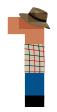


CARTA DE DERECHOS Y DEBERES AL CIUDADANO Juxukaysa kih ji'punxis, ki' kih nxuwajas eçte fi'nxi

DERECHOS Kih ji'punxi



- 1. Recibir un **trato con amabilidad, honestidad y respeto** de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
- 1. Jxpakawājas ji'phthaw puutx peyka'hna, ceekhcxa', txaweycxa putx jada, kuçx kimaspa dxipx jxthegme, mawesamak nxunapa jxukasatx jadacxacxa ew phuphna kuesx ficenxis yat pekuwesxmanxu khimecxa yat wesxmaknxunapa jxukaãy satx.



- 2. Recibir un **servicio con estándares de calidad y seguridad** en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
- 2. Jxpakawājas ji'phthaw ki'jaspa swenximēe txaewycxa eenas kaskheuwme, mawe ya'çtey tasxnxi usna txawe'cxa.



- 3. Acceder libremente a una **oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.**
- 3. Ki'mpa jxuka ã'jcxa jxpa'kawajas jipta, ki'jma'k nxu napa jxpakawas jipta yactey ew ji'yucxa mac pakate pa.



- 4. Recibir información **clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios** que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.
- 4. Jxpakawãjas ji'phthaw yactey ew tasxnxis, aate, cekh, ki isasacxa's wewna ki'mak nxu jxuka, txawme yat wesx maknxu kimaspa ewmsas pa' dukh we'jetxna txapa'ka.



- 5. Recibir **información sobre las normas, reglamentos y políticas** de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
- 5. Jxpakawājas ji'phthaw ki tasxnxispa ma'we nxuwa'jaspa, ki'nxuwajaspa txa ka'kha yatwesxtxi jxuka thegsa usna txajx nxunxis.





- 6. Conocer el **procedimiento para afiliarse con su grupo familiar,** cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
- 6. Jiyuwãjas jiphthaw mawe nxucxa yat wesxtxi txaa ka'kha te eçte asxya ma'wenxuwajas, kij pejxinxis ley mawne wewe ki txaweycxa jiyucxa nenxuwajas ecte mawe khenxi nenxute.



- 7. Acceder al subsidio monetario y en servicios, que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
- 7. Vxiyus mawe jxpakawas yat tewesx jxukaysa ley mawne jxkaja maz yat tewesx ecte akhnxi ustxna txacxatx.



- 8. Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
- 8. Jxpa'kawajas ji'phthaw ma'wen ũueen ku'hte tecx yattewesx maknxu khimeecxa jada mjina us sacxmakhnxuna pa khseba je z 12 a'h tewesx vxiyus jxpakawajas jipa.



- 9. Postularse al **subsidio de vivienda** siempre que cumpla con los requisitos de ley.
- 9. Yat use txajwa ja spa khenxa ewuna jxuka ectxi kajadacxanxu ley mawe ne jxkaja txas įxuka jipcxanxu.



- 10. Postularse al **subsidio al desempleo** en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
- 10. Mji jime nenxucxapa ewuna mawe vxiyus jxpa'kawãjas napa ectxi jxuka jada jipcxanxuçxa ley mawe ne wewe.



- 11. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y a obtener respuesta oportuna en los plazos establecidos en la Ley.
- 11. Yuwe txikh ya ewucxana kij jxtenxumete, neewewejas, khimee'cxa Yuwe wecxa wajas napa ley mawe ne jxkaja txaju kaseme.



- 12. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
- 12. Ewuna jxkasawesxtxi tasxya kim ewme thegte khimecxa' txajx ki jipunxis jxteyme nxuste.



- 13. Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja de Compensación Familiar sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondientes.
- 13. Txajx yase maknxu kima'knxu txa jxuka kimnanxupa tasx nxi me nxuna ka'kha yatwesxtxi theksa iimee' ew jxpenxinxuna.



- 14. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 14. Jxpakawãjas ji'phthaw me ew lucx acakuetx, pictatx, uy tutxte lucx jipsa, mee thejsa, juxukaisatx mawe ne wewe ec wala te fijnxi usa artículo 13 te.



