



# Carta de SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

2015-2018



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE LA  
SEGURIDAD SOCIAL

Carta de

# SERVICIOS

2015-2018

**Edita:** Instituto Nacional de la Seguridad Social (PUB014-20150605)

**NIPO:** 271-15-069-7

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado: <http://publicacionesoficiales.boe.es/>



## Presentación

El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) forma parte de la Administración de la Seguridad Social, a su vez integrada en el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Es una entidad encargada de la gestión y administración de las prestaciones económicas del sistema de Seguridad Social, tanto en su dimensión nacional como internacional, y también del reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria.

Además, asume y potencia los servicios de atención e información a los ciudadanos a través de los distintos canales de relación desplegados a lo largo de sus más de 35 años de existencia, como son los presenciales, concretados en su amplia red periférica de 435 centros (CAISS), los telefónicos y los electrónicos.

El INSS es una organización con acreditada vocación de servicio público, volcada en la búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios y de la mayor calidad en el funcionamiento ordinario de sus unidades y dependencias. A su vez, esta dimensión generalista de sus actuaciones se complementa con una práctica contrastada de apoyo y orientación a las necesidades y demandas planteadas por las personas usuarias de sus servicios.

Ahora, el INSS quiere concretar esta declaración de principios inspiradores de la visión y valores que subyacen en el mandato competencial que tiene atribuido, en una serie de compromisos objetivables y susceptibles de seguimiento y evaluación. Por ello, este documento resume nuestra oferta de servicios y nuestra plataforma de alianzas con distintos agentes.

Por último, la presente actualización de la Carta de Servicios, vigente hasta ahora, viene a dar respuesta a las nuevas demandas sociales y a reforzar todas las modalidades gestoras y de atención que mantiene el INSS, desde una perspectiva de mayor autoexigencia y de compromiso responsable ante la sociedad.

Madrid, marzo de 2015

M<sup>a</sup> Eugenia Martín Mendizábal  
Directora General



## Índice

<b>Presentación</b>	3
<b>Información de carácter general y legal</b>	
1. Datos identificativos y fines del Instituto Nacional de la Seguridad Social.	6
2. Principales servicios que presta.	7
3. Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.	10
4. Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	11
5. Normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.	12
6. Quejas y sugerencias.	15
<b>Compromisos de calidad</b>	
1. Niveles de calidad que se ofrecen.	17
2. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación de servicios.	19
3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.	21
4. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos.	23
<b>Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados</b>	
1. Medidas de subsanación.	26
<b>Información de carácter complementario</b>	
1. Direcciones telefónicas, electrónicas y postales de las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios.	28
2. Dirección postal, telefónica y electrónica de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.	31
3. Otros datos de interés sobre el INSS y sus servicios.	32

**INFORMACIÓN DE  
CARÁCTER GENERAL  
Y LEGAL**



## 1. Datos identificativos y fines del Instituto Nacional de la Seguridad Social

- ▶ El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) es una entidad gestora del sistema público de Seguridad Social con personalidad jurídica propia. Está adscrito al Ministerio de Empleo y Seguridad Social a través de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social.
- ▶ Su misión es gestionar y administrar las prestaciones económicas del sistema público de Seguridad Social y reconocer el derecho a la asistencia sanitaria, aplicando la legislación nacional e internacional.
- ▶ El INSS administra más de 9.150.000 pensiones. Para el ejercicio 2015, su presupuesto de gastos se aproxima a 120.000 millones de euros. A su vez, cada año gestiona y reconoce el derecho a una media de 620.000 nuevas pensiones y 930.000 subsidios.
- ▶ El INSS cuenta con cerca de 12.000 empleados públicos, que prestan sus servicios en una dirección general, en 52 direcciones provinciales y en una red de 435 centros de atención e información de la Seguridad Social (CAISS) – 108 urbanos y 326 comarcales – extendidos por todo el territorio nacional.



## 2. Principales servicios que presta

### Reconoce el derecho a las prestaciones de la Seguridad Social

#### Pensiones:

- ▶ Jubilación.
- ▶ Incapacidad permanente.
- ▶ Viudedad, orfandad y favor de familiares.

Estas pensiones se reconocen aplicando normas nacionales, reglamentos comunitarios o convenios bilaterales, o multilateral, entre España y otros países.

#### Subsidios:

- ▶ Incapacidad temporal por enfermedad común o profesional y accidente no laboral o de trabajo.  
Esta prestación se gestiona para las empresas y trabajadores, por cuenta propia o ajena, que tengan asegurado este riesgo con el INSS.
- ▶ Maternidad, incluido el subsidio especial por parto o adopción múltiples.
- ▶ Paternidad.
- ▶ Riesgo durante el embarazo y durante la lactancia natural.
- ▶ Prestación para el cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

#### Prestaciones familiares:

- ▶ Por hijo o menor acogido a cargo.
- ▶ Por parto o adopción múltiples.
- ▶ Por nacimiento o adopción en supuestos de familias numerosas, monoparentales y en los casos de madres discapacitadas.

