus canales de recepción, así como también aquellas que deriven de presentaciones remitidas por la Superintendencia de Seguridad Social, u otras entidades.

El registro de consultas y reclamos deberá contar, a lo menos, con la siguiente información (campos marcados con asterisco "*", corresponden a información de carácter no obligatorio):

| | |
|---|---|
| i) | Código único que identifique la consulta o reclamo. |
| ii) | RUT del causante, correspondiente a la persona respecto de la cual se realiza la presentación. |
| iii) | * Nombre del causante. |
| iv) | Tipo de causante (trabajador, pensionado, empresa u otro). |
| v) | RUT del interesado, correspondiente a la persona que realiza la presentación. |
| vi) | * Nombre del interesado. |
| vii) | Tipo de interesado (trabajador, pensionado, empresa u otro). |
| viii) | * Sexo del interesado. |
| ix) | * Domicilio del interesado. |
| x) | * Comuna del interesado. |
| xi) | * Teléfono del interesado. |
| xii) | * Correo electrónico del interesado. |
| xiii) | Fecha de la presentación, correspondiente al día en que el interesado realiza la consulta o reclamo. |
| xiv) | Calidad de la presentación (ley o extra ley). |
| xv) | Tipo de presentación (consulta o reclamo). |
| xvi) | Origen de la presentación (organismo administrador, SUSESO u otro). |
| xvii) | Canal de recepción (presencial, telefónico, correo físico, correo electrónico, página web u otro). |
| xviii) | Clasificación de la presentación, correspondiente a la materia objeto de la consulta o reclamo. |
| xix) | Descripción de la presentación. |
| xx) | Indicación si se requiere respuesta (si o no). |
| xxi) | Fecha de respuesta, correspondiente al día en que el organismo administrador responde al interesado mediante alguno de los canales definidos. |
| xxii) | Indicación si la respuesta requiere prórroga (si o no). |

c) Respuesta de consultas y reclamos

Los organismos administradores deberán dar respuesta a las consultas y reclamos interpuestos por los interesados en un plazo máximo de 10 días a partir del día siguiente a la fecha de su presentación, contado de lunes a viernes, exceptuando festivos.

No obstante lo anterior, en casos especiales, específicamente en aquellos en que se requiera de un mayor análisis para la elaboración de las respuestas, el plazo anteriormente expuesto se podrá prorrogar en 10 días adicionales, contados de lunes a viernes, exceptuando festivos.

Los plazos indicados anteriormente, no aplican para los reclamos referidos a la Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, debiendo ajustarse a los plazos contenidos en dicha norma legal.

Las respuestas a las consultas y reclamos deberán ser remitidas a los interesados mediante carta certificada, correo electrónico u otro medio fehaciente de notificación, suscrita por el representante que el organismo administrador haya designado formalmente al efecto.

En relación a las respuestas asociadas únicamente a reclamos, y que no cuenten con un medio de verificación escrito, es decir, aquellas que debido a su naturaleza y alcance se atiendan telefónicamente, se deberá guardar la grabación de la conversación como medio de respaldo por un tiempo de 2 años, e igualmente la respuesta deberá ser ingresada al registro de consultas y reclamos.

Por otra parte, la información proporcionada en las respuestas deberá ser expuesta de manera clara y fundada, remitiendo los antecedentes necesarios que permitan la adecuada comprensión por parte del interesado.

Adicionalmente, en las respuestas que se entreguen, ya sea por medios escritos o a través de otros canales, se deberá incorporar la siguiente frase "Ante cualquier reclamo, apelación, denuncia o disconformidad, Ud. puede dirigirse a la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl)".