

## Libro III, Título XVII, Letra L Reclamos respecto de la PGU

# Capítulo II. Reclamos ingresados en el IPS

---

1. Todos los reclamos que el IPS reciba relacionados con materias de la PGU deberán ser resueltos de acuerdo con la normativa impartida por esta Superintendencia respecto a los reclamos y los procedimientos de atención vigentes del IPS, debiendo ser registrados en el sistema implementado para la gestión de reclamos. Sin perjuicio de lo anterior, deberá considerarse lo señalado en los números siguientes.

2. El IPS tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del reclamo en cualquiera de los canales de atención, para resolver los reclamos relacionados con la PGU. Este plazo debe ser comunicado al reclamante en el momento en que presente el reclamo.

3. Durante el análisis de las materias reclamadas, el IPS podrá requerir a cualquier entidad involucrada, datos o informes sobre la situación que afecta a los interesados para dar solución a los problemas que hubiesen planteado. El IPS debe efectuar la remisión de los requerimientos a las entidades involucradas en un plazo máximo de 2 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del reclamo.

Las entidades involucradas pueden ser las Administradoras de Fondos de Pensiones, las Compañías de Seguros de Vida, las Mutualidades de empleadores de la ley N° 16.744, el Instituto de Seguridad Laboral y la Tesorería General de la República.

4. La entidad consultada deberá responder el requerimiento del IPS en un plazo máximo de 5 días hábiles, contado desde la fecha en que recibió la solicitud de información.

5. Las entidades involucradas en un reclamo serán consideradas como entidades responsables, especializadas en entregar apoyo al IPS para resolver los reclamos de los recurrentes y deberán coordinarse para establecer medios de comunicación, de preferencia con apoyo de tecnologías de información, que permitan la recepción de requerimientos desde el IPS, el envío de las respuestas y su gestión eficiente.

6. Todos los requerimientos, información, documentación que se requiera o genere y que sustente el proceso de resolución de un reclamo PGU en el IPS deben ser respaldados en el sistema de gestión de reclamos, dejando trazabilidad auditable de todo el referido proceso.

**Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 319, de 26 de abril de 2024.**