

Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar

/ 5 LIBRO V. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS / 5.5 TÍTULO V: RELACIONAMIENTO DE LA C.C.A.F. CON SUS AFILIADOS / 5.5.1 AFILIADOS Y AGENCIAS / 5.5.1.2. Atención de afiliados

5.5.1.2. Atención de afiliados

La C.C.A.F. debe contar con una política de atención de afiliados con el fin de otorgar información clara, necesaria y suficiente, al menos, acerca de los beneficios que entrega, regímenes de seguridad social que administra y mecanismos de reclamo.

Además, la Caja debe dar a conocer los beneficios que entrega de manera oportuna, informada y diferenciada según se trate de trabajadores o pensionados afiliados, indicando, cuando corresponda, las fechas de postulación a los mismos.

La C.C.A.F. debe contar con medios idóneos tanto físicos como virtuales para informar y canalizar solicitudes de información, de acceso a beneficios y reclamos que garanticen el correcto otorgamiento de los beneficios de seguridad social administrados por dicha entidad.

La Caja debe contar con protocolos de atención de afiliados a través de las distintas plataformas de que dispone.

También la Caja debe contar con manuales de procedimiento que desarrollen los distintos tipos de requerimientos de información, sugerencias o reclamos de los afiliados.

La C.C.A.F. debe informar a sus afiliados en sus sucursales y a través su página web, que cuenta con cobertura nacional en caso de que así ocurra y los canales de atención de que dispone, los que al menos serán de carácter presencial, o mediante centros de atención telefónica y por internet, y que atenderá a toda persona sin discriminación arbitraria, pudiendo tener espacios de atención preferente para personas afiliadas.

En cuanto al tiempo de espera de atención de las personas afiliadas, la C.C.A.F. debe fijar su estándar de tiempo de espera, el que no podrá exceder en el 90% del total de atenciones, de 30 minutos, cualquiera sea el mecanismo de atención, siempre que la persona haya tenido mecanismos alternativos para acceder a una atención en menos de 30 minutos y, no obstante, eso, haya optado por la atención presencial. A efectos de lo anterior, debe contar con algún mecanismo de determinación del tiempo de espera de las personas para ser atendidas en las sucursales de la Caja, ya sea en forma presencial, centro de llamados o virtual.

La Caja debe contar con un canal web con sitio privado para el afiliado, donde éste, al menos, pueda conocer el estado de tramitación de su licencia médica y el consiguiente estado de pago del subsidio por incapacidad laboral, de acuerdo con los antecedentes con que cuente la Caja, así como el estado de tramitación de su solicitud de crédito social remoto y de prestaciones adicionales, pagos en exceso y reclamos.

Además, a través de este mecanismo de sitio privado se podrá solicitar a la persona afiliada que, para una más expedita entrega de beneficios o de prestaciones, informe o actualice sus datos personales y de contacto, como su dirección, teléfono, correo electrónico, cargas familiares acreditadas, empresa para el cual trabaja y dirección laboral, y la entidad pagadora de su pensión.

La Caja debe contar con pautas de calidad para cada canal de atención de afiliados, las que deben comprender tanto la gestión como la forma de responder cada requerimiento. Dentro de la gestión se deben considerar los mecanismos dispuestos para el análisis del caso, revisión de los sistemas para determinar los antecedentes que permitan generar la respuesta, una correcta tipificación del caso, el tratamiento completo del requerimiento y de la solución respectiva, considerando, además, la emisión de una respuesta con lenguaje ciudadano, que permita la comprensión, por parte del afiliado o afiliada, de la decisión adoptada por la Caja.

La Caja debe evaluar, al menos anualmente, el grado de satisfacción usuaria de las respuestas y la calidad de la atención que otorga, analizando variables críticas como el número de llamadas recibidas a sus centros, número de consultas y reclamos por materia y canal, número de consultas por materia formulados a través de la página web y número de personas que visitan las sucursales.

El Directorio es el responsable de aprobar los recursos necesarios para el cumplimiento de estas instrucciones, así como para la permanente capacitación, dirección y control del personal encargado de cumplirla.

La Caja debe informar a sus afiliados a través de avisos en sus sucursales y en su página web, que puede efectuar el respectivo reclamo ante dicha entidad, en caso de alguna disconformidad, indicando, además, que puede recurrir a la Superintendencia de Seguridad Social en caso de no encontrarse de acuerdo con lo resuelto o informado por la C.C.A.F.