

Libro I, Título VII, Letra A Procedimientos para el Proceso de Gestión de Reclamos

Capítulo IV. Sistema de Gestión de Reclamos

1. Cada Administradora deberá implementar y mantener un *Sistema de Gestión de Reclamos* que permita registrar todos los reclamos, tener un control permanente del proceso de solución de los mismos, informar el estado del trámite al reclamante o al trabajador involucrado en el reclamo y cumplir con los requerimientos de información que esta Superintendencia determine.

2. Por cada reclamo se deberá ingresar en este sistema todos los antecedentes necesarios para dar respuesta oportuna al recurrente, trabajadores incluidos en el reclamo y esta Superintendencia. El sistema deberá ser accesible, a lo menos, a través de las siguientes claves de acceso: el número único de identificación del reclamo, el nombre y la cédula nacional de identidad del reclamante, o de las personas naturales y jurídicas involucradas en él.

3. El *Sistema de Gestión de Reclamos* debe tener funcionalidades que permitan realizar a lo menos, lo siguiente:

a) Entregar al recurrente el comprobante de recepción o del certificado de rechazo de la presentación.

b) Registrar la materia del reclamo y los antecedentes entregados por el recurrente.

c) Registrar digitalmente la documentación involucrada en el proceso de gestión de un reclamo.

d) Informar del estado del proceso de gestión del reclamo.

e) Emitir el dictamen de solución del reclamo.

f) Registrar la ejecución de las acciones regularizadoras.

g) Registrar todas las notificaciones cursadas en el proceso de solución.

h) Mantener la trazabilidad del proceso de gestión del reclamo.

i) Mantener un respaldo auditable de todas las etapas del proceso de gestión de reclamos.

4. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá dar soporte a la atención de público y a las consultas efectuadas a través del Sitio Web de la AFP, debiendo estar permanentemente actualizado, de tal forma que se pueda conocer en todo momento el estado en que se encuentran los reclamos.

5. El *Sistema de Gestión de Reclamos* deberá permitir a la AFP obtener reportes de control necesarios para detectar problemas en el desarrollo del proceso de gestión de reclamos y permitir la mejora continua de dicho proceso.

6. Las AFP deberán remitir a esta Superintendencia un archivo computacional que contenga la información registrada en el *Sistema de Gestión de Reclamos*, a más tardar el día 15 o hábil siguiente de cada mes, con la información de todos los reclamos generados hasta el último día hábil del mes precedente. Este envío se debe realizar de acuerdo con las especificaciones y modalidad de transmisión definida en la Letra B del Título XII del Libro V sobre Transmisión de Datos de esta Superintendencia.

7. La descripción de los archivos a transferir por las Administradoras, se encuentran en el Sitio Web de la Superintendencia, en la siguiente referencia: /descripArchivos.