

Libro III, Título V, Letra O. Procedimientos de Gestión de Reclamos del Instituto de Previsión Social para el Sistema de Pensiones Solidarias

Capítulo III. Proceso de Gestión de Reclamos

1. Todos los reclamos relacionados con materias del Sistema de Pensiones Solidarias que se presenten en el IPS deben ser solucionados a través del procedimiento que se define en el presente Capítulo.

2. Cada reclamo suscrito deberá dar origen a un expediente físico o electrónico en el que se incorporarán los documentos presentados por los interesados y terceros, señalando la hora y fecha de la recepción de cada documento. Este expediente deberá contener todos los antecedentes relacionados con el reclamo.

3. El IPS deberá adoptar todas las medidas de seguridad y control necesarias a objeto de garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Si el expediente es electrónico deberá permitir el ingreso de la documentación en papel mediante la digitalización de ésta, a través de fotos o escáner de documentos u otra tecnología vigente.

4. El proceso de gestión de reclamos deberá incluir las siguientes etapas:

- **Presentación.** Se entenderá como el proceso que se inicia con la recepción del reclamo en los distintos canales de atención del IPS y su registro en el Sistema de Gestión de Reclamos. La fecha de recepción del reclamo es aquella que se fijará para efectos de contar el plazo de solución.
- **Análisis y solución.** Es el proceso a través del cual el IPS deberá analizar los problemas planteados por los recurrentes y gestionar su solución.
- **Notificación.** Es el proceso de informar por algún medio la solución del reclamo al interesado, a las entidades involucradas si esto se considera necesario y a cualquier unidad dentro del IPS, relacionada con el análisis o la solución de los reclamos.

Presentación

5. Un reclamo puede ser presentado en una Sucursal del IPS, en un CAPRI o a través del Sitio Web o del Call Center del IPS por el recurrente, entendiéndose por tal el interesado u otra persona en representación de éste.

6. En las sucursales del IPS y en los CAPRI el reclamo será recibido sólo si el recurrente se identifica con su cédula nacional de identidad y presenta el respectivo mandato, según sea el caso.

7. Para formalizar el ingreso del reclamo el personal de atención del IPS deberá registrarlo en el Sistema de Gestión de Reclamos en el cual el reclamo se individualizará con un número único de identificación. En este sistema también se debe ingresar la identificación del interesado, con su nombre y Rut, la descripción del problema señalado por el recurrente, identificación del medio a través del cual se realizarán las comunicaciones, el responsable de la atención del IPS, una descripción breve de la documentación que haya sido aportada para respaldar el reclamo y la identificación del canal de atención en que se registró y la fecha de presentación o registro.

8. No se podrá registrar un reclamo en el Sistema de Gestión de Reclamos si no se ha ingresado un número de Rut válido, la identificación del interesado y la materia reclamada.

9. El número único de identificación del reclamo, el nombre y la cédula nacional de identidad del interesado serán las claves de acceso del *Sistema de Gestión de Reclamos*.

10. Una vez ingresado el reclamo en el Sistema de Gestión de Reclamos, se deberá entregar al recurrente un comprobante de recepción en el cual constará el número único de identificación del

reclamo, el nombre y Rut del interesado, la identificación del CAPRI o Sucursal del IPS en que se presentó, además del responsable del IPS que recepcionó el reclamo y una fecha aproximada de solución de acuerdo a lo establecido en el número 15 siguiente.

11. El comprobante de recepción también deberá contener el número de teléfono del Call Center del IPS y la URL de su Sitio Web en donde el recurrente puede obtener información sobre el estado del trámite.

12. Cuando los reclamos hayan sido ingresados a través del Sitio Web o Call Center del IPS será obligatorio que el usuario ingrese o entregue al menos la identificación del interesado con su nombre completo y Rut válido y la materia reclamada. En estos casos se deberá informar al usuario que el reclamo está sujeto a confirmación y que de ser aceptado se le notificará de su resultado al interesado por carta certificada remitida a su domicilio, sin perjuicio de informársele mediante correo electrónico u otro medio, de la emisión de la respectiva solución si así lo solicita.

13. Si el ingreso del reclamo ha sido a través del Sitio Web del IPS, el mismo sitio debe entregar al usuario en forma inmediata un mensaje de confirmación de la operación. Si es a través de Call Center se deberá entregar en el mismo momento el número único de identificación del reclamo interpuesto a través de este canal.