#### Indemnizaciones:

- ▶ Lesiones permanentes no invalidantes por accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- ▶ Incapacidad permanente parcial.
- ▶ Fallecimiento por accidente de trabajo y enfermedad profesional.

#### Otras:

- ▶ Prestaciones temporales por viudedad o en favor de otros familiares.



- ▶ Auxilio por defunción.
- ▶ Seguro escolar.
- ▶ Síndrome tóxico (marco protector estatal y complementario al de Seguridad Social).
- ▶ Recargo en aquellas prestaciones económicas que tengan su causa en accidente de trabajo o enfermedad profesional, como consecuencia de la falta de medidas de seguridad e higiene en el trabajo.
- ▶ Revisión de las altas médicas emitidas por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social o las empresas colaboradoras en procesos de incapacidad temporal derivados de contingencias profesionales con anterioridad al agotamiento del plazo de 365 días de duración en dicha situación.
- ▶ Asistencia sanitaria, que será prestada por los diferentes servicios públicos de salud de las Comunidades Autónomas, o por el Instituto de Gestión Sanitaria (INGESA) en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

**El INSS emitirá los documentos necesarios para ejercer el derecho a la asistencia sanitaria.**

## Informa y atiende a los ciudadanos

De forma **personal y directa**, en todos los centros de atención e información de la Seguridad Social [CAISS], proporcionando los siguientes servicios:

- ▶ Información general sobre las prestaciones de la Seguridad Social y sus trámites.
- ▶ Información personalizada a los titulares de prestaciones sobre sus derechos y obligaciones.
- ▶ Información orientativa sobre la cuantía de la pensión de jubilación, que se facilitará periódicamente por correo , o a petición puntual del interesado en la red de nuestras oficinas.
- ▶ Ayuda para rellenar las solicitudes.
- ▶ Recepción y comprobación de las solicitudes de prestaciones y de la documentación necesaria para su trámite y resolución.
- ▶ Recepción de solicitudes de inicio de procesos de incapacidad temporal, cuando la expedición de la baja médica sea competencia del INSS (recaídas por igual o similar patología en procesos de más de 365 días, o cuando se haya expedido el alta médica por un inspector médico del INSS), por tratarse de personas trabajadoras incluidas en el ámbito de su cobertura directa.
- ▶ Gestión de las peticiones, modificaciones e incidencias de todo tipo que afecten a los pensionistas.
- ▶ Emisión de certificados de pensiones, de subsidios y de asistencia sanitaria.



- ▶ Reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria a los trabajadores y pensionistas y a sus beneficiarios (familiares y convivientes).
- ▶ Tramitación de la tarjeta sanitaria europea y emisión de los formularios de derecho necesarios para desplazarse a los países con los que España haya suscrito un convenio bilateral, o multilateral, en materia de asistencia sanitaria.
- ▶ Recepción y trámite de quejas y sugerencias.

Informa y atiende a los ciudadanos de forma personal y directa en las Unidades Médicas de Valoración de Incapacidades con el fin de realizar los reconocimientos médicos preceptivos para el reconocimiento, mantenimiento y control de determinadas prestaciones de incapacidad laboral.

Por **escrito**.

Por **teléfono**, en el número **901 16 65 65**, para información general, personalizada y emisión de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) y en el **901 106 570** para concertar cita previa automatizada en los CAISS y así obtener información personalizada.

Por **mensaje electrónico (SMS)**, para comunicar a los ciudadanos la resolución de las prestaciones solicitadas, así como el resultado de los procedimientos de control efectuados para el control de la incapacidad temporal.

Por **internet**, mediante la página **[www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)** permitiendo a los usuarios relacionarse con el INSS para:

- ▶ Obtener información general sobre la normativa reguladora de las prestaciones gestionadas por el INSS, y de sus condiciones para solicitarlas.
- ▶ Acceder a los servicios de tramitación ofertados por el INSS, tanto en su red de centros (CAISS) como en la plataforma electrónica.

