




Reclamos AFAP BCU

SURA Uruguay.

Manejo de quejas AFAP BCU			
Referencia:	AFP-SC-PR_03	Versión:	4.0
Clasificación:	C2 – Uso interno	Fecha:	20/02/2024

1. Información Resumida del Procedimiento

Nombre del Procedimiento:	Reclamos AFAP BCU
Responsable del Procedimiento:	Jefe de Oferta de Valor
Persona de Apoyo:	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face / Áreas de AFAP SURA (dependiendo el reclamo) / Ejecutivo de Servicio al Cliente Call / Ejecutivo Digital Especializado / Ejecutivo Departamental
Dueño del Subproceso:	Jefe de Oferta de Valor
Línea de Negocio:	AFAP SURA S.A.
Breve Descripción (Introducción):	AFAP SURA debe responder por escrito en un plazo de quince días corridos los reclamos de clientes que no pueden ser resueltos en el momento. Los reclamos recibidos pueden requerir resolución de un área de AFAP SURA y/o de un organismo externo (BPS, BSE, etc.). El cliente que realiza el reclamo puede ser el afiliado o un heredero, beneficiario, representante legal o apoderado del mismo.
Gerencia/ área	Gerencia de Operaciones y Tecnología de la Información, área Servicio al Cliente
Objetivo:	Dar respuesta dentro del plazo estipulado por la Normas del BCU a los reclamos recibidos de parte de afiliados o terceros vinculados al mismo que deben ser procesados por alguna de las áreas de AFAP SURA y/o un organismo externo.
Alcance:	El procedimiento inicia con la recepción del reclamo por cualquiera de los canales autorizados (personal, correo electrónico, telefónico, redes sociales, web). El procedimiento finaliza con el envío de la respuesta del reclamo al cliente por el canal elegido por el mismo. El procedimiento abarca a todos los afiliados, herederos, beneficiarios, representantes legales o apoderados del mismo que presenten un reclamo.
Periodicidad:	A demanda
Normas que afectan al Procedimiento:	<ul style="list-style-type: none"> Recopilación de Normas de Control de Fondos Previsionales del BCU (Circular del Banco Central del Uruguay N°2174)
SOX (SI/NO):	No

2. Entradas y Salidas del Procedimiento

Entradas:	Salidas:
Reclamo del cliente cuya resolución no puede realizarse en el momento /Formulario de recepción de reclamo	Constancia de recepción del Reclamo
Cédula de identidad	Respuesta del reclamo al cliente

Referencia:	AFP-SC-PR_03	Versión:	4.0
Clasificación:	C2 – Uso interno	Fecha:	20/02/2024

Aplicaciones y Fuentes de Información Nombre	Propósito Aplicativo/ fuente de información
-	-

3. Control de Cambios del Documento

Versión:	Fecha:	Descripción de la Modificación:	Realizado por:	Aprobado por:
1	30/10/2018	Creación del documento	KPMG	Fernando Farías
1.1	08/07/2020	No hay cambios, se realiza revisión	Sandra Operti	Fernando Farías
2.0	14/10/2021	Actualización Anual del Documento	Cecilia Pereyra	Fernando Farías
2.1	21/07/2022	Actualización Anual del Documento	Lucía Bertelli	Fernando Farías
3.0	13/07/2023	Se cambia el reclamo por vía telefónica.	Lucía Bertelli	Fernando Farías
4.0	20/02/2024	Actualización procedimiento y cuadros	Lucía Bertelli	Fernando Farías

4. Definiciones (Glosario)


Denominación	Descripción
AFAP	Administradora de Fondos de Ahorro Previsional
CI	Cédula de Identidad

1. Descripción detallada del procedimiento

1) Descripción de las actividades (narrativa)

El procedimiento puede iniciar en la actividad 1 o en la actividad 6 según corresponda.

Número	Responsable	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Indicar si es una Actividad de Control
1	Ejecutivo de Servicio al Cliente Call / Ejecutivo Digital Especializado / Ejecutivo Departamental / Ejecutivo de Canal Digital	Recibir reclamo del cliente	Recibir reclamo del cliente a través de los siguientes canales: telefónico, correo electrónico o web (afiliado o un heredero, beneficiario, representante legal o apoderado del mismo) cuya resolución no puede realizarse en el momento.	NO
2	Ejecutivo de Servicio al Cliente Call / Ejecutivo Digital Especializado / Ejecutivo Departamental / Ejecutivo de Canal Digital	Verificar información de datos para ingresar reclamo y otorgar número de identificación al reclamante	Verificar que el reclamo contenga todos los datos necesarios para su ingreso (nombre, apellido, motivo de reclamo, detalle del reclamo, CI del reclamante, calidad del reclamante, celular, teléfono (si corresponde) y medio por el cual desea recibir respuesta de su reclamo). En caso de no contener los mismos, se deben gestionar de forma telefónica.	NO
3	Ejecutivo de Servicio al Cliente Call / Ejecutivo Digital Especializado /	Informar el reclamo al Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Informar a través de correo el electrónico el reclamo del cliente al Ejecutivo de Servicio al Cliente Face y detallar los datos de este.	

