



Con cada argentino, siempre.

5  
"2011 – Año del Trabajo Decente, la Salud y Seguridad de los Trabajadores"

601

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

# ANEXO I

*[Handwritten signature]*

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
LILIANA OLIVA  
AREA PROTOCOLIZACION



Con cada argentino, siempre.

"2011 – Año del Trabajo Decente, la Salud y Seguridad de los Trabajadores"

601

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

ANSES

# CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO 2011

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

LILIANA OLIVA  
AREA PROTOCOLIZACION



## NOMINA DE AUTORIDADES

Presidente de la Nación

Cristina Fernández

Jefe de Gabinetes de Ministros

Aníbal Domingo Fernández

Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

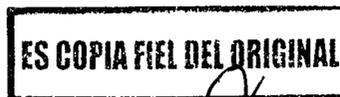
Carlos Tomada

Secretaría de Seguridad Social

Ofelia Cédola

Director Ejecutivo de ANSES

Diego Bossio



## INDICE

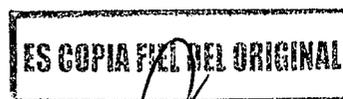
CARTA A LOS CIUDADANOS .....	4
2.PRESENTACIÓN.....	5
¿Qué es ANSES? .....	5
3.NORMAS BÁSICAS QUE REGULAN A LA SEGURIDAD SOCIAL Y A LA ANSES .....	8
4.DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS .....	9
Los principales destinatarios de nuestros servicios son: .....	9
5.DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ANSES .....	10
6.DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ESENCIALES .....	12
Prestaciones .....	12
Jubilaciones y Pensiones .....	14
Prestaciones por Fallecimiento .....	15
Prestaciones por Invalidez .....	16
Servicios para Jubilados y Pensionados .....	17
7.FORMAS DE CONTACTO CON EL CIUDADANO.....	20
En forma Presencial.....	20
Terminales de Autogestión Electrónica .....	20
Unidad Local de Atención ULAT/ULADE.....	21
Unidad de Atención Móvil (UDAM).....	21
En forma Telefónica .....	21
Unidades de Atención Telefónicas (UDAT) .....	21
Por medio del Portal de Internet <a href="http://www.anses.gov.ar">www.anses.gov.ar</a> .....	22
Guía Rápida para conocer el Acceso a nuestras Prestaciones y Servicios.....	25
8.ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS.....	26
9.NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD .....	27
Compromisos de calidad en las prestaciones y servicios esenciales.....	27
Compromisos de calidad en los puntos atención al público .....	29
Compromiso de calidad de la atención telefónica .....	30

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*  
*[Handwritten mark]*

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

Compromiso de calidad sitio Web .....	30
Compromisos de los canales de información .....	30
Compromiso Sistema de Participación Ciudadana – Mecanismos de Participación....	31
10.INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	32
11.SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS .....	32
12.PARTICIPACIÓN .....	33
Mecanismos de Consulta .....	33
Canales de participación de carácter consultivo .....	33
Capacitaciones, Encuentros y Seminarios.....	34
Interacción con la Comunidad .....	35
13.MAPA DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS .....	36
14.MONITOREO DE LOS COMPROMISOS.....	37
Compromisos de calidad en las prestaciones y servicios esenciales .....	37
Compromisos de calidad en los puntos atención .....	40
Compromisos de Información y Comunicación .....	41
Sistema de Participación Ciudadana – Mecanismos de Participación.....	42
15.INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	43
Direcciones y Teléfonos útiles.....	43
Listado de UDAI y Oficinas de la ANSES.....	44
16.Glosario .....	64

Handwritten marks on the left margin, including a vertical line and some scribbles.



## CARTA A LOS CIUDADANOS

El fortalecimiento de los valores democráticos ha sido uno de los ejes principales de este Gobierno que conduce la Presidenta Cristina Fernández. Aprender a ser un ciudadano comprometido no es una tarea fácil. Desde ANSES queremos una vez más fortalecer el cumplimiento de esos valores y por eso firmamos un nuevo compromiso con todos los habitantes del país que necesitan una prestación o servicio de esta ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

ANSES es un Organismo modelo en todo el Estado Nacional con más de trescientas dependencias en todo el país y ofrece cobertura a todos los sectores a través de las prestaciones de la seguridad social frente a las contingencias de la vida del ciudadano: embarazo, nacimiento, adopción, casamiento, desempleo, jubilación y pensión, entre otros momentos importantes de la vida.

Es fundamental la opinión y el seguimiento del ciudadano efectuando un control efectivo sobre nuestras actividades.

El hecho que el Organismo afiance su compromiso con la ciudadanía incorporando nuevas metas y estándares a la Carta Compromiso con el Ciudadano se traduce en nuevos derechos que podrán ser ejercidos. Así ANSES se compromete con los habitantes del país a cumplir sus estándares de calidad en tiempos determinados y de no cumplirse los mismos usted TIENE derecho a reclamar a través de nuestro sistema de atención de reclamos prestacionales.

También estamos avanzando en la utilización de tecnologías de la información y comunicación para brindarle soluciones sin necesidad de que concurra a una delegación, pudiendo realizar cada vez más trámites en forma no presencial. Así cada vez incorporamos más prestaciones y servicios en nuestra página web [www.anses.gob.ar](http://www.anses.gob.ar); así como también modernizamos nuestro servicio de atención telefónica 130.

Es mi mayor deseo como Director Ejecutivo de ANSES, que usted como usuario de nuestras prestaciones y servicios pueda manifestar su punto de vista sobre las mismas y la Carta Compromiso con el Ciudadano es una herramienta que ponemos a su disposición para que usted pueda saber los tiempos de tramitación a los que nos comprometemos y pueda ejercer su derecho a reclamo si el tiempo se cumple sin obtener el resultado comprometido.

Estamos convencidos que dando más y mejores prestaciones y servicios es la mejor manera de cumplir con nuestro objetivo que usted sienta que ANSES, está con CADA ARGENTINO, SIEMPRE.

Diego Bossio

Director Ejecutivo

## 2. PRESENTACIÓN

### ¿Qué es ANSES?

La Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) es un Organismo descentralizado que desarrolla sus funciones en el ámbito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Creado en el año 1991 por medio del Decreto Nº 2.741, tiene a su cargo la administración de las prestaciones y los servicios nacionales de la Seguridad Social en la República Argentina, los que pueden resumirse en el siguiente esquema:

- a) Otorgamiento de jubilaciones y pensiones;
- b) Pago de asignaciones familiares a trabajadores en actividad, desempleados y jubilados y pensionados;
- c) Gestión y liquidación de la Prestación por Desempleo;
- d) Gestión y liquidación de las Asignaciones para Protección Social: Universal por Hijo y Universal por Embarazo.

