# ANSES. Canales de Atención y Comunicación

Agosto 2018

Asignación Universal por Hijo para Protección Social – Salud y Educación

Presidencia de la Nación

# ¿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.

Es el organismo modelo del Estado Nacional por excelencia, que cuenta con la mayor planta de empleados distribuidos en una amplia red operativa de carácter federal, además de poseer un desarrollo tecnológico de vanguardia que le permite implementar exitosamente las nuevas políticas públicas de la Seguridad Social que se diseñan continuamente.

# ¿Cuál es la Misión de ANSES?

Ejecutar las políticas adoptadas por el Estado Nacional en materia de seguridad social, asegurando que la población beneficiaria de las mismas obtenga las prestaciones y los servicios regulados por las normas vigentes; así como administrar con eficacia y responsabilidad social el Fondo de Garantía de Sustentabilidad del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA).

# ¿Cuál es la Misión de ANSES?

**Las tareas que ANSES tiene a su cargo son:**

- Otorgamiento y Pago de Jubilaciones y Pensiones.
- Pago de Asignaciones Familiares a trabajadores en actividad, desempleados, jubilados y pensionados.
- Gestión y liquidación de la Prestación por Desempleo.
- Gestión y liquidación de la Asignaciones para Protección Social: Universal por Hijo y Embarazo, entre otras.
- Gestión de los Programas tendientes a cubrir necesidades detectadas ampliando la cobertura previsional de los ciudadanos.

# Canales de Atención y Comunicación

anses

- **UDAI / Oficinas**
  **presentarse con turno previo**
  Horario de atención es de 8 a 14 hs.
- **Portal de Internet**
  **www.anses.gob.ar**
- **UDAT (130)**
- **PUNTOS DE ATENCIÓN**
  **sin turno previo**
- **TAE (Terminales de Auto-consulta)**
  **para sacar turno/consultas**
- **UDAM (Unidades de Atención Móviles)**
- **El Estado en tu barrio**
- **Redes**
  **información y consultas**

# UDAI (Unidades de Atención Integral) / Oficinas

**ANSES dispone de una red operativa de Unidades de Atención Integral (UDAI) y oficinas en todo el país.**

**UDAI:** principales canales de atención, su atención es integral. Los ciudadanos pueden realizar todos los trámites relacionados con la Seguridad Social y recibir el asesoramiento adecuado sobre las prestaciones y servicios.

**Oficinas:** funcionan igual que las UDAI en cuanto a asesoramiento y trámites. No realizan liquidaciones y puesta al pago de los trámites previsionales.

