



CARTA DE SERVICIOS

El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) es una entidad gestora dotada de personalidad jurídica propia, adscrita al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, a través de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones.

Su misión es responder de forma eficaz y eficiente a las demandas de la ciudadanía en materia de las prestaciones del Sistema de Seguridad Social cuya gestión tiene atribuida, a través de un modelo de gestión consolidado y una estructura territorial abierta, dinámica y receptiva.

El INSS como organización pública está comprometido con la mejora continua de sus procesos y servicios. La Carta de Servicios se configura como un instrumento que permite mantener y renovar este compromiso y la búsqueda de la excelencia en los servicios prestados a la sociedad.

El INSS es un organismo de ámbito estatal. Su estructura periférica consta de 52 direcciones provinciales, un Centro de atención telefónica y telemática de ámbito estatal (CATT), y una amplia red de Centros de Atención e Información (CAISS), en permanente proceso de renovación, con implantación urbana y comarcal.

MEDIDAS de SUBSANACIÓN

Las personas que consideren que el INSS ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad responsable de la Carta de servicios (Secretaría General del INSS).

Una vez analizada la reclamación, la persona titular de la Dirección General del INSS contestará a la persona interesada informándole de los resultados del análisis y de las actuaciones que se realicen para su corrección.

Estas reclamaciones no serán consideradas, en ningún caso, como recurso administrativo, no interrumpirán ningún plazo establecido legalmente, ni pueden dar lugar a responsabilidad patrimonial.

UNIDAD RESPONSABLE de la CARTA DE SERVICIOS
Secretaría General del INSS
buzon.inss-sscc.carta-de-servicios@seg-social.es

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Información general:** 901 16 65 65 y 91 542 11 76, en horario ininterrumpido de 9:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes.
- **Información sobre Ingreso Mínimo Vital:** 900 20 22 22.
- **Atención telefónica personalizada "Nosotros te llamamos":** solicite cita previa en el teléfono 901 10 65 70 y 91 541 25 30, o en <http://run.gob.es/solicitarcita>.

ATENCIÓN ELECTRÓNICA

La modalidad electrónica tiene varias vías de acceso:

- página web (*servicios de información general y específica*)
www.seg-social.es
- sede electrónica (*trámites de gestión*)
<https://sede.seg-social.gob.es>
- plataforma de solicitudes sin certificado
<https://tramites.seg-social.es>
- portal "TU SEGURIDAD SOCIAL" (*información y gestiones*)
<https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- sistema TARJETA SOCIAL DIGITAL (*información personal*)
<https://www.tarjetasocialdigital.es>.

La disponibilidad de estos canales alcanza las 24 horas del día y los 365 días del año, salvo puntuales momentos de interrupción programada para mantenimiento y actualizaciones.

ATENCIÓN PRESENCIAL

En la página web www.seg-social.es puede localizar la ubicación de nuestra red de centros, tanto de las 52 Direcciones Provinciales como de los CAISS, con algunas indicaciones orientativas para su más fácil acceso.



CARTA DE SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

2023 - 2025



202020812 PUB013 cas V.7 NIP0 122-22-025-4



MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES



SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES

RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS

Reconocimiento del derecho y realización de trámites relacionados con las prestaciones de la Seguridad Social contempladas en la legislación vigente en cada momento:

- Jubilación.
- Incapacidad permanente.
- Viudedad, orfandad, favor de familiares y auxilio por defunción.
- Incapacidad temporal, nacimiento y cuidado de menor, ejercicio corresponsable del cuidado del lactante, y riesgos durante el embarazo y durante la lactancia natural.
- Cuidado de menores afectados por cáncer u otras enfermedades graves.
- Ingreso Mínimo Vital (incluye complemento de ayuda para la infancia).
- Prestaciones familiares.
- Seguro escolar.
- Síndrome tóxico.

Las solicitudes de prestaciones pueden presentarse:

- **De forma presencial**
- **A través de la Sede Electrónica:**
 - Servicios disponibles CON certificado digital
 - Servicios disponibles SIN certificado digital (los relacionados en cada momento) en la Plataforma de solicitud de prestaciones sin certificado digital, con identificación segura <https://tramites.seg-social.es>
 - Portal Tu Seguridad Social
 - Tarjeta Social Digital <https://www.tarjetasocialdigital.es> que ofrece a los/as ciudadanos/as información permanente sobre las prestaciones que perciben.

Información y atención a la ciudadanía:

- **De forma personal y directa** en los CAISS, de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.
- **Por escrito.**
- **Por teléfono.**
- **Por internet**, a través del buzón de consultas de la Seguridad Social, accesible desde nuestra web.

Solicitud de **cita previa** para atención presencial y telefónica: 901106570/915412530.

Servicios mediante procedimientos de Administración electrónica:

A través de la página web, la sede electrónica, la plataforma sin certificado digital, el portal “Tu Seguridad Social” y la Tarjeta Social Digital.

Otros servicios

- Envío de notificaciones personalizadas al domicilio de las personas interesadas.
- Anticipo de la resolución de las prestaciones, enviando un mensaje de texto al teléfono móvil de los/as interesados/as.
- Registro en el sistema cl@ve, que permite acceder a múltiples servicios de la Administración General del Estado.

