

Ingreso a Sistema CREC

- El sistema CREC es una plataforma que sirve para ingresar consultas y reclamos de clientes. Este sistema es interno y es utilizado por todos los canales de atención directa. Contact Center, Ejecutivos de Servicio, Supervisores de Venta y Consultores.
- El ingreso de un CREC se realiza siempre y cuando se analiza y verifica una inconsistencia en la cuenta de cliente ya sea por pago de pensión, cuentas de ahorro, cambios de fondos u otras materias.
- Es clave que el ejecutivo, consultor o supervisor que atiende al cliente verifique y valide que efectivamente existe un error o una inconsistencia en la información entregada por el afiliado.
- Recuerda que no se debe ingresar un CREC si la respuesta corresponde a normativa vigente. En este caso el ejecutivo comercial, debe hacer las consultas pertinentes al compendio o la página de la SP.

Índice de Contenidos

I. Revisiones previas al ingreso de un CREC	2
a) Revisión en Sistemas de Apoyo antes del ingreso CREC	2
b) Revisión de Existencia de CREC anterior (reincidente)	3
II. Ingreso CREC al Sistema	4
1. Pasos a Seguir	4
2. Acerca del problema:.....	9
3. ¿Cuándo enviar la documentación Original?.....	9
4. Ingreso de CREC por Casos de Respuesta NO Satisfactoria.....	9
5. Ingreso de CREC por compromiso de Cotizaciones Voluntarias en el Financiamiento de la Pensión.....	10
III. Solicitud de Agilización de Respuesta	11
IV. Anexo de Tipologías:	14

I. Revisiones previas al ingreso de un CREC

Antes de ingresar un CREC, debes:

- a) [Realizar revisión en Sistema de Apoyo](#)
- b) [Realizar revisión de Existencia de un CREC anterior \(reincidente\)](#)

a) Revisión en Sistemas de Apoyo antes del ingreso CREC

Revisa la situación del cliente en los sistemas de apoyo, independiente de la información que entregue el cliente, con el fin de asegurar el correcto ingreso del CREC, así como aportar la mayor cantidad de información posible.

¿En qué sistemas revisar?

Sistema	¿Qué revisar?
(Multifondo o Portal) Sistema Trámite de Pensiones	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa que los documentos fueron despachados y grabados en el documpen con el código correcto y direccionado al área correcta. - Revisa los documentos que estén pendientes de recepción. - Revisa el estado de avance del trámite.
(Multifondo o Portal) Sistema de Liquidación de Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa los antecedentes de pago, pagos anteriores y marcas en el pago de la pensión (vía de pago, representante, monto del pago, etc.). - Revisa las fechas de cierre informadas por el área de Liquidación de Beneficios (fecha tope de recepción de documentos), que genera cambios o impacto en el pago de pensión masivo del proceso que sigue. - Revisa la fecha de recepción del documento para confirmar si alcanzó a ingresar al proceso de pago masivo.
Docuware	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa que la documentación grabada en documpen esté digitalizada. - Verifica que el documento esté bien suscrito y se haya acompañado con los antecedentes necesarios. - Revisa fichas de cálculo de la pensión, cartas enviadas al pensionado o beneficiario, entre otros documentos que te sean de utilidad para el caso.
Sistema Asignación Familiar	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa que la información sobre cargas familiares esté actualizada en Multifondo (Consulta integrada y Documpem) y Sistema de Asignación Familiar (SIAGF).
Archivo de Pagos de Pilar Solidario	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa si existe información del pensionado o beneficiario, en el archivo que envía la MAO todos los meses, previo al pago masivo de pensiones, con información de bono por hijo, APS, bono post laboral y otros según corresponda.
Información Rechazos Bancarios	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa los pagos de pensión, es posible que estén rechazados por el Banco de Destino y la nueva disponibilidad del pago se

