

AFP Crecer		Código del Documento PR-LE-098
Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Junio 2021	Número de versión: 3

Información General del Procedimiento		
Objetivo:	Establecer el proceso y los lineamientos generales mediante el cual AFP Crecer AFP (La Administradora) atenderá las solicitudes presentadas por sus afiliados, así como de los pedidos de información por parte del público de interés.	
Alcance:	Abarca desde la recepción de la solicitud por las vías de acceso establecidas por La Administradora hasta la respuesta al requerimiento, emitida por la Unidad de Legal y Cumplimiento.	
Área responsable¹:	Legal y Cumplimiento	
Referencias de Cumplimiento²:	Marco Legal:	Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05. Ley No. 172-13 sobre Protección Integral de Los Datos Personales. Resolución No.417-20 sobre habilitación, autorización de inicio de operaciones y gobierno corporativo de las Administradoras de Fondos de Pensiones. Resolución No.437-20 sobre Compendio Operativo para las Administradoras de Fondos de Pensiones.
	Marco Interno:	PO-LE-056 - Política de Transparencia y Manejo de la Información de Interés. PR-LE-020 - Procedimiento de Gestión de Reclamaciones de Afiliados.

Consideraciones y Definiciones Generales
<ol style="list-style-type: none"> 1. AFP Crecer como entidad regulada y prestadora de servicios, tiene la obligación de atender las solicitudes realizadas por sus afiliados, incluyendo sus beneficiarios, respecto a los servicios previsionales que ofrece en el mercado, así como aquellos pedidos de información de acceso público que sea requerida por el público de interés. 2. El público de interés podrá presentar diferentes tipos de solicitudes de información (consultas, preguntas, comentarios, solicitudes de documentos, entre otros); es decir, informaciones relacionadas a la operatividad y objeto social de La Administradora. 3. Para fines de un mejor entendimiento del presente Procedimiento, los siguientes términos se entenderán como se definen a continuación:

¹ Indica el área responsable de revisar y mantener actualizado el documento, así como de difundir, a los grupos de interés que corresponda, la información contenida en el mismo.

² Indica los documentos regulatorios a los que se da cumplimiento a través de la ejecución del procedimiento. El marco legal indica los nombres de leyes dominicanas relacionadas con el procedimiento. El marco interno indica los nombres de documentos que refieren lineamientos exclusivos de AFP Crecer, República Dominicana.

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Junio 2021	Número de versión: 3

Consideraciones y Definiciones Generales

- a) **Consultas:** se refiere a consultas relativas a inquietudes de los servicios y beneficios previsionales, condición de afiliación, derechos de los afiliados y/o beneficiarios, requisitos, procedimientos, estatus de solicitudes de beneficios, entre otras, siempre y cuando no exista una controversia o conflicto de interés identificada.
- b) **CRM-Zendesk:** se refiere al "Client Relationship Manager" como herramienta de gestión de clientes utilizada por la Administradora y donde se registran las gestiones diversas realizadas en favor de los clientes, generadas por las vías de recepción indicadas en el numeral 1.1 del presente Procedimiento.
- c) **Información Confidencial:** significará toda información no pública en cualquier forma referente a La Administradora, sus Afiliados y/o beneficiarios. El término "*Información Confidencial*" incluirá, pero sin limitarse a: secretos comerciales, y toda información referente a los Afiliados, Beneficiarios y/o Clientes, Proveedores, empleados y Terceros, estrategias comerciales, servicios de valor agregado, proyectos, desarrollo de nuevos productos, Información Privilegiada, Información Reservada y cualesquiera otros datos de negocios, y que no están normalmente a disposición del público.
- d) **Información Privilegiada:** es la información referida al mercado de valores bajo dominio de La Administradora, ya sea de valores de oferta pública, instrumentos, emisiones en proyecto, participantes, entre otros, que al no ser de dominio público su revelación pudiera afectar su posición jurídica, económica o financiera.
- e) **Información Reservada:** es la Información Privilegiada que se encuentra fuera del acceso público, debido a que su difusión puede poner en riesgo la estabilidad o seguridad financiera del mercado de valores o de sus participantes.
- f) **Público de Interés:** se refiere a cualquier persona, física o jurídica, que interactúa de manera directa e indirecta con La Administradora, como son sus empleados, entidades regulatorias del Sistema de Pensiones de República Dominicana, Entidades y Autoridades Gubernamentales, así como el público en general.
- g) **Requerimientos o Solicitudes:** son las peticiones realizadas por los Afiliados o sus beneficiarios, las cuales se refieren de manera enunciativa pero no limitativa a: certificaciones y constancias de su condición de afiliado y/o beneficiario, reevaluación o reconsideración de solicitudes de pensión o beneficio, entrega de duplicados de documentos, cancelación de una solicitud de beneficio, unificación de Cuentas de Capitalización Individual, intimaciones de oposición de entrega de fondos, información de La Administradora, estructura accionaria, Gobierno Corporativo, productos ofrecidos al público, información financiera, motivos de suspensión de los beneficios, entre otros aspectos relacionados a la condición de afiliado y/o beneficiario, según aplique.
- h) **Solicitante:** se refiere a cualquier persona, sea afiliado y/o beneficiario o Público de Interés que realice una petición o requerimiento a AFP Crecer sobre información de acceso al público, conforme se dispone en *la* Política de Transparencia y Manejo de la Información de Interés (PO-LE-056) y el presente Procedimiento.