Asimismo, desde la vigencia del Decreto Nº 897/07, ANSES es responsable de la administración del Fondo de Garantía de Sustentabilidad del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA).

A partir del Decreto Nº 459/10, ANSES es responsable junto con Presidencia de la Nación, el Ministerio de Educación de la Nación, la Jefatura de Gabinete de Ministros y el Ministerio de Planificación Federal de Inversión Pública y Servicios, de la administración del Programa Conectar Igualdad.

Se trata del organismo nacional que presenta una de las redes de atención geográfica con mayor despliegue del país, con más de trescientas delegaciones distribuidas en toda la República Argentina.

Administra cerca del 41 % (cuarenta y uno por ciento) del presupuesto nacional y cuenta con más de 15.000 (quince mil) empleados.

En sus delegaciones se presentan 1500000 (un millón quinientas mil) personas en promedio al mes, para solicitar algún servicio o prestación.

Por las características de las prestaciones que son administradas, es el organismo que acompaña a la población argentina en cada una de las etapas y contingencias que van ocurriendo a lo largo de su vida.

ANSES está presente en el momento del embarazo, nacimiento o la adopción de un hijo, del casamiento, de la actividad escolar de los hijos, en la etapa de jubilación, etc.

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

También está presente ante otras contingencias tales como la incapacidad previsional para prestar servicios (Retiro por Invalidez) y el fallecimiento (Pensión o Subsidio de Contención Familiar).

El Decreto N° 1.602/09 incorporó a las prestaciones que administra el Organismo, la Asignación Universal por Hijo para Protección Social destinada a cubrir a los niños menores de dieciocho años, de familias cuyos adultos responsables no perciben prestaciones sociales ni remuneraciones no declaradas superiores al Salario Mínimo Vital y Móvil.

Recientemente mediante una ampliación de esta Asignación se incorporó la "Asignación por Embarazo para Protección Social" destinada a la mujer embarazada desde la semana doce de gestación hasta el nacimiento o interrupción del embarazo, siempre que no exceda las seis mensualidades.

Una de las prioridades básicas de ANSES es otorgar una atención de calidad a toda la población que se presenta a solicitar un servicio. Para ello se trabaja en base a los siguientes valores:

- respeto, cordialidad , compromiso y agilidad en el trato con los ciudadanos;
- fomentar el trabajo en equipo y el comportamiento ético;
- basado en el objetivo de lograr siempre mayor transparencia en la gestión.

No sólo se busca que el otorgamiento de las prestaciones o de los servicios llegue a las personas que son destinatarias legales de las mismas, sino que también se espera que los servicios se presten cada vez mejor y de forma más simple, asegurando a la vez la mayor transparencia y capacidad de rendición de cuentas.

Además, se trabaja constantemente en aspectos relativos a la mejora en el control interno de procesos, enfocando esfuerzos en materia de prevención del fraude y la detección temprana de errores.

Las prioridades de los años noventa no son las mismas que las de hoy. En 1994 se debió afrontar la implementación de la nueva Ley de Jubilaciones y Pensiones (N° 24.241).

A partir de dicha Ley los cambios progresivos que fueron adoptados en el Sistema Previsional Argentino desde 2003, marcan la línea de trabajo en la que ANSES ha focalizado sus esfuerzos en los últimos años.

La creación de un fondo anti-cíclico diseñado para proteger al sistema previsional durante ciclos negativos de la economía, a la par de contribuir con la generación de recursos para el mismo sistema a través de un esquema de inversiones sobre la economía real, iniciativa que fue aprobada por el Decreto N° 897/07 y ratificada por la Ley N° 26.425 también ha marcado un hito en la Seguridad Social Argentina.

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

Otras reformas menos conocidas por nuestros beneficiarios, tales como las mejoras en el cálculo de la Prestación Compensatoria y la Prestación Adicional por Permanencia, posibilitaron cambios que corrigieron asimetrías en las formas en que se liquidaban las prestaciones.

Desde 2003, se ha trabajado en la implementación de las decisiones de incremento de haberes adoptadas por el Poder Ejecutivo Nacional, que permitieron a las jubilaciones salir del esquema de congelamiento que tuvieron por más de diez años. Las prestaciones mínimas se encontraban en solo \$ 150 (ciento cincuenta pesos) en ese año y en la actualidad asciende a los \$ 1434.29 (mil cuatrocientos treinta y cuatro pesos con veintinueve centavos).

El Plan de Inclusión Previsional implementado en 2005 permitió la incorporación al sistema de personas que se encontraban excluidas como resultado del desempleo y el empleo informal. De esta manera, se logró la recuperación de la tasa de cobertura pasiva al permitir que más del 90% (noventa por ciento) de la población en edad de jubilarse cuente con un beneficio Previsional.

Con la sanción de la Ley Nº 26.417 se logró la sistematización de un esquema de movilidad jubilatoria que permite el cálculo del incremento que debe aplicarse sobre los beneficios del sistema, en marzo y en septiembre de cada año, situación que no se daba desde 1995.

Lo expuesto hasta aquí es un breve resumen de las tareas que describen las funciones básicas a cargo de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, en el presente documento describiremos los compromisos que asumimos ante la población en el marco del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

Handwritten marks on the left margin, including a vertical line and some scribbles.



### 3. NORMAS BÁSICAS QUE REGULAN A LA SEGURIDAD SOCIAL Y A LA ANSES

- ANSES Decreto N° 2.741/91. Creación. Jurisdicción.
- Ley N° 24.241 del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP).
- Ley N° 24.714 del Régimen Nacional de Asignaciones Familiares.
- Ley N° 24.013 de Empleo.
- Convenios Internacionales en materia de Seguridad Social con BRASIL, CHILE, URUGUAY, ESPAÑA, ITALIA, PORTUGAL, GRECIA y MERCOSUR.
- Normativa sobre Sistemas provinciales o municipales de Previsión Social transferidos al Estado por el Pacto Federal para el Crecimiento, el Empleo y el Desarrollo de agosto de 1993.
- Resolución N° 363/81 de la Secretaría de la Seguridad Social, de reciprocidad jubilatoria con Cajas Profesionales.
- Decreto N° 292/95. Desregulación de Obras Sociales.
- Ley N° 26.417. Movilidad de las prestaciones del Régimen Previsional Público.
- Ley N° 26.425 dispone la unificación del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones en un único régimen Previsional Público que se denomina "Sistema Integrado Previsional Argentino" (SIPA).
- Decreto N° 897/07. Creación y fines del Fondo de Garantía de Sustentabilidad del régimen Previsional Público de Reparto. Integración y Organización.
- Regímenes anteriores y especiales derogados y vigentes tales como las Leyes N° 14.499, 18.037, 18.038, 21.451, 22.976, 23.568, 22.731, 21.121, 21.124, 22.929, 23.682, 23.895, 24.016 y 24.018.
- Decreto N° 137 y 160/05 sobre regímenes especiales para Docentes e Investigadores Científicos.
- Decreto N° 2.105/08 y 994/09 sobre Estructura Organizacional de ANSES.
- Decreto N° 1.602/09. Subsistema no contributivo de la Asignación Universal por Hijo para Protección Social.
- Decreto N° 459/10. Programa Conectar Igualdad.
- Decreto N° 446/11. Asignación por Embarazo para Protección Social.

