



# CARTA DE SERVIZOS

O Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) como organización pública está comprometido coa mellora continua dos seus procesos e servizos. A Carta de Servizos configúrase como un instrumento que permite manter e renovar este compromiso coa mellora continua e a procura da excelencia nos servizos prestados á sociedade.

O INSS é unha entidade xestora dotada de personalidade xurídica propia, adscrita ao Ministerio de Traballo, Migracións e Seguridade Social, a través da Secretaría de Estado da Seguridade Social.

A súa misión é xestionar e administrar as prestacións económicas do sistema público de Seguridade Social, aplicando a lexislación nacional e internacional.

Asegura aos cidadáns a efectividade dos seus dereitos en materia de prestacións e a continua mellora dos procedementos e servizos.

O INSS é un organismo de ámbito estatal. A súa estrutura periférica consta de 52 direccións provinciais e unha ampla rede de Centros de Atención e Información (CAISS), en permanente proceso de renovación, con implantación urbana e comarcal.

## MEDIDAS DE CORRECCIÓN

Os cidadáns que consideren que o INSS incumpriu os compromisos declarados nesta Carta poderán dirixir un escrito de reclamación á unidade responsable da Carta de servizos (Secretaría Xeral do INSS).

Unha vez analizada a reclamación a persoa titular da Dirección Xeral do INSS contestará ao cidadán informándolle dos resultados da análise e das actuacións que se realicen para a súa corrección.

Estas reclamacións non serán consideradas, en ningún caso, como recurso administrativo, non interromperán ningún prazo establecido legalmente, nin poden dar lugar a responsabilidade patrimonial.

## UNIDADE RESPONSABLE da CARTA DE SERVIZOS

Secretaría Xeral do INSS  
c/ Padre Damián, 4 - 6  
28036 - Madrid  
Teléfono: 91 568 83 00 - (DIR3: EA0021203)

## ATENCIÓN PRESENCIAL

Na páxina web [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) pode localizar a localización da nosa rede de centros, tanto das 52 direccións provinciais como de todos os Centros de Atención e Información da Seguridade Social, con algunhas indicacións orientativas para o seu acceso máis doado.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

Pode chamar ao número 901 16 65 65 en horario ininterrompido de 9,00 a 20,00 horas, de luns a venres, ambos inclusive.

## ATENCIÓN ELECTRÓNICA

A modalidade electrónica ten varias vías de acceso:

- páxina web (*servizos de información xeral e específica*)  
[www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)
- sede electrónica (*trámites de xestión*)  
<https://sede.seg-social.gob.es>
- espazo "TU SEGURIDAD SOCIAL" (*información e xestións*)  
<https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- sistema TARXETA SOCIAL UNIVERSAL (*información persoal*)  
<https://www.tarjetasocialuniversal.es>

A dispoñibilidade destas canles alcanza as 24 horas do día e os 365 días do ano, salvo puntuais momentos de interrupción programada para mantemento e actualizacións.



# CARTA DE SERVIZOS

INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL  
2019 - 2022



20190613 PUB013 gal NIP0: 855-19-043-0

Catálogo de publicacións da Administración xeral do Estado: <https://cpagpe.mpr.gob.es>



MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DA SEGURIDADE SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL



## RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS

### Recoñecemento dos dereitos ás prestacións da Seguridade Social

- Xubilación.
- Incapacidade permanente.
- Viuvez, orfandade, favor de familiares e auxilio por defunción.
- Incapacidade temporal, nacemento e coidado de menor, exercicio corresponsable do coidado do lactante, e riscos durante o embarazo e durante a lactación natural.
- Coidado de menores afectados por cancro ou outras enfermidades graves.
- Prestacións familiares.
- Seguro escolar.
- Síndrome tóxica.

### Información e atención aos cidadáns

- De forma persoal e directa, en todos os Centros de Atención e Información da Seguridade Social (CAISS), de 9:00 a 14:00 horas, de luns a venres. Para acceder a esta información, pódese utilizar o servizo de cita previa no teléfono 901 10 65 70, ou por internet, sen certificado dixital, na páxina [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es).
- Por escrito.
- Por teléfono, no número 901 16 65 65, ao que se pode chamar desde calquera lugar do territorio nacional, de 9:00 a 20:00 horas de luns a venres.
- Por internet.

### Servizos prestados a través de procedementos de administración electrónica

- Mediante a páxina [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) onde os usuarios poderán obter información sobre as prestacións e formular peticións de información xeral e técnica.
- A través da "Sede electrónica", <https://sede.seg-social.gob.es>, na que os interesados poden realizar xestións.
- No espazo electrónico "TU SEGURIDAD SOCIAL" <https://sede-tu.seg-social.gob.es>, para realizar consultas e trámites de prestacións.
- A través de <https://www.tarjetasocialuniversal.es>, que ofrece aos cidadáns información permanente sobre as prestacións que perciben.
- Rexistro no sistema cl@ve, que permite acceder a múltiples servizos da Administración Xeral do Estado.

