

# Carta del Cliente del Servicio de Pensiones



SOCIAL  
SECURITY  
AGENCY

Ofrece un servicio de pensiones de alta calidad enfocado al cliente en Irlanda del Norte



**Pension Service**

Pension Service Application line 0808 100 6165  
Textphone 0808 100 1165

The Social Security Agency is an Executive Agency within the Department for Social Development



## Bienvenido a nuestra carta de cliente.

Tratamos de desarrollar una nueva manera de ofrecer los servicios de pensiones a la gente que está jubilada, o que está cercana a la edad de la jubilación y a aquellas personas que han quedado viudas.

Estamos modernizando la manera de ofrecer las pensiones y estamos comprometidos a ofrecer ayuda a usted y a su representante, mediante un servicio profesional fiable de alta calidad.

Esta carta le informa del alcance y los niveles del servicio que puede esperar recibir de nosotros. También le informa de lo que esperamos de usted, como cliente nuestro, y lo que debe hacer si algo sale mal. A medida que desarrollamos este servicio, actualizaremos esta carta para reflejar el cambio de las necesidades de nuestros clientes.



Gerry Keenan  
Chief Executive,  
Social Security Agency

## Nuestro Servicio

### Tratamos de:

- asegurarnos que la gente que está cercana a la edad de recibir la pensión del estado conozcan y tengan acceso a nuestro servicio;
- ofrecerle aconsejamiento referente a los ingresos cuando se jubile incluyendo un pronóstico de la pensión del estado que le corresponde, para ayudarle a planificar su jubilación;
- ofrecerle consejo referente al Beneficio de Defunción; y
- promocionar y apoyar la recepción de todos los beneficios y servicios disponibles a los pensionistas.



## Solicitando beneficios

Cuando solicite algún beneficio, haremos lo siguiente.

- Le ofreceremos información y ayuda de todos los beneficios y servicios de seguridad social a los que tiene derecho.
- Le informaremos de los beneficios que puede obtener y cuando, o le indicaremos si necesitamos más información.
- Le ayudaremos a rellenar los impresos de solicitud en nuestras oficinas o por teléfono usando el servicio de solicitud por teléfono.
- Le pagaremos la cantidad correcta a tiempo.
- Le informaremos de cómo el cambio de circunstancias afectará sus beneficios. También le informaremos acerca de cualquier otra ayuda que pueda obtener.

## Cómo le pagaremos

Pagamos los beneficios y las pensiones directamente a su cuenta bancaria de caja de ahorros o Correos (Post Office®). Si no tiene una cuenta, le informaremos de los varios tipos de cuenta disponibles. Si no puede abrir una cuenta, contáctenos por favor.

## Otra información

También ofrecemos una gama de folletos informativos de los otros servicios disponibles.

## Cómo contactarnos

Si desea telefonarnos, nuestras oficinas están abiertas desde las:

- 8 de la mañana hasta las 8 de la tarde, de Lunes a Sábado para los Créditos de Pensión; y
- 9 de la mañana hasta las 5 de la tarde, de Lunes a Viernes para las Pensiones de Jubilación y los Beneficios de Defunción.

Puede contactarnos llamando a uno de los números de teléfono siguientes. Si tiene algún problema de habla o sordera, nos puede contactar por teléfono de texto.

Línea de solicitud de Crédito de Pensión (teléfono gratis)	Teléfono 0808 100 6165 Teléfono de texto 0808 100 1165
Línea de Preguntas de Crédito de Pensión (llamada local)	Teléfono 0845 601 8821 Teléfono de texto 0845 601 8841
Servicio de Tele-reclamaciones de Pensión de Jubilado (teléfono gratis)	Teléfono 0808 100 2658 Teléfono de texto 0808 100 2198
Línea de preguntas de Beneficio de Pensión/Defunción	Teléfono 028 9054 9393