#### 4. DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

Los principales destinatarios de nuestros servicios son:

- a) **Aportantes del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA):** Son aquellas personas que trabajaron o trabajan de manera autónoma o bajo relación de dependencia y registran sus aportes y contribuciones a través de un número de CUIT/CUIL con el que se los identifica dentro del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA).
- b) **Beneficiarios del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA):** Son aquellas personas que han obtenido un beneficio de jubilación y/o de pensión dentro del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA).
- c) **Beneficiarios de Asignaciones Familiares:** Son aquellos trabajadores en relación de dependencia, beneficiarios de la Prestación por desempleo, jubilados y pensionados que perciben una retribución dineraria ante determinadas circunstancias de su vida: cuando se casan, cuando esperan un bebé, cuando nace un hijo o se adopta uno, durante el período de Licencia por Maternidad, cuando tienen hijos/hijos discapacitados y cuando los hijos van a la escuela
- d) **Beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo (AUH) y la Asignación por Embarazo para Protección Social:** Son aquellos niñas, niños, adolescentes y mujeres embarazadas desde la semana doce de gestación hasta el nacimiento o interrupción del embarazo, residentes en nuestro país, cuyo grupo familiar no tenga otra asignación prevista por ley y sus titulares se encuentren desocupados o se desempeñen dentro de la economía informal con una remuneración declarada inferior al salario mínimo, vital y móvil.
- e) **Beneficiarios de la Prestación por Desempleo:** son aquellas personas que se encuentran en situación legal de desempleo y cumplen los requisitos para acceder a esta cobertura.
- f) **La Población en general:** Cuando solicitan constancia de cobertura o de empadronamiento en obras sociales para realizar trámites personales o solicitando la generación del CUIL.

b  
f  
e

## 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ANSES

Los ciudadanos tienen **DERECHO** a:

- Obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES).
- Ser asesorados sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Administración.
- Ser tratados con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y el personal al servicio de la ANSES.
- Conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas en las que tenga condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellas.
- Identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos y a responsabilizarlos cuando corresponda.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenta y a no presentar aquellos no exigibles de acuerdo con la normativa vigente.
- Acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- Hacer presentaciones administrativas en los procedimientos en los que tenga condición de interesado, las que deberán ser evaluadas por la administración al dictar la resolución, en los términos establecidos por la legislación vigente.
- Presentar quejas y reclamos.
- Recibir respuesta de la organización ante las presentaciones efectuadas.

En relación con la ANSES son derechos de los trabajadores, empleadores y beneficiarios los siguientes:

- Recibir asesoramiento y atención gratuita sobre toda cuestión referente a la Seguridad Social y a las prestaciones activas y pasivas del sistema.
- Peticionar, formalmente con relación a todo trámite de competencia de la ANSES, en los que posea un interés legítimo.
- Denunciar todo hecho, acto o circunstancia que pueda afectar a entes públicos o privados, relacionados con cuestiones de la Seguridad Social y/o del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA).

Los trabajadores y beneficiarios tienen las siguientes **OBLIGACIONES**:

- Suministrar información sobre todo hecho o acto que pueda afectar los registros de datos sobre su persona, relaciones familiares y/o empleadores.
- Denunciar todo hecho, acto o circunstancia que pueda configurar incumplimiento del empleador o terceros a obligaciones legales de la Seguridad Social.

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**Los empleadores tienen las siguientes **OBLIGACIONES**:

- Realizar la inscripción, el registro y la actualización de la información en tiempo y forma de toda circunstancia relacionada con sus empleados.
- Actuar como agente de retención y depósito de los recursos de la Seguridad Social (aportes y contribuciones de jubilaciones, obra social, asignaciones familiares, fondo nacional de empleo, riesgos del trabajo, entre otros).
- Realizar la extensión de constancias y certificaciones de servicios referentes a la relación de empleo de sus trabajadores.
- Guardar información en relación a toda la documentación generada por imperio legal, con motivo de la relación laboral.
- Denunciar todo hecho o circunstancia que pueda afectar a los trabajadores o a las obligaciones de la Seguridad Social.

A J  
E P

## 6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

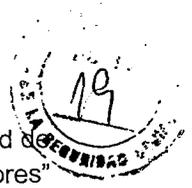
Los Servicios Esenciales administrados por ANSES en el marco de lo establecido por la normativa nacional de la Seguridad Social se pueden identificar de la siguiente forma:

- **Las prestaciones** que administra el Organismo que se dividen en tres grandes grupos:
  - aquéllas destinadas a cubrir la contingencia de vejez, invalidez y fallecimiento conocidas generalmente como jubilaciones y pensiones;
  - el otorgamiento de asignaciones familiares para trabajadores activos, jubilados y pensionados, para beneficiarios de la Prestación por Desempleo, la Asignación Universal por Hijo y la Asignación por Embarazo para Protección Social;
  - la Prestación por Desempleo.
- **Los servicios**, vinculados al mantenimiento de esas prestaciones y a las tareas de información y registro de datos de persona que incluyen actividades tales como otorgamiento de la Clave Única de Identificación Laboral, cambio de datos personales, estado civil, domicilio, reconocimiento de servicios, reajuste de haberes, ausencias y regresos al país, vuelta a la actividad o pasividad, subsidios de tarifas y de contención familiar.
- **La administración del Fondo de Garantía de Sustentabilidad del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA)** creado con la finalidad de: atenuar el impacto financiero que sobre el régimen previsional público pudiera ejercer la evolución negativa de variables económicas y sociales; constituirse como fondo de reserva a fin de instrumentar una adecuada inversión de los excedentes financieros del régimen previsional público garantizando el carácter previsional de los mismos; contribuir a la preservación del valor y/o rentabilidad de los recursos del Fondo y atender eventuales insuficiencias en el financiamiento del régimen previsional público a efectos de preservar la cuantía de las prestaciones

### Prestaciones

### Asignaciones Familiares

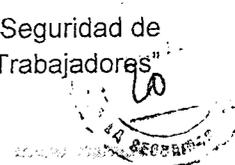
Consiste en el pago de una suma fija, que puede ser mensual o por única vez, ante determinadas circunstancias en la vida de una persona que a continuación se detallan junto con sus destinatarios.



## Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Tipo de Asignación Familiar	Destinatarios
<b>Beneficios de pago único:</b> A) Asignación por Matrimonio B) Asignación por Nacimiento C) Asignación por Adopción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador en relación de dependencia</li> <li>• Beneficiarios de una prestación por desempleo</li> <li>• Beneficiarios de una prestación a cargo del Sistema de Riesgos de Trabajo</li> <li>• Beneficiarios de la Prestación Honorífica para Veteranos del Atlántico Sur</li> </ul>
<b>Beneficios de pago mensual:</b> A) Asignación por Hijo B) Asignación por Hijo discapacitado C) Asignación por Cónyuge D) Asignación Universal por hijo y Asignación por Embarazo para Protección Social E) Asignación Prenatal F) Asignación por Maternidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A-B) Trabajador en relación de dependencia, Beneficiario del SIPA, Beneficiario de una prestación por desempleo, Beneficiario de una Aseguradora de Riesgos de Trabajo y Beneficiarios de la Prestación Honorífica para Veteranos del Atlántico Sur</li> <li>• C) Beneficiario del SIPA y Beneficiarios de la Prestación Honorífica para Veteranos del Atlántico Sur</li> <li>• D) Familiares hasta tercer grado de consanguinidad que tengan a cargo niños menores de edad o discapacitados y mujeres embarazadas desde la semana doce de gestación hasta el nacimiento o interrupción del embarazo, que se encuentren desocupados, sean trabajadores no registrados que perciban igual o menos que el salario mínimo, vital y móvil o presten servicios domésticos siendo dicha retribución menor al salario mínimo, vital y móvil</li> <li>• E-F) Trabajador en relación de dependencia, Beneficiario del SIPA y Beneficiarios de una prestación a cargo del Sistema de Riesgos de Trabajo</li> </ul>
<b>Beneficios de pago anual:</b> A) Ayuda Escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador en relación de dependencia, Beneficiario del SIPA y Beneficiario de una Aseguradora de Riesgos de Trabajo.</li> </ul>

Las asignaciones descriptas anteriormente se abonan solo a uno de los padres, tutor o curador, salvo la asignación por matrimonio que se abona a ambos contrayentes en caso de cumplir con los requisitos.

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

La prestación Asignación Universal por Hijo se abona por cada menor acreditado por el grupo familiar hasta un máximo de cinco niños. La prestación Asignación por Embarazo para Protección Social en caso de gestación múltiple, se abona una sola asignación, dado que el fin de la misma es darle protección a la madre embarazada mediante una prestación que dé cobertura a aquellas mujeres que se encuentran en similares condiciones que las personas que acceden a la Asignación Universal por Hijo para Protección Social.

**Prestación por Desempleo**

ANSES gestiona las prestaciones que establecen las Leyes Nº 24.013 y 25.371. Ambas Leyes establecen la protección al empleado por la pérdida involuntaria de trabajo, brindándoles una prestación económica.

Durante la vigencia de la Prestación por Desempleo, el beneficiario tiene derecho a las Asignaciones Familiares Ordinarias y Extraordinarias y al mantenimiento de la Obra Social. A los fines previsionales, el período durante el cual percibe la prestación es computado como antigüedad.

**Jubilaciones y Pensiones****Prestaciones por Vejez**

Las personas que cumplan con los requisitos legales para jubilarse, podrán solicitar las prestaciones que cubren la contingencia de vejez otorgadas por el Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA).

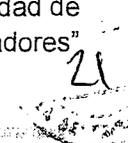
**Jubilación**

Esta prestación se otorga a los trabajadores en relación de dependencia o autónomos que cumplan con los requisitos de edad, 65 (sesenta y cinco) años para los hombres y 60 (sesenta) años para las mujeres, y reunir 30 (treinta) años de servicios con aportes computables en uno o más regímenes comprendidos en el sistema de reciprocidad jubilatoria.

**Jubilación Automática – Trabajadores en relación de dependencia**

Es una modalidad de tramitación de la Jubilación que se encuentra disponible a través del portal de la ANSES y sin necesidad de presentarse en una oficina de esta Administración, para aquellos trabajadores que al momento de tramitar su beneficio acrediten 30 (treinta) años de servicios con aportes realizados en su totalidad en relación de dependencia y cumplan con los restantes requisitos generales. Esta modalidad de trámite permite cobrar en 60 (sesenta) días, a partir de la solicitud del mismo.

**Jubilación Automática para afiliados autónomos**

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

Es una modalidad de tramitación de la Jubilación que se encuentra disponible a través del portal de la ANSES y sin necesidad de presentarse en una oficina de esta Administración, para aquellos trabajadores que al momento de tramitar su beneficio acrediten 30 (treinta) años de servicios con aportes realizados en su totalidad como autónomos y cumplan con los requisitos generales. Esta modalidad de trámite permite cobrar en 60 (sesenta) días, a partir de la solicitud del mismo.

**Prestación por Edad Avanzada**

La finalidad de esta prestación es brindar cobertura a aquellos afiliados de 70 (setenta) o más años de edad que tengan la imposibilidad de acreditar los años de servicios exigidos para obtener una Jubilación.

Quienes la soliciten deberán acreditar diez años de servicios con aportes computables tanto en relación de dependencia como autónomo, de los cuales por lo menos cinco deben haber sido trabajados durante los últimos ocho años inmediatamente anteriores al cese en la actividad.

**Prestación por Edad Avanzada para Trabajadores Rurales**

Esta prestación se otorga a los afiliados de 67 (sesenta y siete) o más años de edad que acrediten diez años de servicios como mínimo en el ámbito rural, bajo la dependencia temporaria o permanente de productores contratistas o sub-contratistas dedicados a actividades agropecuarias y en tareas relacionadas con la cosecha o la ganadería.

**Régimen Especial para Docentes e Investigadores Científicos y Tecnológicos**

Los Decretos Nº 137 y 160/05 regulan el régimen especial para Docentes e Investigadores Científicos y Tecnológicos respectivamente.

**Tareas determinantes de vejez o agotamiento prematuro**

Se encuentran definidos algunos regímenes que, por la naturaleza de las tareas desempeñadas que resultan determinantes de riesgos, vejez o agotamiento prematuro, cuentan con menos requisitos para acceder al beneficio previsional. La reducción de años puede estar relacionada con los años de servicios, con la edad o con ambos requisitos. Entre ellos:

- a) Régimen para Trabajadores de la Construcción
- b) Personal Embarcado
- c) Estibadores Portuarios
- d) Aeronavegantes
- e) Tareas vinculadas con la minería; explotación petrolera en boca de pozo;
- f) Transporte público de pasajeros, etc.



**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

## Prestaciones por fallecimiento

**Pensión Directa o por fallecimiento de afiliado en actividad**

Esta prestación se otorga a los derechohabientes en caso de fallecimiento de un afiliado en actividad. El afiliado fallecido debe cumplir con la condición de aportante regular o irregular con derecho y para acceder a las mismas el solicitante debe ser una de las personas habilitadas por la Ley para tales prestaciones (esposo/a; conviviente; hijo menor de edad o discapacitado).