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Junio 2021	Número de versión: 3

Consideraciones y Definiciones Generales

- i) **Terceros:** es cualquier persona física o jurídica distinta de La Administradora, las cuales se refieren de manera enunciativa pero no limitativa a: la Empresa Procesadora de la Base de Datos de la Seguridad Social, entidades regulatorias del Sistema de Pensiones de República Dominicana, Entidades y Autoridades Gubernamentales, Tesorería de la Seguridad Social, Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), entre otros.
4. Los Requerimientos o Solicitudes relacionados a información de La Administradora respecto a: estructura accionaria, Gobierno Corporativo, productos existentes, información financiera, entre otros aspectos propios de la Administradora como entidad jurídica o de carácter confidencial, público o reservado serán gestionados por la Gerente de Cumplimiento.
 5. La información de la Cuenta de Capitalización de los Afiliados (saldo, movimientos, recaudo, empleadores asociados, entre otros), información de salud, sobre el estatus de solicitudes de beneficios previsionales o reproducción/transmisión de expedientes y de sus documentos relacionados, así como cualquier información personal de los Afiliados y de sus beneficiarios no podrá darse a conocer a Terceros, salvo las excepciones siguientes:
 - a) Por orden judicial emitida por Tribunal u órgano competente.
 - b) Solicitudes tramitadas por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en materia de prevención de lavado de activos y prevención del terrorismo.
 - c) Autorización expresa de la Superintendencia del Pensiones en casos de reclamación, litigios y solución de controversias.
 - d) Autorización expresa de la Superintendencia del Pensiones para el acceso por parte del Afiliado a su información previsional desde los portales web de entidades financieras, sujeto al cumplimiento de las disposiciones del artículo 47 de la resolución No.437-20 sobre Compendio Operativo.
 6. La solicitud de información, así como su respuesta son servicios gratuitos, por lo que no tienen costo alguno para el Solicitante.
 7. En ningún momento los Requerimientos o Solicitudes tendrá tratamiento de reclamaciones. En todo caso, las reclamaciones que presenten los afiliados y/o beneficiarios serán resueltas de conformidad con lo establecido por el Procedimiento de Gestión de Reclamaciones de Afiliados (PR-LE-020), referenciado en el presente Procedimiento.

