



**CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS  
DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y COMPROMISOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE  
SEGURIDAD SOCIAL**

Los derechos de los ciudadanos están consagrados en la Constitución Política del Estado, uno de los cuales constituye uno de los pilares fundamentales del accionar de la Superintendencia de Seguridad Social. Nos referimos al Derecho a Prestaciones de Seguridad Social. En efecto, este Derecho emana del numeral 18, del artículo 19° de la Constitución Política del Estado que consagra el *Derecho a la Seguridad Social*, contemplándose como núcleo esencial del derecho que la acción del Estado tiene por objeto garantizar el acceso de todos a prestaciones básicas uniformes, es decir, emanadas del mismo sistema previsional, y debe supervigilar el adecuado ejercicio del derecho de la ciudadanía a la seguridad social, lo que se cumple a través de las facultades de control, vigilancia y fiscalización de las Superintendencias de Seguridad Social y de Pensiones.

En este contexto, mencionamos a continuación nuestra declaración de derechos y deberes ciudadanos, y compromisos de la Superintendencia:

DERECHOS CIUDADANOS	COMPROMISO DE LA SUPERINTENDENCIA
1) Derecho a recibir información acerca del procedimiento para ejercer un reclamo o apelación en contra de una entidad fiscalizada.	1) Nuestros ejecutivos de informaciones luego de escuchar el tipo de reclamo, proporcionará asistencia verbal y documentada acerca de la forma de ejercer este derecho 2) Nuestros Ejecutivos de Informaciones le proporcionarán un comunicado oficial de la Superintendencia acerca del proceso que seguirá su trámite y los efectos del dictamen que se emita. 3) Nuestros ejecutivos, en el evento que se trate de una incompetencia, derivarán a la persona recurrente a la entidad pública que corresponda, con indicación de dirección y número de teléfono de la entidad derivada.
2) Derecho a una atención rápida y efectiva	1) Tiempos máximos de atención: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) 5 minutos de espera para formalizar una presentación, un reclamo o una apelación.</li> <li>b) 20 minutos de espera para atención personalizada.</li> <li>c) 10 días hábiles para responder las solicitudes ingresadas por la funcionalidad WEB <b>“Envíenos su Consulta”</b>.</li> </ol> 2) Tiempos máximos de tramitación de apelaciones y reclamos <ol style="list-style-type: none"> <li>a) 30 días para dictaminar reclamos por Licencias médicas Procedimiento Breve.</li> <li>b) 30 días para dictaminar Licencias Médicas, tramitado bajo Procedimiento Ordinario, contados desde la fecha en que las entidades fiscalizadas han ingresado el informe fundado y sus antecedentes.</li> <li>c) 30 días para resolver las apelaciones en contra de Resoluciones de la Comisión Médica de Reclamos de la Ley 16.744, referidas a grados de incapacidad laboral,</li> </ol>

	<p>contados desde la fecha en que cuenta con todos los antecedentes clínicos del o de la paciente.</p> <p>d) 60 días para resolver otro tipo de reclamos y apelaciones en contra de mutualidades de empleadores de la Ley 16.744, Cajas de Compensación de Asignación Familiar y otras entidades fiscalizadas.</p> <p><b>El plazo señalado se encuentra supeditado a diligencias instruidas por la Superintendencia, tales como nuevos exámenes y peritajes requeridos a entidades externas. En todo caso, desde su inicio y hasta la decisión final, no podrá exceder el plazo de 6 meses.</b></p>
3) Derecho a un trato digno, igualitario y deferente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nuestros ejecutivos proporcionan asistencia y orientación, en forma cordial, respetuosa e igualitaria.</li> <li>2) Nuestros ejecutivos proporcionan asistencia privada y personalizada a las personas, manteniendo la debida reserva de las situaciones que son sometidas a su conocimiento.</li> <li>3) Nuestra Superintendencia proporciona atención preferencial a personas que evidencian dificultades para desplazarse (Adultos mayores, mujeres embarazadas, accidentados, discapacitados).</li> </ol>
4) Derecho a la gratuidad de las prestaciones de la Superintendencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Los servicios de asistencia y orientación proporcionados por nuestros ejecutivos son absolutamente gratuitos.</li> <li>2) Sólo se encuentran sujeto a costo pecuniario las publicaciones oficiales de la Superintendencia y su jurisprudencia administrativa</li> </ol>
5) Derecho a Acceder a la Información de la Superintendencia de Seguridad Social	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) A través de nuestro Centro Integrado de Atención al Usuario proporcionamos información clara y de fácil comprensión (circulares, jurisprudencia, legislación, estadísticas, estructura funcional y orgánica de la Superintendencia).</li> <li>2) Contamos con terminales – Módulos de Autoconsultas - a través de los cuales los usuarios pueden consultar por el estado de trámite de reclamos o apelaciones. Esta aplicación electrónica también es accesible a través de nuestro Portal WEB.</li> </ol> <p>Se pondrá a disposición de nuestros Usuarios, a través del Portal WEB de la Superintendencia, información estadísticas de seguridad social, según regímenes previsionales y de seguridad social.</p>
6) Derecho de las personas a ser asistidas en el ejercicio del Derecho de Petición, ya sea reclamo, consulta, apelación, o reposición.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nuestro Servicio ha preparado a una serie de profesionales y ejecutivos especializados para brindarle, en caso de que lo requiera, asistencia personalizada para la formulación de su Escrito. Esta asistencia pone énfasis en los medios probatorios que debe apoyarse para fundar su reclamo o apelación</li> <li>2) Asimismo, brindamos a las personas recurrentes, cuando las</li> </ol>