Manejo de quejas AFAP BCU			
Referencia:	AFP-SC-PR_03	Versión:	4.0
Clasificación:	C2 – Uso interno	Fecha:	20/02/2024


	Ejecutivo Departamental			
4	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Cargar reclamo recibido en planilla Excel "Registro de Reclamos" y generar número de identificación de reclamo y enviar al cliente el mismo	Cargar reclamo recibido en planilla Excel "Registro de Reclamos" y generar número de identificación de reclamo y enviar al cliente el mismo. La planilla Excel "Registro de Reclamos" se guarda en la carpeta de red en la siguiente ruta: Grupo/Cliente/Servicio al Cliente/Reclamos).	NO
5	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Completar Formulario de Reclamo	Completar formulario "Constancia de Recepción de Reclamos" con la información relevada del reclamo. Una vez completado, el mismo queda disponible en formato físico en la recepción de AFAP SURA. Continuar en Actividad 11.	NO
6	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Recibir reclamo presencial del cliente	Recibir un reclamo por parte del cliente de forma presencial (puede ser el afiliado o un heredero, beneficiario, representante legal o apoderado del mismo) de manera presencial cuya resolución no puede realizarse en el momento.	NO
7	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Completar formulario "Formulario de Presentación de Reclamos"	Completar manualmente el formulario físico "Formulario de Presentación de Reclamos". Los campos a completar son: lugar, fecha, nombre, apellido, CI, fecha nacimiento, domicilio, ciudad, departamento, teléfono, celular, correo electrónico, calidad del reclamante, detalle del reclamo, medio de preferencia para notificación.	NO
8	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Solicitar firma del formulario "Formulario de	Solicitar al cliente la firma del formulario "Formulario de Presentación de Reclamos" y copia de la cédula de identidad.	NO

Manejo de quejas AFAP BCU



Referencia:	AFP-SC-PR_03	Versión:	4.0
Clasificación:	C2 – Uso interno	Fecha:	20/02/2024

		Presentación de Reclamos” y CI al cliente		
9	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Completar formulario “Constancia de Recepción de Reclamo” y entregársela al cliente	Completar manualmente el formulario “Constancia de Recepción del Reclamo” incorporando el número de reclamo que le corresponde y entregar al cliente. Los campos a completar son: lugar, fecha, hora del reclamo, nombre, apellido, CI, fecha nacimiento, número de identificación del reclamo y plazo estimado de resolución (de acuerdo a la norma son 15 días corridos).	NO
10	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Ingresar al archivo Excel “Registro de Reclamos”, completarlo y asignar n° de reclamo al cliente	Ingresar al archivo Excel “Registro de Reclamos” (contiene la misma información que el “Formulario de Presentación de Reclamos”), completar los datos requeridos vinculados con el reclamo recibido y número de reclamo al cliente. Escanear el Formulario de Presentación de Reclamos y guardarlo como evidencia en la carpeta de red en la siguiente ruta: Grupo/Cliente/Servicio al Cliente/Reclamos/Sistema de Registro de reclamos – Archivos /#número de reclamo.	NO
11	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Derivar el reclamo al área y/u organismo externo correspondiente	Derivar vía correo electrónico el reclamo al área y/u organismo externo correspondiente. En caso de que el reclamo tuviese que ser resuelto por un área de AFAP SURA se establece un plazo máximo de envío de respuesta de dos días hábiles.	NO
12	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Verificar recepción de respuesta del reclamo	Verificar la recepción de la respuesta del reclamo efectuado y que la misma corresponda a la solicitud realizada por el reclamante. ¿Se recibió respuesta al reclamo y la misma responde al reclamo realizado? Si, continuar en actividad 13. No, continuar en actividad 11.	SI
13	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Ingresar respuesta del reclamo en el archivo Excel	Ingresar la respuesta del reclamo en el archivo Excel “Registro de Reclamos”.	NO

Manejo de quejas AFAP BCU			
Referencia:	AFP-SC-PR_03	Versión:	4.0
Clasificación:	C2 – Uso interno	Fecha:	20/02/2024

		“Registro de Reclamos”		
14	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Elaborar Carta Membretada con respuesta del reclamo y enviarla al cliente	Elaborar carta membretada que contenga la respuesta del reclamo y enviarla al cliente por la vía elegida dentro del plazo de 15 días corridos desde la realización del mismo. La carta debe considerar la respuesta del área correspondiente pudiéndose solicitar ayuda para la redacción de esta.	NO
15	Ejecutivo de Servicio al Cliente Face	Escanear y/o almacenar la documentación de respaldo del reclamo y Archivar documentación Física	<p>La evidencia de los reclamos es guardada en la carpeta de red en la siguiente ruta: Grupo/Cliente/Servicio al Cliente/Reclamos/Sistema de Registro de reclamos – Archivos /#número de reclamo a saber:</p> <p>En caso de un reclamo presencial escanear:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Formulario de Presentación de Reclamos”. • “Formulario Constancia de Recepción de Reclamo”. • Fotocopia de la cédula de identidad del cliente. <p>En caso de un reclamo efectuado por otra vía: Almacenar la llamada telefónica que respalda el contacto con el cliente.</p> <p>La documentación física es archivada por el Ejecutivo de Servicio al Cliente.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	NO