- 15. Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo **Social** de la Caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, para los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.
- 15. Ewutxna ki tepa utxaya pwesanxite ma'knxu, kapiyanxitema'knxu, napa txawesxtxi wejx pa'ka me ulpeynxi nxutxna, txawesxa 25 akafx ne'ta jxtee usu dewena txapa'ka.



- 16. A ejercer el **derecho de petición de manera gratuita** y sin necesidad de apoderado.
- 16. Yuwe txikh wa jipa kih puphsapa jimee txaweycxa maz pa deweme.



- 17. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- 17. Jxteymenxuste Yuwe txikhwa, papeywa, kih pejxcxa pa' ji'pcxa yuwecxamaknxu khimecxa ecte fxinximaknxu jxuka ewuna.



- 18. A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- 18. Mawe Yuwe ujweçtepa tasxnxi nxuna txajx Yuwe txikhnxis.



- 19. A ser recibidas de forma **prioritaria las peticiones** de reconocimiento de un **dere**cho fundamental.
- 19. Kij Yuwe ma'knxunapa txa'sa jxuka thegnxi nxuna.



- 20. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
- 20. Jxte mji sanxatxi ki eka wesx matxnxu napa jxukaysatx jadacxacxa papejx nxa ewuna.



- 21. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
- 21. Kih ley makh nxu txasa jxuka papeynxa ewuna.



DEBERES

kih nxuwajas



- 1. Obrar conforme al **principio de buena fe,** abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 1. Ki'maknxu jxuka jxipayatk tekhna ficewajas jipa txawey cxa isa sacxas eçte fxiasxna ishinxa ewumena kihaspa jxuka jxipa'yatxcxa fxi'ceya ewuna.



- 2. **Afiliar oportunamente su núcleo familiar** (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos por la ley.
- 2. Txajx yatwesxtxi jxuka eçte asxya ewuna (nyu, nmi, lucx, ney wesx, yakhthe) kihnxupa khucxime, isasa cxas ftasxna ley te mawe ne wewe.



- 3. Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
- 3. Eçtxi ēn isa phu'se na usuna mawe ne ley te jxikaja, txaweme vxiyu pajmena.



- 4. Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a la Caja de Compensación.
- 4. Eç txi peywã jipa khicxa ew jxpejua jipa ki'hnxupa sugmee, vitutepa tud tasxawa jipa ka'kha yat wesx txi thekh sa'tx



- 5. **Actualizar los datos** cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
- 5. Ya'setk kim maknxu jxuka en isa phuse na uswa jipa txawme yat te wesxtxi vxiyu pajuesxmete.





- 6. **Conocer el portafolio de servicios** que ofrece la Caja de Compensación, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
- 6. Jiyuwas jipa ka'kha yat te wesxtxi theqsa kij jipna txas jxuka, kij kijte pa ahcxa jxpakawa jipa.



- 7. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- 7. Jii'cxa uswa jipa kijnxuwa usna txa yat tewesxtxi txa'weyçxa kij ewuwajasmēpa txaweycxa theqwajas pa jxuka jxipakawa jipa.



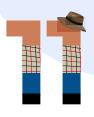
- 8. Conocer y **cumplir las normas, procedimientos y reglamentos** establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
- 8. Ji'yucxa ki jxteynxuwas jipa mawe ne jxakaja txa yat te wesxtxi theqsa txanxucxa'çxa ewuna kijas pa jxpakaya.



- 9. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
- 9. Yat te wesxtxi thegsa yatas ewcxa jxipejwa ji'pa mawe ne nte jxthasu txas jxuka nwesena.



- 10. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- 10. |xukacxa dewewa' jiphja ki jas khseelpicxapa mawe jxtee kipnxiusna txas jxuka.



- 11. Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja.
- 11. Kimaspa jxuka ewcxa wewena pa'jana jxtee mjisanxa jasa ki jxtee yat ji us satxpa ixukaisatx.



- 12. Acatar la constitución y las leyes.
- 12. Ley mawe nee jxkaja, txaweycxa ec wala fijnxis nwesejna.



- 13. **Ejercer con responsabilidad sus derechos,** y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.
- 13. Kijaçpa jxpayatx khseelpi'jna kucx juepa' jxthakueme kijaspa ewcxa jada atna ujuena, txãwe me ewmenxuni nxuna.



- 14. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- 14. Ki'jaspa ewcxa wewecxa pejxnxa ewuna kucxpa kacx weweme