	encuentre en CCAF Los Héroes o Vale Vista. (Se debe llamar a MAO al 6888).
Página de Reforma Previsional	- Revisa la existencia de solicitud, fecha y/o resolución a nombre del cliente.
SCOMP	- Revisa la “consulta operacional” que te ayudará a conocer el caso que estás revisando.
V360	- Revisa certificados, movimientos de cuenta, cotizaciones, fecha de acreditación, solicitudes históricas u otros datos que te puedan ser de utilidad.
Portal	- Revisa la emisión ficha de cálculo de pensión, Consulta Selección Modalidad de Pensión o Decisión de Cambio, liquidaciones de pensión, certificados de pensionado u otros datos que te puedan ser de utilidad.

b) Revisión de Existencia de CREC anterior (reincidente)

Al ingresar el rut del cliente en el formulario de ingreso del CREC se desplegará automáticamente los CREC ingresados para ese rut en los últimos 12 meses.

- Revisa el tipo/subtipo y el estado.
- Identifica si corresponde realizar el ingreso de un nuevo CREC (si dudas, puedes consultarlo con tu supervisor).

Revisa en Sistema Jira LEAN	¿Corresponde Nuevo CREC?
CREC de la misma tipología abierto para ingresar un comentario.	No corresponde ingreso de nuevo CREC.
CREC de la misma tipología cerrado que contenga la respuesta que el cliente necesita.	No corresponde ingreso de nuevo CREC.
CREC de la misma tipología abierto/cerrado que no sea por la misma consulta o reclamo.	Ingresar nueva incidencia (si es necesario).

II. Ingreso CREC al Sistema

1. Pasos a Seguir

Para el ingreso de un CREC se deben seguir los siguientes pasos y completar los datos solicitados:

1. Ingresa al sistema Jira Lean y, una vez dentro, debes iniciar una “Nueva Incidencia”, presionando sobre la opción ubicada en la esquina superior derecha de la pantalla.

The screenshot shows the LEAN system interface. In the top right corner, the user's name 'Pizarro Flores, David Alejandro' is displayed. Below it, a red button labeled '+ Nueva Incidencia' is highlighted with a green box. To the right of this button is a search bar labeled 'Búsqueda Rápida'. The main area of the dashboard is divided into two sections: 'Resultado del Filtro: Mis Asignaciones No Cerradas' on the left and 'Estadísticas de incidencia' on the right. The left section shows a list of incidents with columns for 'Clave', 'Sumario', and 'Pi'. The right section shows a bar chart of incident statistics for 'Todas las Solicitudes de Pensiones (Estado)'.

Estado	Cantidad	Porcentaje
Abierta	10143	37%
Reabierta	14	0%
Cerrada	7626	29%
En Pago - Liquidaciones	285	1%
En Análisis de Cobertura	2142	8%
En Traspaso - Cia de Seguros	4	0%
Generando Novedad	50	0%
En Célula de Trabajo	2718	10%
Disponible para Selección	53	0%
En solicitud ofertas	405	1%
En espera solicitud oferta	231	1%
En espera cumplimiento edad legal	147	1%
En Traspaso de prima	104	0%
En espera de resolución CMC	6	0%

2. Completa todos los datos solicitados. Recuerda que al hablar de “suscriptor” puede ser el mismo cliente, otra persona o una empresa. Se refiere a quién solicita dicho CREC (Quien hace el reclamo).

Importante: El “Rut Cliente” siempre debe ser el rut de nuestro afiliado, vivo o fallecido.

The screenshot shows the 'Crear incidencia' form. At the top, there are dropdown menus for 'Proyecto' (set to 'Proceso de Consultas y Reclamos') and 'Tipo de Incidencia' (set to 'Consulta Reclamo'). Below these, a red box highlights the 'Tipo de Suscriptor' dropdown (set to 'Ninguno') and the 'RUT Cliente' input field. To the right of the red box is a blue information box that says 'Tipo de quien ingresa (puede ser igual o distinto al cliente)'. Below the 'RUT Cliente' field, there is a text prompt 'Antes de continuar, busque CREC anteriores para este RUT' and a 'Buscar CREC' button. At the bottom right, there are three buttons: 'Crear otra', 'Crear', and 'Cancelar'.