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Junio 2021	Número de versión: 3

		Descripción Específica del Procedimiento
Ítem	Responsable	Descripción de la actividad
Recepción de la Solicitud		
1.	Solicitante	<p>1.1. Presenta la solicitud por escrito dirigida a La Administradora con atención a la Unidad de Legal, a través de cualquiera de las vías establecidas por La Administradora:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Oficinas de atención al público de AFP Crecer, incluyendo la oficina móvil. b) Oficina de atención al público de Seguros Crecer (exclusivamente para los casos relacionados a la Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia). c) Correo Electrónico: info@afprecer.com.do y contacto@afprecer.com.do. d) Vía Oficina Virtual www.afprecer.com.do e) Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). f) Superintendencia de Pensiones de la República Dominicana (SIPEN). <p>1.2. La solicitud a presentar deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estar redactada en español, escrita en letra imprenta, anexando su Documento de Identidad. b) Debe consignar los datos de identificación personal del Solicitante (nombre y apellidos completos, documento de identificación, relación con La Administradora domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o e-mail (en caso de tener disponible)). c) La información que se solicita, incluyendo sus pretensiones; d) Modalidad elegida para acceder a la información solicitada (copia simple o electrónica). e) Motivos por los que solicita la información.
2.	Oficial de Servicio al Cliente	<p>2.1. Recibe el requerimiento del Solicitante por cualquiera de las vías establecidas en el numeral 1.1.</p> <p>2.2. Verifica si el solicitante se encuentra registrado como parte de la clientela de La Administradora o como beneficiario, mediante la consulta en el CRM-Zendesk, con el número de Documento de Identidad o por búsqueda de su nombre.</p>

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Junio 2021	Número de versión: 3

Ítem	Responsable	Descripción de la actividad
Recepción de la Solicitud		
2.	Oficial de Servicio al Cliente	<p>2.2.1. Si confirma que no es Afiliado o beneficiario; lo notifica inmediatamente a la persona, y procede a acusar recibo de la consulta o solicitud formal como <i>“persona de interés”</i>, requiriendo la solicitud formal e informaciones indicadas en el numeral 1.2.</p> <p>2.2.2. Si la persona es Afiliado o beneficiario, procede a registrar los datos de la consulta o solicitud, vía el Sistema CRM-Zendesk, requiriendo la solicitud formal e informaciones indicadas en el numeral 1.2.</p> <p>2.2.2.1. Transcribe vía CRM los datos e informaciones que presenta el Solicitante, considerando como fecha de presentación de la solicitud la fecha del recibo formal de la solicitud.</p> <p>2.2.2.2. Adjunta al CRM, la carta y documentos anexos recibidos de parte del Solicitante, según corresponda.</p> <p>2.2.3. Una vez registrada la solicitud y sea entregado el acuse de recibo de la misma al Solicitante, deberá indicar al cliente que recibirá respuesta en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles. Sin perjuicio de lo antes indicado, el plazo aquí establecido podrá reducirse o ampliarse, sujeto a la complejidad de la Solicitud o Requerimiento y/o si su respuesta depende de las informaciones o documentos a ser suministrados por Terceros.</p>
Procesamiento de la Solicitud		
3.	Abogado Jr. Legal	<p>3.1. Recibe y evalúa la solicitud enviada por el Solicitante, vía los canales de recepción indicados previamente.</p> <p>3.2. Investiga el origen de la solicitud e informa sobre la misma, vía correo electrónico, a las áreas interesadas (por ejemplo, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Beneficios, Servicio al Cliente, según corresponda), para fines de requerir información o documentación, en caso de que corresponda, o solo para fines informativos.</p> <p>3.3. Analiza el caso a fines de emitir la respuesta correspondiente, con excepción de los casos de denegación de acceso a la información con base en las causas de inadmisión indicadas en el presente documento.</p> <p>3.3.1. Si el Requerimientos o Solicitudes se relacionan a información de La Administradora respecto a: estructura accionaria, Gobierno Corporativo, productos existentes, información financiera, entre otros aspectos propios de la Administradora como entidad jurídica remite el caso al Gerente de Cumplimiento, quien deberá agotar los pasos establecidos en el numeral 4.1 y siguientes del presente Procedimiento.</p>

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Junio 2021	Número de versión: 3