Asimismo, está a disposición del ciudadano un nuevo espacio denominado "**TU SEGURIDAD SOCIAL**", en el que el usuario puede interactuar de manera personalizada para realizar gestiones y servicios, en función de los distintos niveles de seguridad requeridos. Una descripción de esta plataforma, así como de los requisitos para registrarse y conseguir los códigos de usuario y contraseña, los encontrará en la página web de la Seguridad Social antes indicada y en la dirección electrónica: **<https://tu.seg-social.gob>**



### 3. Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

#### Los ciudadanos tienen derecho

- ▶ A relacionarse con el INSS, utilizando medios electrónicos, para el ejercicio de sus propios derechos o el cumplimiento de sus obligaciones.
- ▶ A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- ▶ A identificar al personal del INSS bajo cuya responsabilidad se tramitan los expedientes.
- ▶ A obtener copia sellada de los documentos originales que presenten y a su devolución, salvo que deban permanecer en el expediente.
- ▶ A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma.
- ▶ A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- ▶ A no presentar documentos que ya se encuentren en poder del INSS o que no sean exigidos por las normas aplicables al procedimiento.
- ▶ A obtener información y orientación, de forma presencial, telefónica o electrónica, acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes exijan para las solicitudes que presenten.
- ▶ A acceder a los registros y archivos del INSS en los términos que se establecen en la Constitución y en las leyes.
- ▶ A estar informados, en los modelos de solicitud de las diferentes prestaciones, sobre el plazo máximo de su resolución y de los efectos del silencio administrativo.
- ▶ A obtener resolución expresa y motivada a su solicitud, en un lenguaje sencillo y comprensible.
- ▶ A ser tratados con respeto y cortesía por las autoridades y funcionarios, que les facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ▶ A exigir la responsabilidad de la Administración de la Seguridad Social y de su personal, cuando así corresponda legalmente.
- ▶ A cualquier otro derecho que les reconozcan la Constitución o las leyes.



## 4. Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

**Los usuarios pueden colaborar en la mejora de los servicios que ofrece el INSS a través de:**

- ▶ Modalidades de expresión del grado de satisfacción generada en los usuarios:
  - ◆ Encuestas de expectativas sobre calidad de los servicios, que deben realizarse con una frecuencia aproximada de 5 años.
  - ◆ Encuestas continuas a los nuevos perceptores de prestaciones como parte relevante de su público objetivo.
  - ◆ Cualquier otra encuesta que se realice de forma puntual y a un público objetivo predeterminado.
- ▶ Los buzones de opinión, disponibles en los centros de atención e información (CAISS).
- ▶ Las quejas y sugerencias, formalizadas tanto en el canal presencial como en el electrónico.
- ▶ Las iniciativas presentadas ante los sindicatos y las organizaciones empresariales que forman parte del Consejo General, de la Comisión Ejecutiva Central y de las Comisiones Ejecutivas Provinciales del INSS.
- ▶ El Buzón de consultas de la página web de la Seguridad Social: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)



## 5. Normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios

- ▶ Artículos 41 y 50 de la Constitución española de 1978, sobre mantenimiento de un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos y garantía de la suficiencia económica de los ciudadanos durante la tercera edad, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas (Boletín Oficial del Estado - BOE de 29 de diciembre de 1978).
- ▶ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común (BOE de 27 de noviembre).
- ▶ Ley general de la Seguridad Social, texto refundido aprobado por el Real decreto legislativo 1/1994, de 20 de junio (BOE de 29 de junio).
- ▶ Real decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (BOE de 4 de marzo).
- ▶ Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE de 14 de diciembre).
- ▶ Real decreto 286/2003, de 7 de marzo, por el que se establece la duración de los plazos para la resolución de los procedimientos administrativos para el reconocimiento de prestaciones en materia de Seguridad Social (BOE de 8 de abril).
- ▶ Real decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre).
- ▶ Real decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de Calidad de los Servicios (BOE de 14 de diciembre).
- ▶ Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE de 23 de marzo).
- ▶ Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE de 23 de junio).
- ▶ Ley 20/2007, de 11 de julio, del estatuto del trabajo autónomo (BOE de 12 de julio).



- ▶ Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social (incapacidad temporal y otras prestaciones) (BOE de 5 de diciembre).
- ▶ Orden TAS/408/2008, de 18 de febrero, por la que se crea el registro electrónico del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y se regula el servicio de notificaciones electrónicas, estableciéndose los requisitos generales para su aplicación a determinados procedimientos (BOE de 21 de febrero).
- ▶ Real decreto 295/2009, de 6 de marzo, por el que se regulan las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social por maternidad, paternidad y riesgos durante el embarazo o lactancia natural (BOE de 21 de marzo).
- ▶ Ley 9/2009, de 6 de octubre, de ampliación de la duración del permiso de paternidad en los casos de nacimiento, adopción o acogida (BOE de 7 de octubre).
- ▶ Real decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE de 18 de noviembre).
- ▶ Orden TIN/1459/2010, de 28 de mayo, por la que se crea la sede electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social (BOE de 5 de junio).
- ▶ Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad para los trabajadores autónomos (BOE de 6 de agosto).
- ▶ Orden TIN/831/2011, de 8 de abril, por la que se regula el tablón de edictos y anuncios de la Seguridad Social (BOE de 9 de abril).
- ▶ Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modificación del sistema de Seguridad Social (BOE de 2 de agosto).
- ▶ Ley 28/2011, de 22 de septiembre, por la que se procede a la integración del régimen especial agrario en el régimen general de la Seguridad Social (BOE de 23 de septiembre).
- ▶ Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social (BOE de 11 de octubre).
- ▶ Real decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del sistema nacional de salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones (BOE de 24 de abril).
- ▶ Real decreto 1192/2012, de 3 de agosto, por el que se regula la condición de asegurado y de beneficiario a efectos de la asistencia sanitaria en España, con cargo a fondos públicos, a través del sistema nacional de salud (BOE de 4 de agosto).