**Pensión Derivada**

Esta prestación se otorga a los derechohabientes, esposo/a; conviviente; hijo menor de edad o discapacitado, en caso del fallecimiento de una persona que ya se encontraba percibiendo un beneficio previsional.

## Prestaciones por invalidez

**Retiro por Invalidez**

El Retiro por Invalidez se otorga a todo afiliado al Sistema Integral Previsional Argentino (SIPA), que se incapacite física o intelectualmente en un 66 % (sesenta y seis por ciento) o más para el desempeño de cualquier actividad compatible con sus aptitudes profesionales, de acuerdo con lo establecido por la Comisión Médica examinadora dependiente de la Superintendencia de Riesgos del trabajo y que no hubiese alcanzado la edad establecida para acceder a la jubilación. Adicionalmente, debe cumplir con la condición de aportante regular o irregular con derecho.

## Servicios

**Subsidio de Contención Familiar**

Ante el fallecimiento de un beneficiario del Sistema Integral Previsional Argentino (SIPA), ANSES otorga un subsidio que consta de una suma fija destinada a cubrir los gastos que produce esta contingencia.

Se considera beneficiario a toda persona que al momento de su fallecimiento se encontrare percibiendo un beneficio previsional.

**Servicio de Información y turnos**

La ANSES proporciona turnos para los trámites que así lo requieran e información actualizada a través de su página Web [www.anses.gov.ar](http://www.anses.gov.ar), y su línea de atención telefónica "130". También pueden realizarse a través de este canal algunos trámites sencillos evitando la concurrencia a una dependencia.

**CUIL**



Con cada argentino, siempre.

"2011 – Año del Trabajo Decente, la Salud y Seguridad de los Trabajadores"

601

### Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

El CUIL (Código Único de Identificación Laboral) es el número que identifica dentro del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) a cada trabajador que inicia su actividad laboral en relación de dependencia y a toda persona que gestione alguna prestación o servicio de la Seguridad Social. El CUIL se tramita a través de la ANSES, es utilizado por el empleador para informar a la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), los aportes y contribuciones y permite al titular gestionar trámites ante ANSES u otro Organismo que lo requiera.

### Actualización de Datos

ANSES acredita los datos filiatorios, relaciones de parentesco, domicilio, documento, etc., en la Base de Datos de Personas para los destinatarios de servicios y su grupo familiar. La registración del titular y su grupo familiar es condición necesaria y obligatoria para obtener prestaciones y servicios.

### Comprobante de Empadronamiento a Obras Sociales

Todo trabajador registrado en actividad, Monotributista o Autónomo, Jubilado o Pensionado, beneficiario de la Prestación por Desempleo y su grupo familiar primario tienen derecho a una cobertura de Obra Social, según las condiciones establecidas para cada caso por las normas legales vigentes.

En la ANSES se puede obtener la constancia de Comprobante de Empadronamiento de Obra Social (CODEM) que describe al grupo familiar del trabajador registrado. Los jubilados y pensionados tienen derecho a elegir una obra social y dicha opción se materializa en las dependencias operativas del Organismo.

### Cambio de Banco

El beneficiario previsional puede optar por cobrar en cualquiera de las entidades bancarias habilitadas por ANSES para efectuar los pagos, así como en alguno de los Centros de Pago exclusivos. El cambio de banco puede solicitarse luego de haber cobrado al menos una vez en el banco asignado por la ANSES.

En el caso que el beneficiario desee cambiar al banco del que es cliente pero que no figura en el listado de ANSES, deberá contar con la aceptación de dicho banco para el pago de sus haberes o para nombrarlo como apoderado.

### Servicios para Jubilados y Pensionados

#### Reconocimiento de Servicios

Es la acreditación formal de los servicios con aportes efectivamente desempeñados por el trabajador, mediante la presentación de la documentación correspondiente. Con su tramitación se obtiene una resolución con los años probados ante ANSES.

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

El reconocimiento de servicios agiliza la acreditación de su historia laboral y acorta los tiempos de tramitación en ocasión de solicitar ante esta administración el beneficio que pudiera corresponderle, o para hacer valer dichos servicios ante otros Organismos.

**Reclamo de Haberes Impagos**

El beneficiario puede reclamar por haberes impagos dentro de los dos años posteriores a la fecha correspondiente a los haberes impagos reclamados. Si el mensual reclamado se encontrase dentro del mes inmediato anterior a la fecha del reclamo el pago será inmediato.

**Otorgamiento de Poder**

El beneficiario previsional puede otorgar un poder para tramitar y/o percibir haberes a las personas mayores de dieciocho años que se detallan a continuación:

- Para tramitar y/o percibir:
  1. Cónyuges y parientes por consanguinidad hasta el 4º grado o por afinidad hasta el 2º grado.
  2. Directores o Administradores de hospitales, sanatorios, asilos o establecimientos similares de carácter público o privado que cuenten con autorización para funcionar o de Funcionarios de estos establecimientos expresamente facultados por aquellos en los que se encuentren internados los beneficiarios.
  3. Cualquier persona hábil, si el beneficiario acreditare mediante certificado médico que se encuentra imposibilitado para movilizarse.
- Para tramitar:
  1. Abogado o Procurador.

**Otorgamiento de Poder a Entidad Bancaria**

El beneficiario puede otorgar un poder a una entidad bancaria para percibir los haberes con las limitaciones expuestas en la normativa vigente.

**Activación de un Beneficio Suspendido**

La activación es la puesta al pago de un beneficio suspendido. El trámite para la activación de un beneficio suspendido lo debe realizar únicamente el Titular, Curador, Tutor o Apoderado para percibir.

**Servicios desempeñados en el Extranjero o Beneficiarios de ANSES radicados en el exterior.**

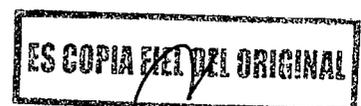
P  
A  
B  
E

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

Los Convenios Internacionales sobre Seguridad Social son acuerdos que se realizan entre dos o más Estados que establecen reglas recíprocas que deben cumplir las personas que prestaron servicios o residen en esos países, con el fin de obtener las prestaciones previstas en las legislaciones de cada uno de los Estados que suscribieron el acuerdo.

La República Argentina suscribió convenios con Brasil, Chile, Uruguay, España, Italia, Portugal, Grecia y Mercosur. El Acuerdo Multilateral del MERCOSUR se encuentra en vigencia desde el día 1 de junio de 2005. Se aplica a los trabajadores con aportes posteriores a la entrada en vigencia del mismo y reemplaza a los acuerdos bilaterales con la República Federativa del Brasil y República Oriental del Uruguay.

