

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

---

/ LIBRO VII. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS / TÍTULO III. Difusión y transparencia / G. Gestión de reclamos / 1. Antecedentes

## 1. Antecedentes

Las instrucciones contenidas en esta Letra tienen por finalidad 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 del Seguro de la Ley N° 16.744.

En las presentes instrucciones se consideran los reclamos relativos a los servicios de orientación e información, en conformidad con lo establecido en la Letra A, Título III de este Libro VII, y además, la totalidad de las materias relacionadas a la administración del Seguro.

Adicionalmente, se instruye el procedimiento de envío a la Superintendencia de Seguridad Social 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 en el Título II del Libro IX.

---