- ▶ Real decreto-ley 28/2012, de 30 de noviembre, de medidas de consolidación y garantía del sistema de la Seguridad Social (BOE de 1 de diciembre).
- ▶ Real decreto 1716/2012, de 28 de diciembre, para el desarrollo de las disposiciones establecidas en la ley 27/2011, de 1 de agosto (BOE de 31 de diciembre).
- ▶ Real decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo (BOE de 16 de marzo).
- ▶ Orden ESS/485/2013, de 26 de marzo, por las que se regulan las notificaciones y comunicaciones por medios electrónicos en el ámbito de la Seguridad Social (BOE de 28 de marzo).
- ▶ Orden ESS/486/2013, de 26 de marzo, por la que se crea y regula el registro electrónico de apoderamientos de la Seguridad Social para la realización de trámites y actuaciones por medios electrónicos (BOE de 28 de marzo).
- ▶ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno (BOE de 10 de diciembre).
- ▶ Ley 23/2013, de 23 de diciembre, reguladora del factor de sostenibilidad y del índice de revalorización del sistema de pensiones de la Seguridad Social (BOE de 26 de diciembre).
- ▶ Ley 1/2014, de 28 de febrero, para la protección de los trabajadores a tiempo parcial y otras medidas urgentes en el orden económico y social (BOE de 1 de marzo).
- ▶ Real decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros 365 días de su duración (BOE de 21 de julio).
- ▶ Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de la Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social (BOE de 29 de diciembre).
- ▶ Real decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social (BOE de 28 de febrero).

Dado el carácter limitado de esta selección de disposiciones y el grado elevado de movilidad que las caracteriza, para una mayor seguridad en la consulta de las mismas recomendamos efectuar su acceso a través de la página [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) en la que siempre encontrará la versión más actualizada.



## 6. Quejas y sugerencias

El INSS tiene establecido un sistema de quejas y sugerencias para recoger las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de su calidad.

- ▶ Las quejas y sugerencias podrán presentarse de forma presencial, por correo postal o por medios electrónicos. En caso de que elija este último canal, podrá hacerlo a través de la web ([www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)) o de la sede electrónica de la Seguridad Social (<https://sede.seg-social.gob.es>), siendo necesario, en este caso, la firma electrónica del interesado.
- ▶ Si las quejas o sugerencias se realizan de forma presencial, el usuario rellenará y firmará el formulario establecido, para lo cual podrá solicitar la ayuda de los funcionarios.
- ▶ En las dependencias y oficinas del INSS existe un lugar en el que los usuarios podrán depositar sus quejas y sugerencias, que está señalizado de forma visible y con fácil acceso, o si prefiere, puede enviar el formulario directamente a los Servicios Centrales del INSS (c/ Padre Damián, 4, Madrid-28036).
- ▶ Formulada la queja o sugerencia, el usuario recibirá constancia expresa de su presentación.
- ▶ La unidad responsable de la tramitación deberá informar al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, en el plazo máximo de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación. Este plazo podrá suspenderse cuando sea preciso solicitar al interesado las aclaraciones necesarias para la correcta resolución.
- ▶ Si el interesado no hubiese obtenido respuesta transcurrido este plazo, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, como órgano supervisor de superior nivel, para conocer los motivos de la falta de contestación.

La presentación de cualquier queja o sugerencia no tendrá, en principio, la calificación de recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar, ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los interesados, dada la distinta naturaleza jurídica y compatibilidad de ambas acciones: la de queja o sugerencia y la de recurso administrativo.

# **COMPROMISOS DE CALIDAD**



## 1. Niveles de calidad que se ofrecen

Los servicios y los derechos que se recogen en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos:

### Agilidad en la gestión

- ▶ Resolver el 90% de las solicitudes de las pensiones a las que se aplique la legislación nacional en un plazo que no supere:
  - ◆ 15 días naturales en la pensión de jubilación, contados a partir del día siguiente a la solicitud.
  - ◆ 10 días naturales, contados a partir del día siguiente a la solicitud, en las pensiones de viudedad, orfandad y favor de familiares.
- ▶ 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.

