

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

/ LIBRO VII. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS / TÍTULO III. Difusión y transparencia / A. Difusión / CAPÍTULO IV. Servicios de atención presencial y remota / 3. Personal de atención al público

3. Personal de atención al público

Las personas que atiendan público o reciban consultas a través de los canales indicados en el número anterior, deberán contar con la preparación técnica suficiente, las competencias y las habilidades necesarias para ejercer funciones de atención de público. Para ello, los organismos administradores deberán capacitar permanentemente al personal en el desarrollo de estas competencias y habilidades, sobre prácticas de atención, buen trato, claridad y precisión en la entrega de información, reserva y respeto a la dignidad del pacientes, familiares y personas trabajadoras. Asimismo, deberán recibir capacitación específica en temáticas de perspectiva de género, como, asimismo, qué es la violencia, acoso laboral y sexual y sus efectos, así como temática sobre la discapacidad.

Cabe hacer presente que, dichas capacitaciones deberán incluir la promoción de entornos de respeto en los ambientes de trabajo, particularmente en espacios de atención de público, considerando la igualdad de trato y la no discriminación que implica entre otros aspectos, considerar las particularidades y tipos de discriminación a las que se puedan ver expuestas las personas trabajadoras y el público en general, especialmente aquellos pertenecientes a las diversidades sexogenéricas.

El referido personal siempre deberá informar al usuario que, ante cualquier disconformidad con la atención prestada, le asiste el derecho de reclamar, apelar o denunciar ante la Superintendencia de Seguridad Social, debiendo proporcionar copia de toda la información relevante para efectuar dicha reclamación, preservando siempre la privacidad de la información de carácter personal y/o sensible, conforme a las Leyes N°s. 19.628 y 20.584.

Los organismos administradores deben otorgar una atención eficiente y oportuna a los afiliados y usuarios, para lo cual deberán disponer de un sistema de administración de turnos o gestión de colas, tanto en los centros de atención de público, como en los canales de atención remotos (call center, correo electrónico, etc.), dependiendo del volumen de demanda.

Dicho sistema de administración tendrá por objetivo gestionar el tiempo de atención, conocer y administrar los tiempos efectivos de espera y deserción (tasa de abandono) de los usuarios tanto en los centros de atención de público, como en los otros canales de atención. La información de que disponga el sistema indicado deberá encontrarse siempre a disposición de la Superintendencia de Seguridad Social.