**En ambas se atiende con turno o en forma espontánea.**

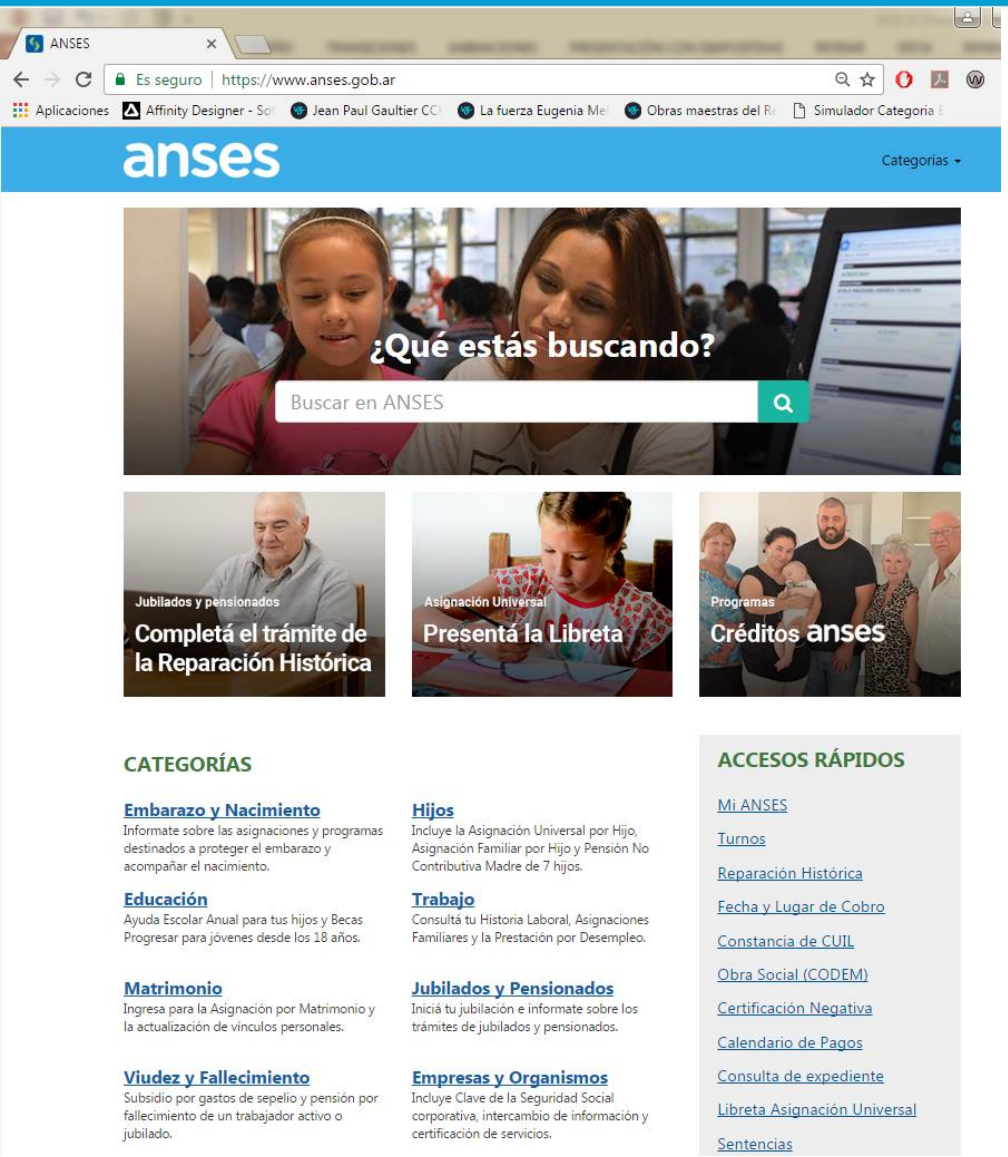
# UDAI / Oficinas – Detalle de las tareas que se realizan

| TRÁMITES | |
|---|---|
| **No turnados** | **Turnados** |
| • Actualización/Acreditación de Datos de Personas y sus vínculos familiares.<br>• Alta o cambio de Boca de pago/Agente Pagador.<br>• Alta, baja o cambio de Apoderados para Percibir y/o tramitar, a personas físicas, bancos, curadores, tutores y representante natural.<br>• Asesoramiento sobre los diversos beneficios que se otorgan en el organismo.<br>• Ausencia o reingreso del país.<br>• Certificación de firmas en formularios, autorizadas por normativa.<br>• Claves de Seguridad Social titulares y corporativas: habilitaciones y bajas.<br>• Contestación de Oficios referidos a información de incumbencia del área.<br>• Entrega de constancias y realización de consultas de sistemas.<br>• Impuesto a las Ganancias: presentación de formularios y recepción de reclamos.<br>• Obra Social: empadronamiento y cambio de Obras Social.<br>• Otorgamiento de turnos mediante el programa de turnos.<br>• Préstamo Argenta: solicitud de crédito, asesoramiento, reclamos.<br>• Recepción de reclamos a Terceras personas.<br>• Recepción de solicitudes aplicación de Resolución DE-A N° 56/97.<br>• Recepción y gestión de la Declaración Jurada de Salud (autónomos).<br>• Reemisión de Orden de Pago de pago Único de Asignaciones Familiares.<br>• Registro de Profesionales y Abogados Actuantes ante ANSES-Ley 17040.<br>• Retiro y carga en forma semanal de los formularios de fallecidos del RENAPER. | • Activaciones de beneficios previsionales y desempleo.<br>• Asignación familiar hijo con Discapacidad.<br>• Asignación por Matrimonio, Nacimiento y Adopción.<br>• Asignaciones Familiares de los trabajadores en actividad, monotributistas, beneficiarios de la prestación por desempleo y de los beneficiarios de la Asignación Universal: altas, bajas y reclamos.<br>• Asignaciones Familiares para beneficiarios del SIPA.<br>• Atención PROGRESAR.<br>• Desempleo: altas, modificaciones, reclamos, impagos e indebidas.<br>• Presentación Formulario Madre de Asignaciones Familiares.<br>• Crédito ANSES: solicitud de préstamo.<br>• Repagos inmediatos de beneficios previsionales.<br>• Subsidio de Contención Familiar y servicios públicos. |