Adicionalmente, existen Convenios celebrados con otros países donde se tramitan cuestiones relativas a evitar la doble imposición de impuestos sobre las prestaciones o a evitar limitaciones sobre la percepción de beneficios para residentes de los países firmantes en el otro país.



## 7. FORMAS DE CONTACTO CON EL CIUDADANO

ANSES ofrece a los ciudadanos las siguientes formas de acceder a los trámites, a la información y a sus servicios.

### En forma Presencial

ANSES cuenta con una red de 173 (ciento setenta y tres) Unidades de Atención Integral (UDAI) y 189 (ciento ochenta y nueve) Oficinas en las cuales los ciudadanos pueden realizar todos los trámites relacionados con la Seguridad Social y recibir el asesoramiento adecuado sobre las prestaciones y servicios que brinda esta Administración.

Las mismas se encuentran distribuidas en todo el territorio nacional organizadas en catorce Regionales: Conurbano I; Conurbano II; Bonaerense I; Bonaerense II; Bonaerense III; Capital Federal; Litoral; Noroeste; Noreste; Norte; Centro; Cuyo; Sur 1 y Sur 2. Las UDAI y Oficinas que integran cada Regional se encuentran detalladas en el listado de UDAI y Oficinas de la ANSES incluido en el Anexo I.

### Terminales de Autogestión Electrónica

ANSES ha instalado Terminales de Autogestión Electrónica en distintas localidades a lo largo y ancho de todo el país.

Las Terminales se instalan en lugares de gran afluencia de público, como hospitales, municipios y bancos y a través de las mismas se pueden realizar diversos trámites sencillos como:

- Consulta Asignación Universal por Hijo y Asignación por Embarazo para Protección Social
- Constancia de CUIL
- Consulta Obra Social CODEM
- Consulta de turnos
- Seguimiento de Estado de expediente
- Estado de trámite (nacimiento, matrimonio y adopción)
- Código de haberes y descuentos
- Fecha y lugar de pago
- Medio de pago SUAF
- Clave de la Seguridad Social

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*  
*[Handwritten mark]*

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social****Unidad Local de Atención ULAT/ULADE**

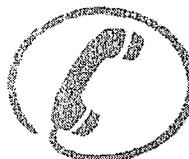
Las Unidades Locales de Atención Transitoria (ULAT), se instalan por medio de acuerdos con diferentes entidades y están destinadas a brindar asesoramiento y realizar trámites de los afiliados y/o representados de cada una de ellas, como así también a su grupo familiar directo.

Las Unidades Locales de Atención a Empresas (ULADE), se encuentran ubicadas en Entidades Intermedias que nuclean a empresas y que en su conjunto superan un número considerable de trabajadores en relación de dependencia.

Los afiliados y/o representados podrán realizar en dichas dependencias aquéllos trámites que se acuerden en los Convenios respectivos.

**Unidad de Atención Móvil (UDAM)**

Para acercar los servicios del Organismo a los lugares en donde no existen dependencias cercanas, la ANSES pone a disponibilidad de la población Unidades de Atención Móvil (UDAM), cuyo objetivo es brindar asesoramiento y acercar las prestaciones de la Seguridad Social a los ciudadanos de esas localidades.

**En forma Telefónica****130****Unidades de Atención Telefónicas (UDAT)**

ANSES cuenta con Unidades de Atención Telefónica (UDAT) para brindar asesoramiento sobre la tramitación de prestaciones y servicios, evitando que los ciudadanos se trasladen a las Unidades de Atención Integral (UDAI) más cercanas a sus domicilios por trámites que pueden ser realizados por otros canales.

En la actualidad ANSES cuenta con una red de doce UDAT, a través de las cuales los ciudadanos pueden realizar:

- Gestión de Turnos
- Generación, Modificación y Constancia de CUIL
- Envío de Constancia de Archivo de Autónomos
- Envío de Constancia de Comprobante de Empadronamiento (CODEM)
- Envío de Formularios y Cartillas explicativas
- Envío de Certificación Negativa de Aportes, de Desempleo y de Beneficios
- Asesoramiento para trámites
- Gestión cambio de datos del titular beneficiario

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

- Gestión cambio de banco
- Gestión cambio de domicilio del titular beneficiario
- Constancia de beneficio único
- Envío de estado de expediente (ANME)
- Gestión de empadronamiento y actualización de datos
- Gestión de cambio de Obra Social

**Por medio del Portal de Internet [www.anses.gov.ar](http://www.anses.gov.ar)**

En el portal de Internet todos los ciudadanos podrán tener acceso fácil y rápido a la información sobre todos los servicios y prestaciones que ofrece el Organismo, así como asesoramiento para la realización de los siguientes trámites:

- Calendario de Pagos
- Constancia de CUIL
- Historial Laboral
- Estado de expedientes
- Clave de la Seguridad Social
- Estado Libreta AUH
- Foro de la Prevención
- Reclamos / Sugerencias / Carta Compromiso con el Ciudadano
- Asignación Universal por Hijo – Dónde y Cuándo Cobro
- Consulta Obra Social
- Certificación Negativa
- Formularios
- Ubicación de oficinas en el país
- Otorgamiento y consultas de turnos
- Donde Cobro

Si usted es Jubilado o Pensionado podrá consultar información respecto de:

- Otorgamiento y Consultas de turnos
- Código de Haberes y Descuentos

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

- Dónde Cobro
- Consulta de Obra Social /CODEM
- Seguimiento de Expedientes
- Pensión por Fallecimiento de un Beneficiario
- Clave Única de la Seguridad Social
- Cambio lugar de cobro
- Consulta de Datos Personales
- Subsidio de Contención Familiar Web
- Consulta y Reclamos de Descuento de Terceras Entidades

**Si usted es un trabajador en actividad accederá a la siguiente información:**

- Jubilación Automática para Autónomos
- Consulta de Historial Laboral
- Me quiero jubilar (para tramitar jubilaciones automáticas para empleados en relación de dependencia)
- Seguimiento de expedientes
- Consultas de datos personales
- Liquidación de Asignaciones Familiares
- Medios de pago SUAF
- Estado de trámite: Matrimonio – Nacimiento – Adopción
- Padrón histórico de autónomos
- Turnos: Otorgamiento y Consulta
- Dónde Cobro
- Clave Seguridad Social

**Servicios Corporativos: las empresas habilitadas pueden disponer de la siguiente información:**

- Consulta y Carga – Asignación Universal por Hijo
- Notificaciones Acuerdo de Beneficios
- Sistema Gestión de Expedientes
- Maternidad por Web

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

- Consulta al padrón de Obras Sociales
- Empresas incorporadas al SUAF
- Certificación de Servicios
- Habilitación Clave de la Seguridad Social
- Centro de autorización. Descuentos a terceros
- Consulta de reintegro de Asignaciones Familiares
- PAD: Punto de Atención Descentralizado
- Carga de Libreta Nacional de Seguridad Social, Salud y Educación
- MiTVD – Mi Televisión Digital
- BUSS JUZ – Expedientes
- Firma Digital / Personal ANSES
- SITACI
- Conectar Igualdad – Rendición Correo/OCA

Para la realización de los trámites por medio de [www.anses.gob.ar](http://www.anses.gob.ar) deben estar acreditados los datos personales en la Base de personas de la ANSES. La información se puede verificar desde la Autopista de Servicios del Portal. En caso de no estar acreditados deberá dirigirse a una delegación de la ANSES con su documento para regularizar la situación.