**En estas pensiones, se garantiza la no interrupción de rentas, siempre que el expediente administrativo esté inicialmente completo para su resolución definitiva.**

- ▶ Resolver el 95% de las solicitudes de los subsidios de incapacidad temporal, maternidad y paternidad en un plazo que no supere los 10 días naturales, contados a partir del día siguiente a la solicitud.
- ▶ El 5% restante se resolverá en un tiempo no superior a 15 días naturales.
- ▶ Resolver el 85% de las solicitudes de prestaciones familiares por hijo menor de 18 años a cargo o menores acogidos, en un tiempo que no supere los 15 días naturales, con carácter general y 25 días naturales, cuando se trate de discapacitados mayores de dicha edad, contados ambos a partir del día siguiente a la solicitud.
- ▶ El 15% restante se resolverá en plazo no superior a 29 días naturales.
- ▶ Reconocer el derecho a la asistencia sanitaria simultáneamente con el de la pensión solicitada.
- ▶ Enviar la tarjeta sanitaria europea al domicilio del interesado en un plazo máximo de 10 días naturales, desde su solicitud.
- ▶ Entregar, en el momento de su solicitud, los formularios de derecho necesarios para desplazarse a los países con los que España tenga suscrito un convenio bilateral, o multilateral, en materia de asistencia sanitaria.



## Atención e información

### De forma personal y directa en los CAISS

Atender e informar a los ciudadanos y usuarios que acuden a los CAISS con el mayor nivel de calidad y fiabilidad en las cuestiones por ellos planteadas.

- ▶ Las consultas informativas, realizadas presencialmente, se atenderán con un tiempo de espera inferior a 12 minutos.

**Este compromiso sólo podrá ser evaluado en los CAISS que dispongan de un sistema inteligente de gestión de esperas.**

### Por escrito

Contestar las peticiones y consultas recibidas en el plazo máximo de 25 días hábiles, contados desde el día siguiente a su presentación.

Contestar a los escritos de quejas y sugerencias en un plazo no superior a 15 días hábiles.

### Por teléfono

Atención directa de las llamadas en un porcentaje no inferior al 60% de las entradas recibidas en la plataforma 901 16 65 65. El resto de llamadas serán atendidas posteriormente cuando el usuario deje en el contestador sus datos personales y el canal de contacto elegido.

**Cuando las líneas telefónicas estén saturadas, el usuario recibirá un mensaje invitándole a repetir su llamada pasados unos minutos y a utilizar preferentemente las franjas horarias de menor demanda informativa.**

Este servicio se prestará en horario ininterrumpido de 9 a 20 horas de lunes a viernes.

### Por internet

Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a su petición, las solicitudes de información general que se realicen en la entrada “[Consultas/Buzón de consultas](#)” de la página [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)

## Envío personalizado de comunicaciones

Enviar al domicilio del 100% de los interesados, sin que éstos lo soliciten, las comunicaciones sobre la revalorización de pensiones, la modificación de importes de asignaciones económicas por hijo o menor acogido a cargo y las certificaciones del importe de las prestaciones abonadas y de las retenciones efectuadas a cuenta del impuesto de la renta de las personas físicas (IRPF), así como cualquier otro soporte informativo relacionado con el ejercicio de los derechos o el cumplimiento de las obligaciones por los ciudadanos.



## 2. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación de servicios

El INSS promoverá acciones positivas permanentes para lograr que el ejercicio de su actividad profesional se desarrolle de acuerdo con los principios de legalidad, imparcialidad, independencia, objetividad, transparencia y responsabilidad social.

### Para asegurar la igualdad de género

- ▶ Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

### Para facilitar el acceso a los servicios del INSS

- ▶ Disponer de una red de CAISS distribuidos por toda la geografía española, que garantice la proximidad al domicilio de los usuarios y les evite largos desplazamientos y costes. Estos centros han de reunir las siguientes condiciones ambientales, materiales y espaciales que faciliten un entorno adecuado para la comunicación:
  - ◆ Fácilmente identificables y visibles.
  - ◆ Imagen institucional definida e inconfundible.
  - ◆ Sin barreras arquitectónicas.
  - ◆ Sin mostradores ni ventanillas.
  - ◆ Diseño funcional, sencillo y cómodo.
- ▶ Contar con personas empleadas suficientemente formadas en el régimen jurídico de las prestaciones de la Seguridad Social y en las imprescindibles habilidades de comunicación para su relación con el público, que atenderán a los usuarios de acuerdo con los siguientes criterios de comportamiento:
  - ◆ Amabilidad, respeto y cortesía.
  - ◆ Atención y trato individualizado.
  - ◆ Receptividad.
  - ◆ Escucha activa.



