

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL

Estimada/o Cliente Ciudadana/o:

La SUBSECRETARÍA DE PREVISION SOCIAL, creada mediante el DFL N°25 del año 1959 y cuyas FUNCIONES fueron sistematizadas por la ley 20.255 del año 2008, tiene como tareas fundamentales:

- aconsejar al Ministro (a), en la elaboración de políticas públicas en el sector.
- Dar a conocer a la población el sistema de previsión social y facilitarles (a los ciudadanos) el ejercicio de sus derechos.
- Promover la incorporación de trabajadores independientes, al sistema de pensiones
- Administrar el Fondo de Educación Previsional.
- Apoyar a la Comisión de Usuarios.

Y se ha señalado como MISIÓN: contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, promoviendo el respeto al ejercicio de sus derechos en los ámbitos de la seguridad social, laboral y previsional, a través de proponer, diseñar y coordinar medidas y políticas sectoriales dirigidas al perfeccionamiento del sistema de seguridad social en el país.

Para el desarrollo de esta misión ha establecido los siguientes Objetivos Estratégicos:

- Contribuir a perfeccionar el régimen de Protección Social del país a través de proponer y coordinar acciones y políticas dirigidas a aumentar la cobertura y/o beneficios dirigidas a la población más vulnerable.
- Definir y coordinar la implementación de estrategias para dar a conocer a la población el sistema de previsión social y facilitarles el ejercicio de sus derechos.
- Permitir el acceso a las prestaciones previsionales de chilenos y chilenas que se desempeñan laboralmente fuera de Chile, a través de la elaboración y tramitación de Convenios Internacionales de Seguridad Social.
- Velar porque la ciudadanía reciba una atención eficiente y de calidad a través del establecimiento de estándares y del monitoreo de éstos.
- Propiciar el desarrollo de una cultura previsional a través del apoyo financiero a proyectos, programas, actividades y medidas de promoción, educación y difusión del sistema de pensiones.

Como Cliente Ciudadano de esta Subsecretaría, toda persona tendrá los siguientes DERECHOS:

1. Recibir una atención amable y cordial, basada en el respeto y la dignidad de todas las personas, sin discriminación alguna.
2. Ser atendida/o respetando el principio de transparencia de la Gestión Pública.
3. Solicitar información relativa a los trámites que se realizan en la Subsecretaría, y en los servicios que se relacionan con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, a través de los canales de atención dispuestos por esta Subsecretaría.
4. Conocer la identidad del funcionario que recibe su solicitud, y/o brinden servicio.
5. Conocer los derechos de las personas que el sistema de seguridad social, y el sistema de protección para la vejez, invalidez, y sobrevivencia ofrece a las personas y los requisitos para acceder a ellos.
6. Presentar sus consultas, reclamos y sugerencias a través los espacios de atención dispuestos por la Subsecretaría de Previsión Social, así como en caso lo requiera, solicitar por escrito sus aclaraciones y dudas a las respuestas otorgadas, utilizando para ello los formularios respectivos establecidos, completando la información solicitada y en caso que se amerite requerir copia respectiva.
7. Obtener respuesta de aquellas consultas, reclamos y sugerencias a través de los espacios de atención dispuestos, dentro del plazo establecido por la Ley, y normativa del Servicio.
8. Exigir que se cumplan los plazos y horarios establecidos para el funcionamiento de los Departamentos y Unidades de la Subsecretaría.
9. Que sus antecedentes personales se mantengan en reserva cuando lo solicitare, y cuando lo demande la normativa y ley respectiva.

Como cliente ciudadano de esta Subsecretaría, toda persona tiene los siguientes DEBERES:

1. Dirigirse a la Subsecretaría, o a los funcionarios que lo atiendan con respeto y cortesía dentro de los horarios dispuesto para ello.
2. Entregar y solicitar documentos dentro de los horarios y plazos establecidos en las normativas que regulan la presentación de tramitación, y/o reclamaciones.
3. Fundamentar su reclamo consulta o sugerencia cuando sea necesario, y a través de los canales de atención establecidos por la Subsecretaría.
4. Respetar y cumplir los procedimientos de atención establecidos por la Subsecretaría
5. Identificarse con su nombre, Rut, domicilio, y otorgar los antecedentes previsionales necesarios para una acertada resolución de su caso.
6. Verificar los documentos que le son enviados y/o entregados.

Canales- Espacios de Atención:

Oficina de Partes Subsecretaria de Previsión Social.

Teatinos n° 317, piso 1,

Horario de Atención, de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 hrs.

Teléfono de Atención: (56) -02- 75306081