

## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

La Carta de Derechos Ciudadanos constituye una declaración institucional que permite conocer y ejercer los derechos de las personas frente a la prestación de servicios otorgados por los organismos de la Administración del Estado, ello en concordancia con los derechos consagrados en la Constitución Política de la República, de las Leyes y de los Tratados Internacionales.

### NATURALEZA JURÍDICA Y MISIÓN:

*La Superintendencia de Seguridad Social* es una institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Tiene por *Misión* regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del Sistema Chileno de Seguridad Social.

### ÁMBITO DE FISCALIZACIÓN Y FUNCIONES:

Desde el punto de vista de las acciones de fiscalización que ejerce la Superintendencia de Seguridad Social, es preciso distinguir, *tal como se aprecia en la siguiente gráfica*, entre las entidades sujetas a fiscalización integral y aquéllas sometidas a su fiscalización en materias específicas.



El ámbito de fiscalización abarca entidades tanto del Sector Público como del Sector Privado. En efecto, integralmente efectuamos la supervigilancia y el control de los organismos administradores del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales – Ley 16.744 -; de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar; de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del Sector Público y de los Servicios de Bienestar del Sector Público.

Asimismo, y tal como se aprecia en la gráfica, fiscalizamos en forma parcial a las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez – COMPIN – dependientes de SEREMI de Salud; y a todas las entidades que operan con los denominados Fondos Nacionales, para los efectos de prestaciones familiares, subsidios de cesantía, subsidios maternales, subsidios por enfermedad grave del niño menor de un año, y subsidio familiar.

Entre las principales funciones de la Superintendencia se pueden señalar las siguientes:

- ◆ El ejercicio de la *superintendencia* comprende la fiscalización, control, auditoría-financiero contable y de gestión de los organismos administradores que se encuentran bajo el ámbito de competencia de esta Superintendencia, así como la calificación de la legalidad y conveniencia de sus actuaciones en los casos y en la forma que determina la Ley.
- ◆ Interpretar, en el orden administrativo, las normas de previsión y seguridad social
- ◆ Regular e impartir instrucciones a las entidades que se encuentran dentro de nuestro ámbito de competencia, a fin de asegurar su correcto funcionamiento.
- ◆ Asistir y orientar a los trabajadores, pensionados y sus familias en la interposición de reclamos y de recursos de apelación en contra de resoluciones o decisiones de autoridad emanadas de los organismos fiscalizados por esta Superintendencia.
- ◆ Planificar y ejecutar, en materia de difusión, charlas, seminarios y actividades análogas en materias de seguridad social.

#### **SERVICIOS QUE SE PUEDEN SOLICITAR:**

- ◆ Asistir y orientar a nuestros usuarios en la presentación de reclamos y recursos de apelación frente a resoluciones adoptadas por entidades fiscalizadas, a través de nuestros diversos espacios de atención (Centro Integrado de Atención a Usuarios, incluidas las agencias regionales; Call Center; Página Web)
- ◆ Analizar y emitir dictámenes fundados, recaídos en reclamos y apelaciones, que tiene el carácter de vinculantes para las entidades fiscalizadas.
- ◆ Proporcionar a los usuarios información oportuna y de calidad respecto del procedimiento a que será sometida su solicitud, como asimismo el estado actual de las solicitudes sujetas a tramitación.
- ◆ Atender y satisfacer las consultas y peticiones de información técnica generada por la Superintendencia, tales como jurisprudencia administrativa, circulares, folletería explicativa, legislación estatutaria del sistema de seguridad social chileno, estudios y estadísticas de los diversos regímenes de seguridad social.

## ¿QUE DEBO HACER PARA SOLICITAR ALGUNOS DE LOS SERVICIOS MENCIONADOS?

Las personas que deseen requerir algunos de los servicios antes mencionados podrán solicitarlo a través de los siguientes medios:

- ◆ Centro Integrado de Atención a Usuarios-OIRS. Esta dependencia se encuentra ubicada en Calle Huérfanos 1360, Santiago, y además se dispone de nueve Agencias Regionales en las ciudades de Arica, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Talca, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Coyhaique.
- ◆ A través del Portal WEB [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl)
- ◆ A través de Call Center (620 4400 - 620 4500)

Las personas que deseen ejercer el DERECHO a reclamar o apelar en contra de una resolución emanada de una entidad fiscalizada, deben necesariamente cumplir con los procedimientos establecidos, los requisitos de admisibilidad respectivos, y relacionarse con nuestros ejecutivos de manera cordial y respetuosa.

Todos los *reclamos y apelaciones* que se efectúen a la Superintendencia de Seguridad Social, deben ser formulados por escrito, acompañados de los antecedentes fundantes. Puede presentarlo la persona afectada o un tercero, para cuyo efecto se requiere de un poder simple (No notarial).