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

**Guía Rápida para conocer el Acceso a nuestras Prestaciones y Servicios**

Prestaciones y Servicios	Canales de acceso						
	LIDAI	LIDAT	LIDAM	ULAT	Terminales de Autodráulico	Oficina	Portal Web
I-Gestión, análisis, resolución y liquidación de: a) Prestación por Vejez. b) Prestación por Invalidez. c) Prestación por Fallecimiento de un beneficiario previsional d) Prestación por fallecimiento de trabajador en actividad	I y R	I y R (NS)	I (NS)	I (NS)	I (NS)	I (NS)	I y R (NS) / A
I-Gestión, análisis, resolución y liquidación de pensiones no contributivas a los veteranos de la Guerra del Atlántico Sur y a sus derechohabientes	I y R	A	I (NS)	I (NS)	I (NS)	I (NS)	I y R (NS) / A
II- Liquidación de pensiones no contributivas otorgadas por el Poder Legislativo o el Ejecutivo Nacional.	I y R	A	A	A	A	I (NS)	I y R (NS) / A
I-Pago de haberes no percibidos Reajuste de prestación previsional	I y R	A	A	I (NS)	A	I	A
I-Gestión, análisis y resolución de: a) Beneficios de pago único: a.1) Asignación por Matrimonio a.2) Asignación por Nacimiento a.3) Asignación por Adopción. b) Beneficios de pago mensual: b.1) Asignación por Hijo. b.2) Asignación por Hijo Discapacitado. b.3) Asignación por Cónyuge. b.4) Asignación Universal por hijo y Asignación por embarazo para Protección Social c) Beneficios de pago anual: c.1) Ayuda Escolar	I y R	A	I	A	I	I y R (NS)	A
I-Gestión, análisis y resolución de: a) Subsidio de Contención Familiar b) Subsidio de Servicios Públicos	I y R	A	A	A	I	I y R (NS)	A
I-Gestión, análisis y resolución de Prestación por Desempleo	I y R	A	I (NS)	A	I	I y R (NS)	A
I-Otorgamiento de Turnos para: a) Prestaciones previsionales b) Reconocimiento de Servicios c) Trámite previsional con aplicación de Convenio Internacional d) Veteranos de Guerra e) Prestación por desempleo f) Recurso administrativo g) Reajuste h) Inclusión de derechohabiente	I y R	I y R	-	-	-	I y R (NS)	I y R
I-Obra Social gestión para el titular de beneficio previsional y su grupo familiar de: a) Altas b) Bajas c) Modificaciones	I y R	A	I y R (NS)	A	I	I y R (NS)	A
I-Emisión del Comprobante de Empadronamiento al Padrón Nacional del Seguro de Salud (CODEM)	I y R	A	-	-	I y R	I y R (NS)	I y R
I-Registro, modificación y actualización de datos en la base de personas (ADP) de: a) Datos filiatorios b) Relaciones de parentesco c) Domicilio d) Porcentaje de discapacidad e) Nivel de estudios alcanzado	I y R	A	-	-	A	I y R (NS)	A
II-Cambio de apoderado para tramitar y/ o percibir el beneficio previsional	I y R	I y R	I y R (NS)	I (NS)	A	I y R (NS)	I y R
I-Emisión del Certificado de Historia Laboral y Previsional Consulta al padrón Histórico de Autónomos	I y R	I y R	I y R (NS)	I (NS)	A	I y R (NS)	I y R
I-Estado de Trámite: a) Previsional b) Matrimonio c) Nacimiento d) Adopción e) Cambio de Banco f) Cambio de apoderado para tramitar y/ o percibir el beneficio previsional	I y R	A	A	A	A	I y R (NS)	A
I-Gestión, análisis y resolución de Reconocimiento de Servicios II-Tramitación del reconocimiento de servicios ante estados con los que existe un convenio internacional vigente.	I y R	A	A	I	A	I y R (NS)	A
I-Generación de CUIL II-Emisión de constancia de CUIL	I y R	I y R	I y R	I y R	I y R	I y R	I y R
I-Servicio de atención telefónica a través de la línea 130 para asesoramiento a consulta de tramitación y recepción de reclamos.	-	I y R	-	-	-	-	-
I-Generación de clave de la Seguridad Social Corporativa II-Certificación de Servicios web III-Maternidad por Web IV-Consulta de CUIL masiva por conexión directa V-Listado de Verificadores VI-Sistema de liquidación de asignaciones familiares SUAF VII-Centro de Autorizaciones. VIII-Descuentos a Terceros IX-Tramitación de traslados temporarios de personal a países con los que existe un convenio internacional vigente.	I y R	-	-	-	-	I y R (NS)	I y R (NS)
I-Publicación del Diario del Jubilado II-Programas de formación a través del órgano consultivo III-Programa ANSES va al colegio IV-Jornadas de Difusión de la Seguridad Social	A	-	-	-	-	A	A
I-Publicación de: a) Valuación de activos del FGS b) La participación de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) en las Asambleas Corporativas en las que, a través del Fondo de Garantía de Sustentabilidad (FGS), tuviera intereses.	A	-	-	-	-	A	A

I= Inicia      R= Resuelve      NS= No en todos los casos      I y R= Inicia y Resuelve      A= Asesora

## 8. ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS

Con el fin de mejorar la calidad de las prestaciones y servicios brindados, de acuerdo con las necesidades expresadas por los ciudadanos, ANSES amplía sus compromisos incorporando a los mismos los atributos de calidad que se detallan a continuación:

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** se trata de brindar un servicio que proporcione respuestas apropiadas y oportunas dentro de los plazos comprometidos en esta Carta.

**ACCESIBILIDAD:** lograr un contacto más ágil de los ciudadanos de todo el país con los servicios que presta el Organismo.

La accesibilidad se expresa en los siguientes aspectos:

- Físicos: espacios con señalética adecuada y en buenas condiciones en todos los sectores.
- Formas de contacto: posibilidad de acceder por vía telefónica, Internet, y personalmente en todo el país. Eficacia en el servicio: sencillez y agilidad en los trámites

**COMUNICACIÓN:** brindar información sobre los servicios y derechos de los ciudadanos, utilizando un lenguaje claro y sencillo.