Ítem	Responsable	Descripción de la actividad
Tramitación y Respuesta a la Solicitud de Acceso a la Información		
4.	Abogado Jr. Legal / Gerente de Cumplimiento	<p>4.1. Emite la respuesta por la vía elegida por el Solicitante (correo certificado, correo electrónico, comunicación) dentro del plazo de diez (10) días hábiles, salvo el caso en que por la complejidad de la solicitud se requiera de un plazo adicional.</p> <p>4.2. En el caso de los Requerimientos realizados por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y la Superintendencia de Pensiones de la República Dominicana (SIPEN), se tomará en cuenta para la respuesta el plazo indicado en sus respectivas misivas o correos electrónicos remitidos para tales fines. En caso de no existir plazo alguno, se dará respuesta al requerimiento en el plazo de diez (10) días hábiles aquí indicados.</p> <p>4.3. Las respuestas a las solicitudes son atendidas en forma cronológica, al menos una situación de urgencia o de vencimiento de plazo más próximo.</p> <p>4.4. En caso de que el Solicitante sólo pueda tener acceso parcial a la información solicitada o a través de una modalidad distinta a la indicada, se le informará en la comunicación de respuesta los motivos de la limitación al acceso o cambio de modalidad.</p> <p>4.5. En caso de que las respuestas deban ser enviadas vía courier o mensajería especial, ya sea porque la dirección designada por el Solicitante para el recibo de la respuesta se encuentra ubicada en el interior o en el exterior del país; entrega a las empresas que se utilizan para realizar dicho servicio.</p>
Conclusión de la Solicitud		
5.	Abogado Jr. Legal / Gerente de Cumplimiento	<p>5.1. Una vez confirmado el recibo de la respuesta en manos del Solicitante, se procederá a dar por concluida la solicitud.</p> <p>5.2. Luego de entregada la comunicación de respuesta, actualiza el CRM, digitaliza los documentos soporte de la respuesta y cierra la solicitud.</p> <p>5.3. Realiza un archivo digital de la misma y luego procede a archivarla en el expediente del Afiliado, cuando aplique, o en los archivos digitales del público del Área Legal Y:\AFP-Crecer\LEGAL\Cientes & Afiliados.</p> <p>5.4. Custodia los originales de los expedientes recibidos, así como los acuses de recibo de las respuestas enviadas a los solicitantes.</p> <p>5.4.1. Si el cliente tiene un expediente existente en los archivos de la Administradora, remite los mismos a la Gerencia de Beneficios para ser indexados en el Sistema On Base, y anexados en el expediente correspondiente, tanto físico como digital.</p>

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Junio 2021	Número de versión: 3

Ítem	Responsable	Descripción de la actividad
Conclusión de la Solicitud		
6.	Auxiliar de Digitalización y Archivo	6.1. Si el solicitante es afiliado y/o beneficiario con expediente existente, recibe de la Gerencia de Beneficios los documentos correspondientes a la solicitud. 6.2. Realiza la digitalización en el Sistema On Base y archiva en el expediente correspondiente por un periodo de diez (10) años, según el Procedimiento de Digitalización e Indexación de Documentos correspondiente.
7.	Solicitante	7.1. En caso de que no estar conforme con la respuesta brindada por La Administradora, puede presentar una nueva solicitud indicando las razones de su inconformidad, la cual será atendida por escrito, en la misma forma y plazo señalado en el presente procedimiento.

Registro y Control de Cambios al Documento			
Fecha de Revisión (mes-año)	Versión	Acción de la Revisión	Justificación del Cambio
10-17	2	Revisión general del documento	Mejora integral del documento a fines de adaptarlo a las vías actuales de recibo de las peticiones del público de interés.
06-21	3	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del marco regulatorio. Ampliación del glosario de términos. Inclusión de las excepciones de casos en los cuales se puede dar información a terceros sobre aspectos puntuales de la Cuenta de Capitalización de los Afiliados. Cambio de Responsable en la atención de las solicitudes de Dirección Legal a Abogado Jr. Legal y Gerente de Cumplimiento. 	Actualización del marco regulatorio.

Control de Revisión y Autorización del Documento	
He leído y revisado las siete (7) páginas de este documento.	
Revisado por:	Revisado y autorizado por:
Nombre: Karla Peña	Nombre: Rhaisa González
Puesto: Gerente de Cumplimiento	Puesto: Director Senior Legal y Cumplimiento
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

Fin del documento.