- ◆ Lenguaje comprensible.
- ◆ Adecuación a las actitudes y aptitudes de las personas usuarias.
- ◆ Respeto a la confidencialidad.
- ◆ Resolución, en el menor tiempo posible y sin errores, de las cuestiones planteadas.

### Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios del INSS

- ▶ Redactar las comunicaciones escritas con un lenguaje claro, directo, comprensible y no sexista, siguiendo los criterios y recomendaciones del manual de estilo e imagen corporativa del INSS.

Además, en los escritos se indicará, claramente, el asunto de que se trate, la unidad administrativa que lo gestiona, el domicilio de ésta y los números de teléfono, de fax o dirección electrónica a donde se pueden dirigir las personas interesadas para obtener más información o pedir aclaración.

- ▶ Lograr la plena accesibilidad a los servicios de atención e información para las personas con discapacidad, eliminando barreras de movilidad y comunicación, facilitándoles los servicios y las gestiones que precisen realizar en los CAISS.

Las personas con discapacidad auditiva recibirán atención personal y cualificada prestada por funcionarios formados e instruidos en la lengua de los signos española (LSE), ya sea en el propio centro de atención o bien a través de la red de apoyo de un centro asociado, cuando ello resulte posible.



### 3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

#### Sistemas normalizados de gestión de la calidad

El INSS ha implantado el modelo europeo de gestión de la excelencia (EFQM) como instrumento de análisis permanente de su actividad, lo que le permite llevar a cabo las mejoras necesarias para responder a los niveles de calidad que los ciudadanos demandan, impulsando vías de anticipación al progreso evolutivo de la sociedad.

Para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción, se aplica el modelo SERVQUAL, que está implantado de manera sistemática en el INSS desde el año 1996, y que hoy se integra en el marco general de la calidad en la Administración General del Estado, establecido por el Real decreto 951/2005, de 29 de julio.

Como evidencia cierta de esta preocupación por los mejores niveles de valoración por parte de los usuarios de los servicios prestados por los CAISS, se ha implantado un cuestionario de evaluación para que los ciudadanos expresen su grado de satisfacción y cuyo análisis se efectuará en relación con sus expectativas, concretadas en los siguientes valores, dentro de una escala de 0 a 10 puntos:

- ♦ 7,12 respecto del tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos.
- ♦ 7,28 respecto del trato recibido de los funcionarios.
- ♦ 7,63 respecto del tiempo de atención dedicado por los funcionarios
- ♦ 7,80 respecto de la competencia de los funcionarios de atención.

Asimismo, se ha elaborado un programa específico de garantía de la calidad para las unidades médicas como herramienta para elevar el nivel de calidad del servicio prestado a los ciudadanos y la calidad científico-técnica de los reconocimientos e informes médicos elaborados.

#### Medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El INSS, para garantizar la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, ha adoptado una serie de medidas, entre las que destacan:

- ▶ Informar a los ciudadanos y usuarios de los centros del INSS, mediante paneles, planos de situación y folletos informativos, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.



- ▶ Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios de los centros, para garantizar su operatividad en todo momento.
- ▶ Formar a los empleados públicos del INSS en materia de prevención de riesgos laborales. En este sentido, el personal que forma parte de los equipos de emergencia ha recibido la formación específica para intervenir en el caso que fuera necesario.
- ▶ Realizar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- ▶ Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para la ciudadanía y para sus empleados.



## 4. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos

Para evaluar la calidad de los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de servicios, el INSS ha establecido los siguientes indicadores referidos a:

### La agilidad en la gestión

- ▶ Porcentaje de las pensiones de jubilación, viudedad, orfandad y favor de familiares reconocidas con aplicación de la legislación nacional, que han sido resueltas dentro del plazo antes comprometido.
- ▶ Porcentaje de los subsidios de incapacidad temporal, maternidad y paternidad, que han sido resueltos dentro del plazo antes comprometido.
- ▶ Porcentaje de las prestaciones familiares por hijo menor de 18 años a cargo o menores acogidos, que han sido resueltas dentro del plazo antes comprometido.
- ▶ Porcentaje de reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria para los nuevos pensionistas, considerado en periodo mensual.
- ▶ Porcentaje de emisión y envío de la tarjeta sanitaria europea al domicilio del interesado antes de los 10 días a contar desde la solicitud.
- ▶ Porcentaje de emisión de los formularios de derecho para desplazarse a los países con los que España tenga suscrito un convenio bilateral en materia de asistencia sanitaria, de forma simultánea a la solicitud, considerado en periodo mensual.

### La calidad de la atención e información

#### De forma personal y directa en los CAISS

- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 12 minutos, considerado en periodo mensual.
- ▶ Número de consultas de presentación de documentación y de trámites de expedientes.