3. Verifica si el rut del cliente tiene otro caso ingresado. Podría tener alguno relacionado al mismo motivo. Para eso debes ingresar el rut del cliente (no del suscriptor) y presionar "Buscar CREC".

Crear incidencia Configurar Campos

Proyecto * Proceso de Consultas y Reclamos

Tipo de Incidencia * Consulta Reclamo

Tipo de Suscriptor Afiliado al sistema de pensiones

RUT Suscriptor 8.295.564-k

Nombre Suscriptor (o Razón Social) CECILIA GABRIELA BUSTOS MELIN

Cantidad de RUTs involucrados * 1

RUT Cliente * 8.295.564-k
Antes de continuar, busque CREC anteriores para este RUT
Buscar CREC

Nombre de quien ingresa (puede ser igual o distinto al cliente).

Crear otra Crear Cancelar

4. Siempre completa los datos del cliente con el rut del afiliado o afiliado fallecido, si fuera el caso (**no** se debe ingresar el rut del BPS, mandatario o asesor).
5. Si el suscriptor del CREC es una empresa, debes indicar quién es la persona a contactar dentro de la empresa (nombre, cargo y teléfono de contacto).
6. Indica si la respuesta es por email, carta, entrega en sucursal o teléfono. Para eso asegúrate de ingresar los datos completos, en el caso del teléfono, si es fijo, incluye código de región.

Crear incidencia Configurar Campos

RUT Cliente * 8.295.564-k
No se encontraron CREC para este RUT en el último año, puede continuar el ingreso

Apellidos * BUSTOS MELIN

Nombres * CECILIA GABRIELA

Modalidad Entrega Respuesta * Email personal
Teléfono
SMS
Entrega en Sucursal
Carta

Dirección y N° * APLEGATT CASA 342

Comuna Región del BioBio
Talcahuano

Email CECILIA.BUSTOS@APLLE.COM

Horario Contacto Telefónico Ninguno

Teléfono Preferencia 1 94760680

Teléfono Preferencia 2

7. Identifica la tipología a utilizar para la incidencia.

Tipología

Tipo: -- Seleccione --

Sumario: -- Seleccione -- / - RUT

Consulta/Reclamo que plantea el cliente

¿Qué respuesta espera el cliente?

Períodos o fechas para analizar (en caso que aplique)

Por qué no se puede responder en sucursal sin ingresar CREC

Actualización de Antecedentes
Servicio al Cliente
Bono y Otros Beneficios
Trámite y Pago de Pensión
Solicitudes
Cuentas
ENFERMO TERMINAL
RETIRO 10
PGU

8. Del mismo modo debes indicar la subtipología. Esta lista cambiará, dependiendo de la tipología que indicaste.

Crear incidencia

Configurar Campos

Teléfono Preferencia 1: 94760680

Teléfono Preferencia 2:

Tipología

Tipo: Cuentas

Subtipo: -- Seleccione --

Sumario: Cuentas-- Seleccione

Consulta/Reclamo que plantea el cliente

¿Qué respuesta espera el cliente?

Períodos o fechas para analizar (en caso que aplique)

Por qué no se puede responder en sucursal sin ingresar CREC

Afilación
Cambio de Fondos o Retiro de Fondos / Pago en Exceso
Cobranza
Cotización errónea - Mal acreditada o no acreditada
Bonif. Fiscal
Desafiliación o Desafiliación
Falsificación - Multifiliación
Rezago
Traspaso

Crear otra Crear Cancelar

9. Redacta la consulta o situación planteada por el cliente, siendo breve, claro y preciso. Esto debes hacerlo en el campo “Consulta/Reclamo”.
Es importante que en este campo vaya la información más relevante y específica de la situación del cliente.