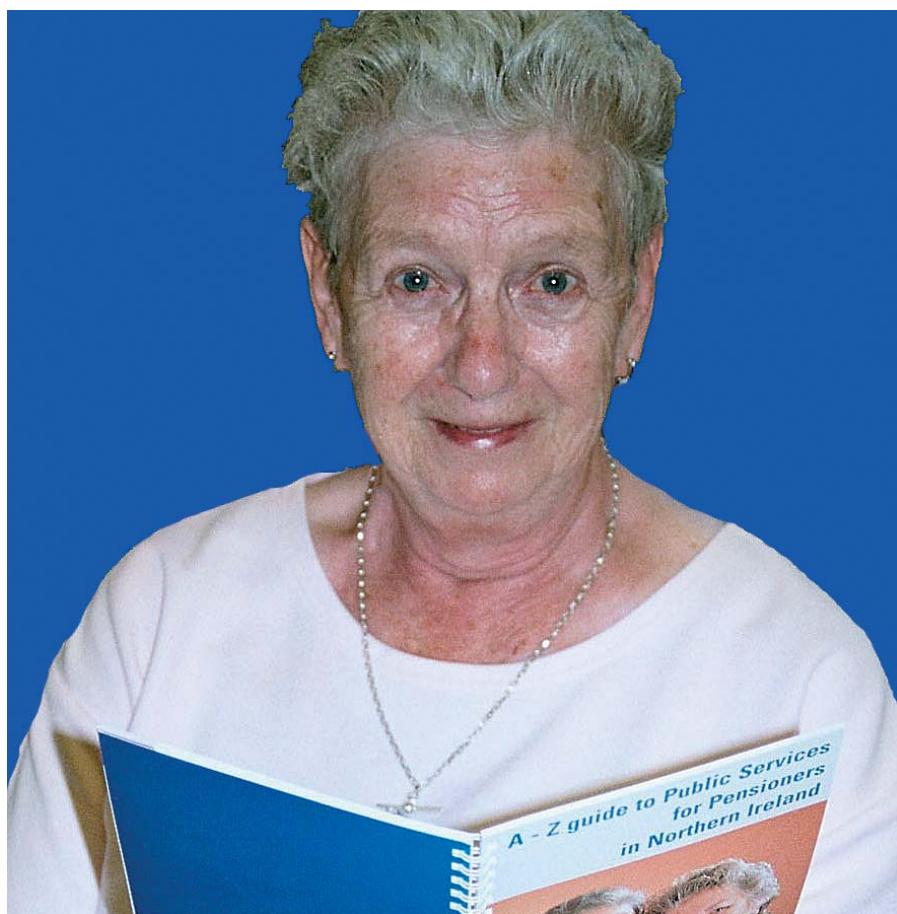
Si desea visitarnos, puede venir a cualquier Oficina de la Social Security u oficina de Jobs and Benefits (Empleo y Beneficios) entre las 9 de la mañana y las 4,30 de la tarde, de Lunes a Viernes. Nuestras oficinas están cerradas la mayoría de los días festivos.

Podemos arreglar que uno de nuestros Asesores de Pensión le visite en su casa o en un lugar conveniente, normalmente entre las 9 de la mañana y las 5 de la tarde, de Lunes a Viernes.

## Información por internet

Puede obtener más información de nosotros y de todos los beneficios de la seguridad social en [www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk)

Puede obtener información de los créditos de impuesto en [www.inlandrevenue.gov.uk](http://www.inlandrevenue.gov.uk)



## Nuestros Estándares

### Identificación

Siempre que nos contacte, la persona que trate con usted le ofrecerá su nombre. Cuando se reúna con un miembro de nuestra plantilla, éste llevará colgada una tarjeta de identificación. Cuando sea visitado por un miembro de nuestra plantilla, ellos le proveerán identificación fotográfica.

### Cuando llame por teléfono

Tratamos de contestar las llamadas a nuestra línea de preguntas y solicitud dentro de 20 segundos. Si no podemos ofrecerle una respuesta inmediata a su pregunta, arreglaremos llamarle de vuelta en una hora acordada.

### Cuando visite nuestras oficinas

Cuando visite nuestras oficinas le preguntaremos en que podemos ayudarle. Si viene sin cita, trataremos de atenderle dentro de unos 15 minutos. Si tiene cita trataremos de atenderle dentro de 10 minutos de la hora de la cita. Si tiene que esperar más, le mantendremos informado.

### Otros arreglos

Si no puede venir a nuestras oficinas, bajo ciertas circunstancias, podemos arreglar ir a visitarle en un lugar y a una hora conveniente.

## Cuando escribe

Cuando nos contacte por carta, fax o email, nosotros reconoceremos haber recibido la solicitud de información dentro de dos días laborales y responderemos dentro de 10 días a partir de la fecha de recepción.

Si no podemos responder totalmente a su carta, fax o email dentro de 10 días laborales, le informaremos incluyendo:

- si usted debe hacer algo; y
- cuanto tardaremos en poder ofrecerle una respuesta completa.