### Outros Servizos

- Revalorización anual das pensións.
- Envío de notificacións personalizadas ao domicilio dos interesados.
- Anticipo da resolución favorable das prestacións, enviando unha mensaxe de texto ao teléfono móbil dos interesados.

# CARTA DE SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL

## OS NOSOS COMPROMISOS de CALIDADE

### Axilidade na xestión

A resolución das prestacións recoñecidas ao amparo da lexislación nacional levarase a cabo asegurando, en todo caso, a non interrupción de rendas.

- O prazo de resolución para o 90% das pensións, o 95% dos subsidios e o 85% das prestacións familiares non superará:
  - 15 días naturais na pensión de xubilación.
  - 10 días naturais nas pensións de viuvez, orfandade e favor de familiares.
  - 10 días naturais nos subsidios de incapacidade temporal, nacemento e coidado de menor.
  - 25 días naturais nas prestacións familiares por fillo a cargo ou menor acollido.

Os restantes 10% das pensións, 5% dos subsidios e 15% das prestacións familiares resolveranse dentro duns prazos inferiores a 29 días para xubilación, 20 días para viuvez-orfandade-favor de familiares, 15 días para subsidios e 30 días para prestacións familiares.

- A tarxeta sanitaria europea enviarase ao domicilio do interesado nun prazo máximo de 12 días naturais desde a súa solicitude.
- Os formularios de dereito para asistencia sanitaria internacional entregaranse no momento da súa solicitude.

### Atención e información

- Na información presencial, as consultas realizadas atenderanse cun tempo de espera inferior a 12 minutos.
- Na información escrita, as peticións e consultas recibidas contestaranse no prazo máximo de 25 días hábiles, contados desde o día seguinte á súa presentación.
- As queixas e suxestións contestaranse nun prazo non superior a 12 días.
- O 60% das chamadas telefónicas recibidas contestaranse no momento. O resto serano posteriormente cando o usuario deixe no contestador os seus datos persoais e a canle de contacto elixida.
- As solicitudes de información xeral que se realicen na entrada "Consultas/Caixa de correos de consultas" da páxina [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) contestaranse nun prazo máximo de 10 días hábiles, contados desde o día seguinte á súa petición.

### Envío personalizado de comunicacións

As comunicacións das prestacións que perciban os interesados enviaranse ao seu domicilio no 100% dos casos, sen necesidade de que o soliciten.

## INDICADORES DO NIVEL DE CALIDADE

### Axilidade na xestión

- Porcentaxe das pensións de xubilación, viuvez, orfandade e favor de familiares, e dos subsidios de incapacidade temporal, nacemento e coidado de menor, resoltos dentro dos prazos comprometidos.
- Porcentaxe das prestacións familiares por fillo a cargo ou menor acollido, que foron resoltas dentro dos prazos comprometidos.
- Porcentaxe de emisión e envío da tarxeta sanitaria europea ao domicilio do interesado antes dos 10 días a contar desde a solicitude.
- Porcentaxe de emisión dos formularios de dereito para asistencia sanitaria internacional, de forma simultánea á solicitude, considerado en período mensual.

### Atención e información

- Porcentaxe de consultas presenciais atendidas antes de 12 minutos, considerado en período mensual.
- Porcentaxe de chamadas telefónicas contestadas directamente.
- Porcentaxe de peticións e consultas contestadas antes de 25 días hábiles.
- Porcentaxe de respostas ás queixas e suxestións presentadas, nun prazo non superior a 12 días.
- Porcentaxe de solicitudes de información contestadas antes de 10 días hábiles.

### Envío personalizado de comunicacións

- Porcentaxe de comunicacións enviadas ao domicilio dos interesados, sen necesidade de que o soliciten.

## FORMAS de COLABORACIÓN e PARTICIPACIÓN

Os axentes sociais: sindicatos e empresarios, participan nos plans de actuación e mellora do INSS a través do Consello Xeral e das Comisións Executivas central e provinciais.

Os usuarios e cidadáns en xeral poden expresar as súas opinións sobre a calidade do servizo a través das enquisas e cuestionarios que se realizan de forma periódica e mediante as caixas de correos de consultas.

## QUEIXAS E SUXESTIÓN

As queixas e suxestións poderán presentarse de forma presencial en calquera oficina ou dependencia do INSS, utilizando o formulario establecido. Tamén poderán presentarse mediante correo postal ou por medios electrónicos, nese caso requirirase a firma electrónica. O Instituto, no prazo máximo de 20 días hábiles seguintes á presentación da queixa ou suxestión, informará ao interesado das actuacións realizadas e, no seu caso, das medidas adoptadas.