Consulta/Reclamo que plantea el cliente *	
¿Qué respuesta espera el cliente? *	
Períodos o fechas para analizar (en caso que aplique)	
Por qué no se puede responder en sucursal sin ingresar CREC *	

10. En el campo “¿Qué respuesta espera el cliente?” debes preguntarle al cliente y escribir literalmente lo que espera. Ejemplo: que le paguen la pensión suspendida.

Consulta/Reclamo que plantea el cliente *	
¿Qué respuesta espera el cliente? *	
Períodos o fechas para analizar (en caso que aplique)	
Por qué no se puede responder en sucursal sin ingresar CREC *	

11. En el campo “Periodos o fechas para analizar” debes incluir, si corresponde, el día o periodo que el afiliado necesita regularizar. Por ejemplo: necesito que me paguen la pensión de febrero, entonces debo indicar febrero.

Consulta/Reclamo que plantea el cliente *	
¿Qué respuesta espera el cliente? *	
Periodos o fechas para analizar (en caso que aplique)	
Por qué no se puede responder en sucursal sin ingresar CREC *	

12. En el campo “Por qué no se puede responder en sucursal”, detalla el motivo por el cual no se puede resolver el problema en el momento. Por ejemplo: requiere análisis, no se tiene acceso, información no disponible en V360, PAC, Portal, Multifondos, etc. También, se puede indicar que el afiliado requiere una respuesta formal por escrito. En ese caso, se debe indicar cuál fue la respuesta entregada en la punta al Afiliado.

Consulta/Reclamo que plantea el cliente *	
¿Qué respuesta espera el cliente? *	
Periodos o fechas para analizar (en caso que aplique)	
Por qué no se puede responder en sucursal sin ingresar CREC *	

13. Adjunta los datos necesarios para la gestión del caso y/o documentación.

Importante: Al adjuntar el documento, abrir y revisar para asegurarse que se visualiza correctamente y de forma legible.

14. Luego, para finalizar, presiona “CREAR”.

2. Acerca del problema:

- Si es un problema con un BPS o carga familiar, se debe identificar a cuál de ellos corresponde el caso.
- Si el problema está asociado a un pago (error, omisión, etc.), debes indicar a qué mes(es) corresponde.
- Si se trata de una documentación enviada vía documpen sin haber generado los efectos que debía generar en la pensión, debes adjuntar la documentación que se envió en su momento, indicando la fecha en que se despachó.
- Siempre la documentación adjunta al CREC debe ser digitalizada, no es necesario adjuntar imágenes de nuestros sistemas. Por ejemplo: certificado de cotización, Certificado de Saldo.
- Si el documento fue digitalizado con código erróneo, se debe digitalizar nuevamente con el código correcto.

3. ¿Cuándo enviar la documentación Original?

- Debes enviarla, además de adjuntarla digitalmente al CREC, en las siguientes situaciones:
 - Documentación por falsificación de firma (declaración, registro de 5 firmas en hoja en blanco, etc.).
 - Certificado de Imposiciones del IPS, asociada a Desafectación.
 - Planillas de pago, si es que no son legibles al digitalizarlas.
 - Planillas de pago, cuando se solicita cheque protestado.
 - Declaraciones juradas notariales que no sean legibles al digitalizarlas.
 - Planilla de Pago de Depósito Directo Afiliado

4. Ingreso de CREC por Casos de Respuesta NO Satisfactoria

Si el CREC fue cerrado y la respuesta entregada al cliente no fue clara, completa o correcta, debes:

1. Ingresar un nuevo CREC bajo la tipología “Servicio al Cliente/Respuesta No Satisfactoria”.
2. Incluye el número de CREC anterior (que no satisface al cliente). Esto es clave. (Si CREC anterior no tiene relación con lo que pide actualmente afiliado, se entenderá como mal tipificado).