## Si el Inglés no es su idioma natal

Si necesita un interprete cuando venga a visitarnos, podemos (si usted lo desea) arreglar un servicio de intérprete por teléfono. Normalmente podemos hacer esto inmediatamente. Si esto no es posible, o si lo prefiere, podemos arreglar tener un intérprete cara a cara. La entrevista tendrá lugar lo más pronto posible.

## Responsabilidades

### Que haremos para usted

#### Nosotros:

- le trataremos con respeto y seremos amables y serviciales en todos nuestros tratos con usted;
- le trataremos justamente y en línea con las leyes vigentes, cualquiera que sea su religión, sexo, opinión política, raza, edad, estado matrimonial o sexualidad, y si tiene o no alguna minusvalidez o dependientes;
- tenemos una plantilla totalmente formada para poder hacer el trabajo rápida y efectivamente;
- mantendremos confidencial cualquier información que nos ofrezca y solamente pasaremos esta información si es necesario hacerlo;
- le ofreceremos un servicio cara a cara en nuestras oficinas, las cuales son oficinas abiertas modernas que ofrecen un ambiente placentero y acogedor; y
- le devolveremos sus documentos personales lo más pronto posible.

### Que le preguntaremos

Como ayuda a nosotros le pediremos que:

- sea amable y muestre consideración a nuestra plantilla;
- sea amable y muestre consideración a los otros clientes;
- ofrezca la información relevante cuando se la pidamos, incluyendo la información referente a nuestros servicios o sugerencias de mejora;

# Carta del Cliente del Servicio de Pensiones

- nos informe inmediatamente de algún cambio de circunstancias y el cambio de circunstancias de cualquier persona por la que está reclamando; y
- tenga su Número del Seguro Nacional con usted cuando nos contacte.

**No toleraremos un comportamiento violento o abusivo contra nuestra plantilla o propiedad.**

## Toma de decisión

Si piensa que alguna decisión de su reclamación está equivocada:

- nos puede pedir que investiguemos esta decisión otra vez; y
- puede apelar a un tribunal independiente. La carta que informa de nuestra decisión, le informará si usted puede apelar.



Si desea que nosotros investiguemos otra vez la decisión tomada, necesita contactar a la oficina que está tratando su caso. Deberá hacer esto dentro de un mes a partir de la fecha indicada en la carta que le ha ofrecido la decisión. Puede obtener más información sobre esto en el folleto **GL24, 'If you think our decision is wrong(Si piensa que nuestra decisión está equivocada)'**, el cual podrá obtener en cualquiera de nuestras oficinas de Trabajo y Beneficios o en la sección de folletos en nuestras páginas web [www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk)

### Quejas

Si tiene alguna queja acerca de algo que haya estado mal hecho, por favor infórmenos para que nosotros podamos tratar de corregirlo, También nos gustaría saber lo que hemos hecho bien. Usaremos esta información y la información obtenida de la consulta regular con nuestros clientes para poder mejorar nuestro servicio constantemente.

Nuestro proceso de investigación de quejas es fácil de usar. Usted puede presentar una queja de la manera que le sea adecuada, incluyendo:

- por teléfono o fax;
- visitando nuestras oficinas;
- escribiéndonos; o
- por e-mail.

## Si usted presenta una queja, nosotros:

- reconoceremos su queja dentro de dos días laborales;
- trataremos de darle una respuesta dentro de 10 días laborales; y
- trataremos de aprender de su queja para mejorar nuestro servicio.

Puede obtener más acerca de cómo puede presentar una queja en nuestro folleto titulado 'Making a comment or complaint' (Haciendo un comentario o queja). Usted puede obtener este folleto en cualquiera de nuestras oficinas o en la sección de 'folletos' en nuestras páginas web [www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk)



## Nuestras metas y rendimiento

Tenemos metas de la cantidad de solicitudes que tratamos y de pago de beneficios. Usted puede saber si estamos logrando nuestras metas anuales mirando nuestros informes anuales o contactándonos. Exponemos públicamente la información acerca de nuestro rendimiento.

## Más acerca de nuestra carta

Publicamos esta carta en Octubre de 2004, la cual revisaremos regularmente. También puede obtener una copia en Braille, en audiocasete o en otros idiomas. Usted puede pedir estas en cualquiera de nuestras oficinas.