#### Por escrito

Porcentaje de peticiones y consultas contestadas antes de 25 días hábiles.

#### Por teléfono

Porcentaje de llamadas atendidas, en el primer contacto con el INSS, a través de su línea 901 16 65 65.

#### Por internet

Porcentaje de solicitudes de información contestadas antes de 10 días hábiles.

### **Envío personalizado de comunicaciones**

Porcentaje de comunicaciones enviadas al domicilio de las personas interesadas en materia de revalorización de pensiones, modificaciones del importe de la asignación económica por hijo o menor acogido a cargo y certificaciones del importe de las prestaciones abonadas y de las retenciones efectuadas a cuenta del impuesto de la renta de las personas físicas (IRPF).

### **Respuesta a las quejas y sugerencias**

Porcentaje de respuestas cumplimentadas en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles.

**MEDIDAS DE  
SUBSANACIÓN EN CASO  
DE INCUMPLIMIENTO  
DE LOS COMPROMISOS  
DECLARADOS**



## 1. Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el INSS ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad operativa responsable de la Carta de servicios, para lo cual pueden dirigir sus comunicaciones a la Secretaría General del INSS [c/ Padre Damián, 4-6, Madrid -28036], o utilizar los canales telefónico y electrónico.

Una vez analizada la reclamación, el titular de la Dirección General del INSS contestará al ciudadano 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.

**INFORMACIÓN DE  
CARÁCTER  
COMPLEMENTARIO**



## 1. Direcciones telefónicas, electrónicas y postales de las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios

- ▶ El horario habitual de atención al público transcurre de 9 a 14 horas, los días laborables de lunes a viernes.
- ▶ Para acceder a la información personal y directa en los CAISS, puede solicitar cita previa en el teléfono 901 10 65 70, o por internet, sin certificado digital, en la página [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)
- ▶ El teléfono de información con llamada de gastos compartidos, es el siguiente: 901 16 65 65.
- ▶ La información a través de internet se facilita en las siguientes direcciones: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) y para la gestión de los servicios electrónicos se accederá mediante el identificador de la sede electrónica: <https://sede.seg-social.gob.es>
- ▶ Acceso directo, por internet, al espacio [TU SEGURIDAD SOCIAL](#)



Dirección provincial	Dirección	C.P.	Teléfono
ARABA/ÁLAVA (Vitoria-Gasteiz)	Eduardo Dato, 36	01005	945 160 700
ALBACETE	Avda. de España, 27	02002	967 598 700
ALACANT/ALICANTE	Churruca, 26	03003	965 903 100
ALMERÍA	Pl. Emilio Pérez, 3	04001	950 189 500
ASTURIAS (Oviedo)	Santa Teresa de Jesús, 8-10	33007	985 666 200
ÁVILA	Avda. de Portugal, 4	05001	920 359 400
BADAJOS	Ronda del Pilar, 10	06002	924 216 100
BARCELONA	Sant Antoni M. Claret, 5-11	08037	934 345 200
BIZKAIA (Bilbao)	Gran Vía, 89	48011	944 284 500
BURGOS	Vitoria, 16	09004	947 476 600
CÁCERES	Avda. de España, 14	10001	927 620 000
CÁDIZ	Avda. Juan Carlos I, s/n		
	Edif. Preferencia, 3ª pl.	11011	956 298 600
CANTABRIA (Santander)	Avda. Calvo Sotelo, 8	39002	942 394 300
CASTELLÓ/CASTELLÓN	Avda. del Mar, 6	12003	964 354 000
CEUTA	Alcalde M. Olivencia Amor, s/n	51001	956 526 800
CIUDAD REAL	Avda. Rey Santo, 2	13001	926 292 800
CÓRDOBA	Córdoba de Veracruz, 4	14008	957 221 000
CORUÑA, A	Ronda Camilo José Cela, 16	15009	881 909 300
CUENCA	Parque de San Julián, 7	16001	969 178 400
GIPUZKOA (Donostia/S. Sebastián)	Hermanos Otamendi, 13	20014	943 483 600
GIRONA	Santa Eugènia, 40	17005	872 082 500
GRANADA	Restauradores, 1	18006	958 181 200
GUADALAJARA	Carmen, 2	19001	949 888 300
HUELVA	San José, 1-3	21002	959 492 500
HUESCA	Avda. Pirineos, 17	22004	974 294 300
ILLES BALEARS (Palma de Mallorca)	Pere Dezcallar i Net, 3	07003	971 437 300
JAÉN	Fuente de Buenora, 7	23006	953 216 500



