



AU08-2015-06208

CIRCULAR N° 3219
SANTIAGO, 28 MAR 2016

**ORGANISMOS ADMINISTRADORES DE LA LEY N° 16.744
IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LA GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

Esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades fiscalizadoras que le confieren las Leyes N°s. 16.395 y 16.744, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones a los Organismos Administradores del Seguro Social de la Ley N° 16.744, en adelante Organismos Administradores, referidas a la gestión que deben realizar respecto de las consultas y reclamos que reciben de los distintos grupos de interés.

I. Antecedentes

La presente circular tiene como objetivo establecer los lineamientos mínimos que deben adoptar los Organismos Administradores para la gestión de las consultas y reclamos realizados por los afiliados, adherentes, beneficiarios y público en general en el contexto de la Ley N° 16.744.

Cabe señalar que en las presentes instrucciones se consideran los reclamos relativos a los servicios de orientación e información, en conformidad con la Circular N° 3.144, y además, la totalidad de las materias relacionadas a la administración del Seguro Social de la Ley N° 16.744.

Adicionalmente, se instruye el procedimiento de envío a esta Superintendencia de la información referida a consultas y reclamos, que los Organismos Administradores deberán realizar periódicamente a través del Sistema de Gestión de Reportes e Información para la Supervisión (GRIS), establecido mediante la Circular N° 2.896, de 2012, y sus respectivas modificaciones.

II. Definiciones

Para efectos de la presente circular, se establecen las siguientes definiciones:

- **Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos:** Estructura operacional de trabajo, documentada e integrada a los procesos técnicos y gerenciales, con el fin de dar respuesta y gestionar las consultas y reclamos derivados del otorgamiento de prestaciones por parte de los Organismos Administradores.
- **Reclamo:** Solicitud formulada por afiliados, adherentes, beneficiarios del Seguro Social de la Ley N° 16.744, o en su defecto sus representantes, y público en general, en adelante "interesados", quienes acuden al Organismo Administrador para exigir, reivindicar o demandar una solución, sea por un motivo general o particular, o bien, la manifestación de descontento o disconformidad con una determinación o actuación.
- **Consulta:** Solicitud de información u orientación respecto a materias relacionadas al Seguro realizada ante un Organismo Administrador por afiliados, adherentes, beneficiarios del Seguro Social de la Ley N° 16.744, o en su defecto sus representantes, y público en general, en adelante "interesados".

III. 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.

III.1. 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, 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.

Cabe señalar, que 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, el interesado al momento de ingresar la consulta o reclamo 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 se encuentra ésta, además se deberá señalar la identidad del funcionario que recibió la consulta o reclamo, cuando corresponda.

III.2. 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 esta Superintendencia, 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):

- a) Código único que identifique la consulta o reclamo.
- b) RUT del causante, correspondiente a la persona respecto de la cual se realiza la presentación.
- c) * Nombre del causante.
- d) Tipo de causante (trabajador, pensionado, empresa u otro).
- e) RUT del interesado, correspondiente a la persona que realiza la presentación.
- f) * Nombre del interesado.
- g) Tipo de interesado (trabajador, pensionado, empresa u otro).
- h) * Sexo del interesado.
- i) * Domicilio del interesado.
- j) * Comuna del interesado.
- k) * Teléfono del interesado.
- l) * Correo electrónico del interesado.
- m) Fecha de la presentación, correspondiente al día en que el interesado realiza la consulta o reclamo.
- n) Calidad de la presentación (ley o extra ley).
- o) Tipo de presentación (consulta o reclamo).
- p) Origen de la presentación (Organismo Administrador, SUSESO u otro).
- q) Canal de recepción (presencial, telefónico, correo físico, correo electrónico, página web u otro).
- r) Clasificación de la presentación, correspondiente a la materia objeto de la consulta o reclamo.
- s) Descripción de la presentación.
- t) Indicación si se requiere respuesta (si o no).
- u) Fecha de respuesta, correspondiente al día en que el Organismo Administrador responde al interesado mediante alguno de los canales definidos.
- v) Indicación si la respuesta requiere prórroga (si o no).

III.3. Respuesta de consultas y reclamos

Los Organismo 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, contados 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 referidos 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)*".

IV. Información al Directorio

El Directorio del Organismo Administrador o la Dirección Institucional, según corresponda, deberán recibir y conocer, dejando constancia en las respectivas actas de sesión, la información sobre las consultas y reclamos gestionadas por la propia entidad, así como también las presentaciones de los interesados realizadas ante terceros, tales como esta Superintendencia, medios escritos u otros medios de comunicación. La información de las consultas y reclamo deberá ser presentada al Directorio o la Dirección Institucional, según corresponda, a lo menos semestralmente.

V. Envío de información a esta Superintendencia

El envío de la información referida al Registro de Consultas y Reclamos deberá realizarse a través del Sistema de Gestión de Reportes e Información para la Supervisión (GRIS), en conformidad con los requerimientos establecidos mediante la Circular N° 2.896, de 2012, y sus respectivas modificaciones.

VI. Vigencia

El cumplimiento de las exigencias contenidas en la presente circular será de carácter obligatorio a contar del 1° de junio de 2016, a excepción de los requerimientos asociados a la gestión de consultas, los cuales serán obligatorios a partir del 1° de agosto de 2016.




CLAUDIO REYES BARRIENTOS
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL


EDM/PGC/ETS/RAM
DISTRIBUCIÓN

- Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744
- Instituto de Seguridad Laboral
- Departamento de Supervisión y Control
- Departamento de Regulación
- Oficina de Partes
- Archivo Central