**CONFIABILIDAD:** demostrar veracidad y honestidad en el servicio que se provee, lo que se expresa con actitudes transparentes, objetivas y que preserven la confidencialidad de la información suministrada.

**COMPETENCIA:** brindar los servicios con personal capacitado para la prestación de los mismos, con empleados responsables y confiables que brinden una atención esmerada.

**COMPRENSIÓN DEL CIUDADANO:** demostrar esfuerzo por conocer a los ciudadanos a quienes servimos preocupándonos por los problemas y necesidades de los mismos.

**TRANSPARENCIA:** rindiendo cuentas y dando respuesta por la eficacia de la gestión y sus resultados, preservando la equidad en el trato, evitando favoritismos o discriminación



## 9. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

A continuación se detallan los compromisos de calidad que el Organismo se ha propuesto alcanzar en la prestación de los servicios al ciudadano en el marco del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

El cumplimiento de estos compromisos se controla mediante un seguimiento periódico de los indicadores que se explicitan en el punto "Monitoreo de los Compromisos" (Apartado 14) para cada uno de ellos.

### Compromisos de calidad en las prestaciones y servicios esenciales

Modificaciones
<b>Compromisos</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. El trámite de Asignación Familiar para Jubilados y Pensionados sin retroactividad se efectúa en el momento.</li><li>2. La autorización a un nuevo apoderado, para tramitar y/o percibir una prestación previsional, se entrega en el momento.</li><li>3. El cambio de banco para el cobro de la prestación previsional se efectúa en el momento.</li><li>4. El cambio de Obra Social para Jubilados y Pensionados se efectúa en el momento.</li><li>5. El cambio de datos en la base de datos personales (ADP) se realiza en el momento.</li></ol>

*p*

Comprobantes, claves y constancias
<b>Compromisos</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. El alta del comprobante de empadronamiento al Padrón Nacional de Seguro de Salud (CODEM) se genera en el momento de ser solicitada.</li><li>2. La generación del comprobante CODEM solicitado desde la página Web de ANSES se efectúa en el momento.</li></ol>

*gde*

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

3. La generación del número de CUIL solicitada telefónicamente a la UDAT se envía al domicilio dentro de los 5 días hábiles.
4. La generación del número de CUIL solicitada en forma personal en la UDAI u Oficina de la ANSES se entrega en el momento.
5. La constancia de CUIL desde la página Web de ANSES es generada en el momento.
6. La generación del formulario vía Web de habilitación de clave de la Seguridad Social se efectúa en el momento.
7. La habilitación de la clave de la Seguridad Social en UDAI se realiza en el momento.
8. La constancia de re-liquidación de haberes no percibidos (pensiones y/o jubilaciones) que no correspondan al mes inmediato anterior al mes de pago actual, se otorga, en caso de corresponder, en el momento de ser atendido.
9. El Reconocimiento de Servicios se resuelve dentro de los 140 días corridos de solicitado.

**Solicitud de turnos****Compromisos**

1. El otorgamiento de turnos para ser atendido en la UDAI será otorgado en un plazo no mayor a 30 días corridos.
2. El turno para ser atendido en la UDAI para iniciar la prestación por desempleo se otorga en un plazo no mayor a 30 días corridos.
3. El turno para tomar vista del expediente en Archivo San Martín se otorga a los abogados o gestores en un plazo no mayor a 20 días corridos.

**Consultas y Vistas****Compromisos**

1. La respuesta a la consulta de la historia laboral desde la página Web de ANSES se efectúa en el momento.\*
2. El tiempo de espera para vista de expedientes en Archivo San Martín a titulares no supera los 45 minutos.



**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

3. La consulta acerca del estado de trámite de la Libreta Nacional de Seguridad Social, Salud y Educación desde la página Web de ANSES se efectúa en el momento.
4. La consulta sobre dónde y cuándo cobro la Asignación Universal por hijo y la Asignación por Embarazo para Protección Social desde la página Web de ANSES se efectúa en el momento.

\*Prevía adquisición de la Clave Única de la Seguridad Social

**Prestaciones de la Seguridad Social****Compromisos**

1. La solicitud de Pensión por Fallecimiento de un Jubilado se resuelve dentro de los 125 días corridos de solicitada.
2. La solicitud de Pensión por Fallecimiento de un afiliado en actividad es resuelta dentro de los 220 días corridos de solicitada.
3. Las prestaciones por vejez se resuelven dentro de los 150 días corridos de solicitada.
4. Los retiros transitorios por invalidez se resuelven dentro de los 280 días corridos de solicitada.
5. La constancia de realización de otorgamiento del beneficio de prestación por desempleo se entrega en el momento.
6. La orden de pago de haberes no percibidos (pensiones y/o jubilaciones) que correspondan al mes inmediato anterior al mes de pago actual, se otorga, en caso de corresponder, en el momento de ser atendido.

**Compromisos de calidad en los puntos atención al público****Atención presencial (UDAI)****Compromisos**

1. El tiempo de espera y atención en el Servicio de Orientación de la UDAI no supera los 40 minutos.

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

2. El tiempo máximo de espera y atención en toda la UDAI no es mayor a 2 horas.

## Compromiso de calidad de la atención telefónica

Atención en UDAI
Compromiso
1. Las llamadas ingresadas al 130 que requieran ser atendidas por un operador son atendidas con espera máxima de 1 minuto.

## Compromiso de calidad sitio Web

Sitio Web
Compromiso
1. El sitio Web de la ANSES está disponible las 24 hs. todos los días del año.

## Compromisos de los canales de información

Publicaciones
Compromisos
1. ANSES publica mensualmente antes del día 10 de cada mes " El Diario de los Grandes" en su portal <a href="http://www.anses.gob.ar">www.anses.gob.ar</a> .
2. Se publica mensualmente en el Portal de Internet de la ANSES la información correspondiente al estado del Fondo de Garantía de Sustentabilidad (FGS).
3. Se realiza en forma anual un informe conteniendo los resultados de la encuesta de

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

satisfacción realizada en las UDAI certificadas bajo la Norma ISO 9001:2000.

## Compromiso Sistema de Participación Ciudadana – Mecanismos de Participación

Encuestas

## Compromiso

1. Se realiza anualmente una encuesta del nivel de satisfacción del público que asiste a las UDAI certificadas bajo normas de calidad.

Órgano Consultivo

## Compromiso

1. El Órgano Consultivo realiza al menos 28 Reuniones con Organizaciones de Jubilados y Pensionados (Entidades de 1º, 2º y 3º), de todo el país.

Sistema de Gestión de Reclamos

## Compromiso

1. La primera respuesta a las consultas y /o reclamos presentados a este organismo se realiza dentro de los 20 días corridos posteriores a su recepción.

Los trámites sobre los que se pueden realizar reclamos son aquéllos previstos en esta CARTA COMPROMISO.