CARTA DE SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL



NUESTROS COMPROMISOS de CALIDAD

Agilidad en la gestión

La resolución de las prestaciones reconocidas al amparo de la legislación nacional se llevará a cabo buscando la no interrupción de rentas.

Pensiones: El tiempo de resolución, para el 90% de las pensiones, no superará los plazos que se señalan a continuación:

- **Pensión de Jubilación:** 15 días naturales, desde el día siguiente a la solicitud o desde el hecho causante, si la pensión se solicita antes.
- **Pensiones de viudedad, orfandad y favor de familiares** 10 días naturales, desde el día siguiente a la solicitud.

El 10% restante se resolverá en un tiempo inferior a 29 días naturales para jubilación y 20 días naturales para viudedad, orfandad y favor de familiares.

Subsidios: El plazo de resolución de los subsidios será:

- Para el 80% de los subsidios de incapacidad temporal: 15 días naturales, contados a partir del día siguiente de la solicitud, y el 20% restante en 40 días.
- Para el 90% de los subsidios de nacimiento y cuidado de menor, y de las asignaciones económicas por hijo o menor a cargo, 10 y 20 días naturales, respectivamente, contados a partir del día siguiente de la solicitud, y el 10% restante en 25 y 50 días, respectivamente.

Tarjeta Sanitaria Europea y formularios de asistencia sanitaria:

- La Tarjeta Sanitaria Europea se enviará al domicilio de las personas interesadas en un plazo no superior a 5 días desde la solicitud.
- Los formularios de derecho para asistencia sanitaria internacional se entregarán en el momento de su solicitud.

Agilidad en la atención e información

- En la información presencial, las consultas realizadas se atenderán con un tiempo de espera inferior a 12 minutos.
- En la información escrita, las peticiones y consultas recibidas se contestarán en el plazo máximo de 25 días hábiles, contados desde el día siguiente a su presentación.
- Las quejas y sugerencias se contestarán en un plazo no superior a 12 días.
- Atención por personal cualificado del total de las llamadas gestionadas por el sistema, remisión de SMS en todas las consultas telefónicas que así lo requieran, atención de todas las incidencias que sean comunicadas a través del teléfono de información, y trámites de gestión telefónica (envío inmediato de los documentos resultantes de la gestión realizada, en un plazo máximo de dos días laborables).
- Las solicitudes de información general que se realicen en la entrada “Consultas / Buzón de consultas” de la página www.seg-social.es se contestarán en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a su petición.

Envío personalizado de comunicaciones

Las comunicaciones de las prestaciones (revalorización de pensiones, certificados de importes...) que perciban las personas interesadas se enviarán a su domicilio en el 100% de los casos, sin necesidad de que lo soliciten, salvo en el caso de las prestaciones de nacimiento y cuidado de menor que se remitirán exclusivamente por medios electrónicos.



INDICADORES del NIVEL DE CALIDAD

Agilidad en la gestión

- Porcentaje de las pensiones de jubilación, viudedad, orfandad y favor de familiares, y de los subsidios de incapacidad temporal, nacimiento y cuidado de menor, resueltos dentro de los plazos comprometidos.
- Porcentaje de las prestaciones familiares por hijo o menor a cargo, que han sido resueltas dentro de los plazos comprometidos.
- Porcentaje de emisión y envío de la tarjeta sanitaria europea al domicilio de las personas interesadas en un plazo no superior a 5 días desde la solicitud.
- Porcentaje de emisión de los formularios de derecho para asistencia sanitaria.

Agilidad en la atención e información

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 12 minutos, considerado en período mensual.
- Porcentaje de peticiones y consultas por escrito y contestadas antes de 25 días hábiles.
- Porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias presentadas, en un plazo no superior a 12 días.
- Porcentaje de llamadas atendidas por personal cualificado respecto del total de llamadas gestionadas por el sistema.
- Número de horas de disponibilidad del servicio automatizado de concertación de cita, en relación con las 24 horas/día.
- Porcentaje de solicitudes de información formuladas en el buzón de consultas de la página web, contestadas antes de 10 días hábiles.

Envío personalizado de comunicaciones

Porcentaje de comunicaciones enviadas al domicilio de las personas interesadas, sin necesidad de que lo soliciten.

FORMAS de COLABORACIÓN y PARTICIPACIÓN

Los agentes sociales: sindicatos y empresarios, participan en los planes de actuación y mejora del INSS a través del Consejo General y de las Comisiones Ejecutivas central y provinciales.

Las personas usuarias y la ciudadanía en general pueden expresar sus opiniones sobre la calidad del servicio a través de las encuestas y cuestionarios que se realizan de forma periódica y mediante los buzones de consultas.

QUEJAS y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias podrán presentarse de forma presencial en cualquier oficina o dependencia del INSS, utilizando el formulario establecido. También podrán presentarse mediante correo postal o por medios electrónicos, en cuyo caso se requerirá la firma electrónica.

El Instituto, en el plazo máximo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja o sugerencia, informará al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.