# Ventanilla Única

Mediante el Decreto 339/2018 se implementa el modelo de atención “Modelo de Gestión Unificada – Ventanilla Única Social” que funciona como un canal de recepción de trámites, brindando un servicio integral al ciudadano quien podrá realizar trámites y consultas vinculados a distintas reparticiones de la Administración Pública que otorguen prestaciones de carácter social en una misma oficina.

# Portal de Internet (www.anses.gob.ar)




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

También se pueden consultar los distintos programas que lleva adelante ANSES a través de sus sitios propios: PROGRESAR, PROCREAR, ARGENTA.

# UDAT (Unidad de Atención Telefónica)

**Atención a través del número 130:**

se brinda asesoramiento sobre la tramitación de prestaciones y servicios, evitando al ciudadano el traslado a una delegación de ANSES.

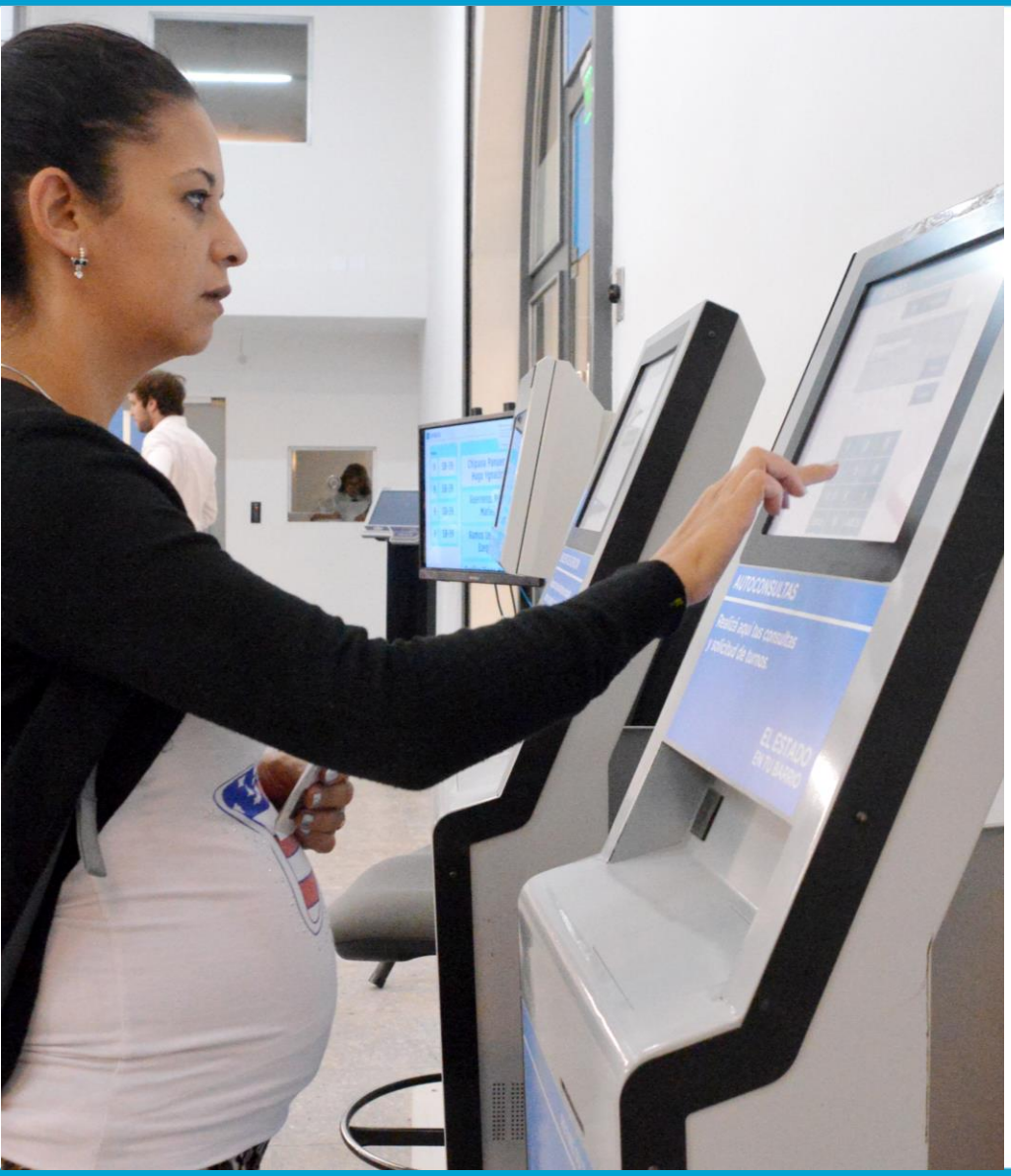
Además, envía cartillas informativas, CODEM, CUIL, formularios, certificaciones negativas y constancias de expedientes; otorga turnos, realiza trámites en línea y a través de la página web **(www.anses.gob.ar).**