14. Para efectos de recepción de reclamos en el caso que los sistemas de información no estén disponibles, el IPS deberá contar con Formularios de Reclamo manuales en sus CAPRI o Sucursales, los cuales serán de diseño libre y deberán permitir registrar como mínimo los siguientes datos:

- Número Único de identificación del reclamo.
- Lugar y fecha de suscripción.
- Identificación del interesado (nombre y Rut).
- Materias reclamadas.
- Firma y timbre del responsable de la recepción del reclamo.
- Identificación del medio a través del cual se realicen las comunicaciones.
- Documentación aportada por el recurrente.

El original de este formulario quedará a disposición del IPS y su copia será entregada al recurrente como comprobante de recepción del reclamo. Una vez restituido el *Sistema de Gestión de Reclamos* el IPS deberá ingresar los datos registrados en los Formularios de Reclamo.

Análisis y Solución

15. El IPS tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha de recepción del reclamo para solucionar las anomalías planteadas por el recurrente y materializar dicha solución, si procede. Cualquier extensión del plazo antes señalado sólo podrá ser justificada por la complejidad de la solución de las anomalías o por la solicitud de informes a otras entidades. En este último caso el IPS, en el plazo antes señalado, deberá informar al interesado esta situación explicando las razones que justifiquen este retraso y la fecha estimativa en la cual tendrá una respuesta y resultado a su reclamo.

El IPS deberá estar en condiciones de explicar ante esta Superintendencia el retraso de la solución del reclamo.

16. El proceso de análisis de los reclamos comprende el estudio de los antecedentes recopilados internamente y la búsqueda de otros antecedentes o el envío de requerimientos a otras instituciones que permitan resolver las materias reclamadas.

17. Durante el análisis de las materias reclamadas el IPS podrá requerir a cualquier entidad datos o informes sobre la situación que afecta a los interesados que permita dar solución a los problemas que hubiesen planteado. En este caso el plazo de solución se entenderá suspendido hasta que se recepcione la respuesta a la consulta efectuada. Este requerimiento deberá efectuarse en un plazo máximo de dos días hábiles desde la recepción del reclamo a través de procedimientos que defina el IPS, registrando esta acción en el *Sistema de Gestión de Reclamos*.

18. Si la consulta está dirigida a un servicio público podrá efectuarse directamente a través de las plataformas tecnológicas de los servicios públicos involucrados. Esto último, en el marco de las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 81 del año 2004, del Ministerio Secretaría General

de la Presidencia, que tiene por objeto facilitar el intercambio a través de medios electrónicos de la información necesaria para resolver los reclamos.

19. Si por causas no imputables al IPS fuere imposible recopilar la información y documentación necesaria para resolver el reclamo en el plazo señalado en el número 15 anterior, deberá resolver sólo aquellas respecto de las cuales se tenga información suficiente o declararla sin solución. En caso que por las causas antes señaladas el reclamo se resuelva parcialmente o no pueda resolverse se deberá dejar constancia de esta situación y las razones de ello en el *Sistema de Gestión de Reclamos* señalando que el caso fue resuelto parcialmente o sin solución, dando por finalizado el reclamo. Tal situación deberá ser notificada al interesado.

20. Se entenderá que un reclamo ha sido resuelto cuando se haya materializado la totalidad de las acciones dispuestas para la solución de las anomalías planteadas y se haya dejado constancia de ellas en el *Sistema de Gestión de Reclamos*.

21. El IPS será el responsable de materializar las acciones dispuestas para la solución de los reclamos dentro del plazo que se define en el número 15 anterior.

22. La etapa de análisis y solución terminará en la fecha en que el IPS actualice el Sistema de Gestión de Reclamos con la descripción de la solución alcanzada, marcando la fecha de solución. Esto implicará que se han resuelto las materias planteadas por el recurrente.

Notificaciones

23. Una vez resuelto el reclamo y en un plazo de dos días hábiles desde la fecha de materialización de la solución e ingreso en el *Sistema de Gestión de Reclamos*, el IPS deberá notificar al interesado el resultado de su reclamo junto con una explicación de la solución alcanzada, indicando la fecha en que se solucionó el reclamo.

La comunicación del resultado que ponga fin a un reclamo deberá ser notificada al recurrente por escrito, mediante correo certificado, dirigido al domicilio que hubiera señalado en su primera presentación o con posterioridad, sin perjuicio de poder efectuarse también en forma personal en la respectiva Sucursal del IPS o CAPRI. Igualmente, se deberá notificar a las entidades involucradas, si fuera necesario y a cualquier unidad dentro del IPS relacionada con el análisis o la solución de los reclamos.

24. Las notificaciones originadas en un reclamo deben referenciarse con el número único de identificación del reclamo.

25. En cualquier caso el IPS deberá dejar respaldo de las notificaciones cursadas con el reclamante en el *Sistema de Gestión de Reclamos*.