3. Entrega los argumentos o información que expliquen por qué no fue satisfactoria la respuesta anterior. Por ejemplo: Se responde con fecha de pago, sin embargo, esta fecha no se cumple.
4. La Tipificación de “Servicio al Cliente” no se utiliza para clientes molestos.

5. Ingreso de CREC por compromiso de Cotizaciones Voluntarias en el Financiamiento de la Pensión

Cuando un cliente tenga la intención de retirar como giro de ahorro las cotizaciones voluntarias, como ejecutivo debes verificar que esas cotizaciones voluntarias no estén comprometidas en el financiamiento de la pensión.

Importante: Tipificar como “Trámite de Pensión”.

Debes revisar:

- En V360 (subsaldos), si existe marca de cotizaciones voluntarias para pensión.
 - Grabación de documento de compromiso en documpen del mes anterior o antes.
 - Existencia de documento de compromiso de cotizaciones en Docuware con código correcto.
 - Si la cuenta de cotizaciones voluntarias tiene cargo por concepto de pago de pensión (RP/RT).
 - Revisar en Consulta Integrada (Multifondos) si el monto de pago registra financiamiento con producto voluntario.
 - Si existe Opción de Pensionado en proceso de pago.
- Si todas estas verificaciones tienen como resultado “**NO**”, entonces se puede realizar la solicitud de retiro y no corresponde realizar CREC.
 - Si al menos una verificación tiene resultado “**SÍ**”, el Afiliado debe descomprometer las cotizaciones voluntarias para girar. Luego, se debe ingresar un CREC con la Declaración donde pide descomprometer sus cotizaciones voluntarias. En este caso debes:
 - Solicitar información respecto de si el afiliado tiene disponibilidad de cotizaciones voluntarias para retiro.
 - Indicar la verificación que realizaste y su resultado.
 - Adjuntar al CREC la Declaración donde pide descomprometer sus cotizaciones voluntarias.
 - Para los casos donde el afiliado se pensionó en otra AFP, debes realizar la consulta vía CREC para consultar el compromiso o no de las cotizaciones voluntarias.

NOTA: Si el afiliado **NO** registra marca de compromiso de cotizaciones voluntarias en V360 y se encuentra con RV Inmediata y sin Retiro Programado vigente, o se encuentra con Renta Temporal cesada por término de periodo y sin Retiro Programado vigentes, entonces debes ingresar la solicitud de retiro.

III. Solicitud de Agilización de Respuesta

Para aquellos casos NO Cerrados se puede solicitar la agilización del problema. Estos casos pueden ser algunos como:

- Caso atrasado
- Caso no atrasado, pero con situación de “excepción”, ya que el cliente requiere urgentemente la respuesta. Ejemplo, reclamos normativos en trámites de pensión.
- Caso donde se recibió información nueva que apoya la solución del CREC.

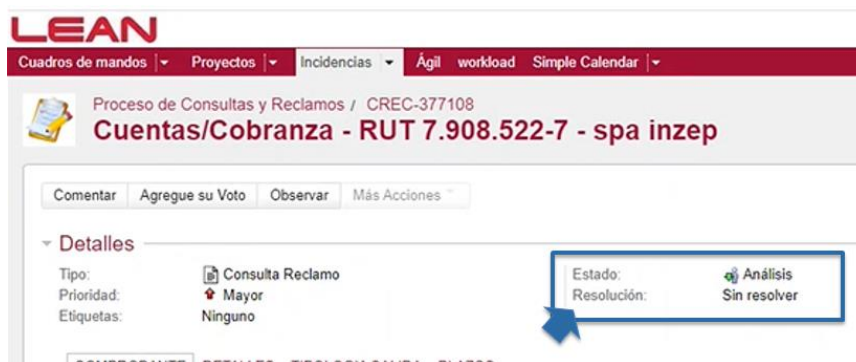
¿Cómo ingresar una solicitud para agilizar una respuesta de un CREC?