	<p>circunstancias lo ameritan, asesoría jurídica, a fin de lograr mayor certeza y efectividad en la presentación de un escrito de apelación o reclamo.</p> <p>3) Si la complejidad del caso lo amerita, se le proporcionará al recurrente circulares y jurisprudencia administrativa ilustrativa que le permita ejercer de mejor forma su derecho.</p>
7) Derecho a efectuar reclamos, sugerencias y opiniones sobre la atención brindada por el personal de la Superintendencia.	<p>1) La Superintendencia ha habilitado en el Centro Integrado de Atención a usuarios y en su agencias regionales de los formularios pertinentes a fin de que nuestros usuarios puedan manifestar sus opiniones.</p> <p>2) Todas las opiniones de nuestros usuarios serán respondidas en un plazo no superior a 5 días hábiles (por mail o telefónicamente), sin perjuicio de que constituirán un insumo relevante en los procesos de fortalecimiento y mejora de nuestra gestión.</p>
8) Derecho a conocer la identidad de los ejecutivos que lo atienden	<p>1) Nuestros Ejecutivos portan en todo momento su Credencial que los identifica en forma clara.</p> <p>2) Si por alguna razón, alguno de nuestros Ejecutivos no se identificare, el usuario podrá pedir su identificación al Jefe del Centro Integrado de Atención a Usuarios.</p>
9) Derecho a no ser discriminado en la prestación de servicios de la Superintendencia	<p>1) La Superintendencia se compromete a través de programas de inducción a evitar actitudes que promueven o acepten realizar distinciones que implican dar trato de inferioridad de las personas o que limiten los derechos ciudadanos reconocidos por la Legislación.</p> <p>2) La Superintendencia, en virtud del rol de garante que cumple, no permitirá a ninguno de sus funcionarios efectuar diferencias arbitrarias que lesionen el principio de igualdad ante la ley. En efecto, ningún funcionario podrá efectuar distinciones favorables o adversas en razón de la raza, de la edad, de la nacionalidad, del sexo, o de la profesión, actividad u oficio, o del grupo o sector social o categoría económica a que se pertenezca.</p>
10) Derecho a las Prestaciones de Seguridad Social.	<p>1) Garantizamos a nuestros usuarios restituir su derecho a alguna prestación de seguridad social que ha sido negada por un ente fiscalizado, en la medida que se cumpla con los requisitos que la legislación establece.</p> <p>2) La Superintendencia de Seguridad Social se compromete a hacer cumplir los dictámenes emitidos en favor de los trabajadores, pensionados o de sus familias, procediendo a sancionar, si procede, a la entidad que transgrede las instrucciones de este Organismo fiscalizador.</p>

<p>11) Derecho a presentar recursos de reposición en contra de resoluciones emanadas de la Superintendencia de Seguridad Social</p>	<p>1) Garantizamos el ingreso y tramitación de un Recurso de Reconsideración, para cuyo efecto sólo se deberá adjuntar algún antecedente que no se haya tenido a la vista en su oportunidad, y que podría desvirtuar el dictamen de la Superintendencia.</p> <p>2) Nos comprometemos a evacuar respuesta a un recurso de reposición en un plazo no superior a 30 días, salvo que para resolver acertadamente, se disponga de la ejecución de alguna diligencia ante terceros.</p>
<p>12) Derecho a la corrección de errores u omisiones identificados en los dictámenes de la Superintendencia de Seguridad Social</p>	<p>1) Nos comprometemos a subsanar los errores u omisiones de que adolezcan las resoluciones de este organismo en un plazo no superior a 3 días hábiles, contados desde la fecha en que el afectado o afectada solicitó tal diligencia.</p> <p>2) La Superintendencia se compromete a aclarar en forma verbal o escrita los puntos oscuros o poco claros contenidos en algún dictamen, lo anterior en el mismo acto en que se solicita tal aclaración o por escrito si es la petición del afectado.</p>
<p>13) Derecho a la razonabilidad de las decisiones adoptadas por la Superintendencia</p>	<p>1) Nos comprometemos a proporcionar respuestas claras y fundadas, recaídas en reclamos y apelaciones formuladas por nuestros usuarios.</p> <p>2) Todas las solicitudes de pronunciamientos deberán generar una respuesta formal de la Autoridad Superior de la Superintendencia, o de aquella autoridad que ha sido instituida para responder.</p>
<p>14) Derecho al honor y al respeto de la vida privada</p>	<p>1) Nos comprometemos a solicitar los documentos estrictamente necesarios para resolver su Reclamo o Apelación.</p> <p>2) Toda información proporcionada por nuestros usuarios se mantendrá en absoluta reserva, y no podrá ser entregada a terceros, salvo que la persona dueña de los antecedentes consienta en ello.</p>
<p>15) Derecho a la transparencia e imparcialidad en las decisiones que se adopten en el Proceso de Resolución de Casos.</p>	<p>1) Todas las decisiones que adopte la Superintendencia estarán sustentadas en procedimientos justos e imparciales, basados única y exclusivamente en la legislación vigente y en sus criterios doctrinarios y jurisprudenciales.</p> <p>2) La Superintendencia entregará oportunamente información relevante acerca de los procedimientos y consecuencias de las resoluciones que emita.</p>