

# 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 / 2. Definiciones

## 2. Definiciones

Para estos efectos, se establecen las siguientes definiciones.

a) 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.

b) Reclamo.

Solicitud formulada por afiliados, adherentes, beneficiarios del Seguro, 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, para manifestar su descontento o disconformidad con una determinación o actuación.

c) Consulta.

Solicitud de información u orientación respecto a materias relacionadas al Seguro realizada ante un organismo administrador por afiliados, adherentes, beneficiarios del Seguro, o en su defecto sus representantes, y público en general, en adelante "interesados".

---