Para ingresar una solicitud que agilice una respuesta de un CREC, seguir los siguientes pasos:

1. Ingresa al sistema CREC con tu usuario y contraseña
2. Ingresa en el buscador el N° del CREC que origina la consulta - Ver imagen abajo (OJO: No ingresar un N° de CREC asociado a una subtaska relacionadas con el CREC original)



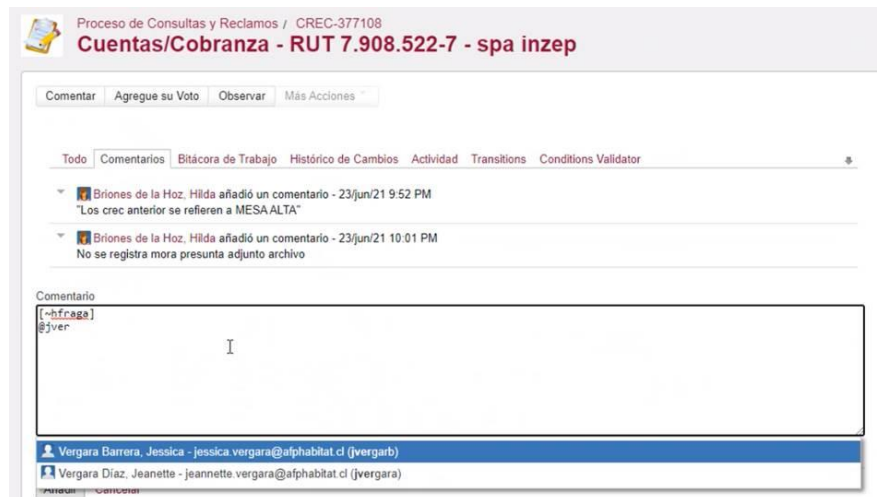
3. Antes de ingresar la solicitud revisa el ESTADO en que se encuentra el CREC. El estado siempre debe estar en “Análisis” “En trámite” o “Sin Resolver” (si está cerrado no se pueden hacer comentarios).



4. Si el CREC está abierto, bajar por la misma página hasta el botón COMENTAR (ver imagen abajo). Presionar el botón.



5. Luego, Ingresa el Comentario:
 - Al pinchar “comentar” se abre un recuadro donde debes indicar la solicitud para agilizar del trámite y especificar la razón de la urgencia.
 - Importante “etiquetar” cuando se trata de un caso de Pensiones o Cobranza. En la parte superior derecha donde dice “Responsable” debes etiquetar al responsable del CREC y al Jefe de la Mesa que es Jessica Vergara, utilizando el usuario “jvergarb”.
 - Al escribir el comentario especifica el JEFE DE LA MESA DE AYUDA que debe apoyar la agilidad del proceso. Dependiendo de la materia es a la Jefa de Mesa de ayuda a quien debe escribir.
 - **Si la materia es asociada a cuentas del afiliado**
(cambio de fondo, reclamos normativos, desafiliaciones, OTI, modificación de datos, APV, CAV) debe especificar a Helen Fraga mediante la siguiente forma [~hfraga] o @hfraga (al escribir [~hfraga] o @hfraga inmediatamente se dispara un correo a Helen con el comentario realizado).
 - **Si la materia es asociada a pensiones, pago de pensiones o cobranzas** debe especificar a Jessica Vergara mediante la siguiente forma [~jvergarb] o @jvergarb (al escribir forma [~jvergarb] o @jvergarb inmediatamente se dispara un correo a Jéssica con el comentario realizado)
 - **Si la materia es asociada al Retiro 10%** debe especificar al Responsable y Supervisora Ana Mejías “prov_aju”.
 - Una vez realizado los pasos anteriores, presiona “Añadir” para que la información quede ingresada.