**Consultas las 24 horas.**

# Puntos de Contacto

Son stands de ANSES en la vía pública, en lugares de alta concentración diaria, donde los ciudadanos pueden realizar diversos trámites (CUIL, Asignaciones Familiares, PROGRESAR, CODEM, etc.).

# Terminal de Autoconsulta (TAE)




ANSES cuenta con 993 Terminales de Autoconsulta Electrónica (TAE) para que los ciudadanos puedan realizar consultas y obtener turnos para gestionar diversas prestaciones de la Seguridad Social.

Las terminales se encuentran en las delegaciones del organismo, hospitales, municipios, Centros de Acceso a la Justicia (CAJ), entre otras entidades de todo el país.

Del total de terminales, 822 tienen pantalla táctil y los usuarios pueden acceder al sitio web de la ANSES, y 171 un intercomunicador telefónico que conecta al usuario con la central de atención telefónica para asesoramiento.

# Redes Sociales (Facebook- Twitter- Youtube)

ANSES tiene presencia en las redes sociales, a través de las cuales se informan las actividades del Organismo con la comunidad y sus respectivas prestaciones.

# Unidades Móviles

Son canales de atención que se desplazan por todo el país y no tienen un lugar fijo, llegando a todos los rincones del territorio nacional.

Cubren zonas alejadas, extendiendo la Seguridad Social a lugares donde ANSES no posee oficinas u otras dependencias con atención presencial. Las visitas se realizan con un cronograma anual.

Por medio de estos canales de atención se pueden realizar trámites, sin necesidad de contar con un turno previo, no obstante ciertos trámites deben ser realizados en la UDAI que el sistema de turnos le asigne de acuerdo al domicilio del titular.

# ANSES va a tu Trabajo

Este programa esta destinado exclusivamente a la atención de empresas, organismos públicos y entidades intermedias.

Las entidades que lo soliciten contarán con un agente de ANSES exclusivo para brindar un servicio rápido y personalizado a sus empleados.

Los trabajadores podrán consultar sus aportes, realizar gestiones de Asignaciones Familiares, actualizar sus datos personales y familiares, y quienes estén próximos a su jubilación tendrán la posibilidad de iniciar el trámite sin necesidad de ir a una oficina de ANSES.

anses

# Muchas Gracias

Agosto 2018

Asignación Universal por Hijo para Protección Social – Salud y Educación

Presidencia de la Nación