IMPORTANTE: Para que el comentario o solicitud lo reciba por correo la Jefa de Mesa de Ayuda o las personas que requiere, necesariamente debe escribir de la siguiente manera:

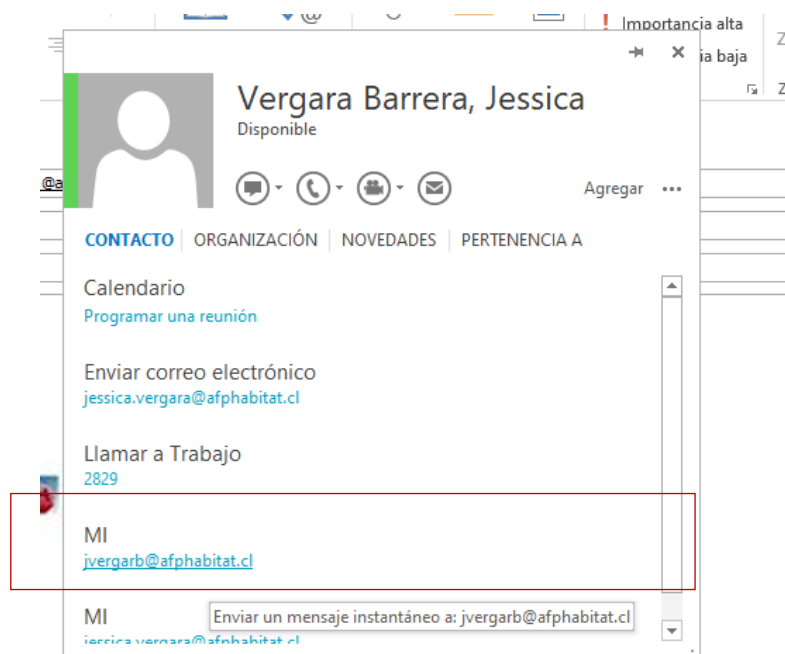
- @nombre de usuario ó
- [~nombre de usuario].

OJO: El nombre de usuario NO es el nombre de correo.

¿Dónde encuentro el nombre de usuario?

El nombre de usuario se puede encontrar de 2 formas

- 1) Al ingresar a comentar y luego al escribir @ y luego las primeras letras del nombre de usuario (por ejemplo @jver) se despliegan las alternativas de usuario.
- 2) Haciendo doble clic en el nombre del correo se despliega la siguiente imagen.



9 a marzo 2022

IV. Anexo de Tipologías:

TIPO	SUBTIPO
Actualización de Antecedentes	
Cuentas	AFILIACION
Cuentas	CAMBIO DE FONDOS o RETIRO DE FONDOS / PAGO EN EXCESO
Cuentas	COBRANZA
Cuentas	COT ERRONEA-MAL ACREDITADA O NO ACREDITADA
Cuentas	BONIF FISCAL
Cuentas	DESAFECTACION O DESAFILIACION
Cuentas	FALSIFICACION-MULTIAFILIACION
Cuentas	REZAGO
Cuentas	TRASPASO
Enfermo terminal (PAET)	FALSIFICACION
Enfermo terminal (PAET)	FALLECIMIENTO DEL TITULAR
Enfermo terminal (PAET)	RECLAMO DEL PROCESO DE TRAMITE
Enfermo terminal (PAET)	RECLAMO DEL PROCESO DE PAGO
Retiro 10	SUBROGACION
Retiro 10	MULTA-APERCIBIMIENTO-ARRESTO
Retiro 10	MEDIDA CAUTELAR
Retiro 10	PAGO PENDIENTE SALDO DEUDOR
Retiro 10	PAGO PENDIENTE ALIMENTARIA
Retiro 10	PAGO PENDIENTE R1
Retiro 10	PAGO PENDIENTE R2
Retiro 10	RESIDENTE EN EL EXTRANJERO
Retiro 10	BPS-PENSIONADO
Retiro 10	OTRO
Servicio al cliente	
Trámite y pago de pensión	
Bono y otros beneficios	
Solicitudes	
Pensión garantizada universal (PGU)	