Dirección provincial	Dirección	C.P.	Teléfono
LEÓN	Avda. Padre Isla, 16	24002	987 845 700
LLEIDA	Pasaje Pompeyo, 2	25006	973 700 700
LUGO	Rda. Músico Xosé Castiñeira, 26	27002	982 293 300
MADRID	Serrano, 102	28006	915 661 000
MÁLAGA	Huéscar, 4	29007	952 979 000
MELILLA	General Marina, 18	52001	952 680 000
MURCIA	Avda. Alfonso X El Sabio, 15	30008	968 382 300
NAVARRA (Pamplona/Iruña)	Conde Oliveto, 7	31003	948 289 400
OURENSE	Concejo, 1	32003	988 521 000
PALENCIA	Avda. Comunidad Europea, 16	34004	979 168 000
PALMAS, LAS	Pérez del Toro, 89	35004	928 249 024
PONTEVEDRA (Vigo)	O Grove, 4	36209	986 249 700
RIOJA, LA (Logroño)	Sagasta, 2	26001	941 276 000
SALAMANCA	P.º Canalejas, 129	37001	923 296 100
SANTA CRUZ DE TENERIFE	Avda. José Manuel Guimerá, 8	38003	922 601 300
SEGOVIA	Pl. Reina Doña Juana, 1	40001	921 414 400
SEVILLA	Sánchez Perrier, 2	41009	954 746 000
SORIA	San Benito, 17	42001	975 234 500
TARRAGONA	Rambla Nova, 84	43003	977 259 625
TERUEL	Tarazona de Aragón, 2-A	44002	978 647 100
TOLEDO	Venancio González, 5	45001	925 396 660
VALÈNCIA/VALENCIA	Bailén, 46	46007	963 176 000
VALLADOLID	Gamazo, 5	47004	983 215 600
ZAMORA	Avda. Requejo, 23	49012	980 559 500
ZARAGOZA	Doctor Cerrada, 6	50005	976 703 400

Las direcciones provinciales le facilitarán toda la información necesaria para ponerse en contacto con los CAISS de su respectivo ámbito territorial.



## **2. Dirección postal y telefónica de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos**

La unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, es la Secretaría General del Instituto Nacional de la Seguridad Social, calle Padre Damián, 4 - 28036 Madrid - Teléfono 915 688 300.



### 3. Otros datos de interés sobre el INSS y sus servicios

#### El INSS

- ▶ Recibe y gestiona en sus CAISS más de 15.000.000 actos informativos y contesta más de 1.200.000 llamadas telefónicas en su línea 901 16 65 65, cada año.
- ▶ Realiza más de 600.000 reconocimientos anuales del derecho a la asistencia sanitaria, tanto de titulares como de beneficiarios.
- ▶ Tramita y resuelve más de 1.900.000 solicitudes de pensiones y subsidios al año.
- ▶ Expide cerca de 1.600.000 tarjetas sanitarias europeas (TSE) y más de 700.000 certificados provisionales sustitutorios (CPS).
- ▶ Organiza y desarrolla cerca de 950 cursos de formación al año, en los que participan, de manera presencial o electrónica [a distancia], más de 14.800 empleados.
- ▶ Realiza actividades de control para el mantenimiento o supresión del derecho a las prestaciones económicas: por ejemplo, de la incapacidad temporal (IT) para el trabajo, del cobro del complemento a mínimos, de las prestaciones familiares en función de las rentas o ingresos, de los requisitos y condiciones de las jubilaciones parciales, etc, en volúmenes que superan los 4.000.000 de actos de supervisión y verificación de requisitos.
- ▶ Además de los 435 CAISS, el INSS mantiene modalidades de atención móvil e itinerante en comarcas de difícil comunicación, así como otras formas de relación institucional con ayuntamientos a través de los oportunos convenios suscritos al efecto.
- ▶ La mayoría de los CAISS de la red cuenta con sistemas inteligentes de gestión de espera que permiten mejorar la atención al público, organizando a los clientes en función del tipo de petición o del tiempo que se precisa para su consulta, coordinando esta gestión con la modalidad de la cita previa.
- ▶ Los CAISS se encuentran interconectados a través de una red informática que permite la transmisión inmediata de la información y el acceso a las distintas bases corporativas de datos desde cualquier punto del territorio, lo que hace posible la homogeneidad en el trámite y en la atención a las personas usuarias de sus servicios.



- ▶ Del importe total del presupuesto de gastos del INSS (119.994.797,52 millones de euros en 2015), únicamente se destina el 0,46% de este gasto a financiar los costes operativos del Instituto (gastos de personal, en bienes corrientes, en inversiones, etc.). O dicho de otra forma: de cada 100 euros de gasto presupuestado, sólo 46 céntimos de euro se destinan a la financiación de sus costes operativos.
- ▶ El INSS, como organización receptiva a las necesidades y peticiones de los ciudadanos y a la utilización progresiva de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, trabaja permanentemente en la ampliación de los servicios que los usuarios necesiten y puedan realizar mediante la administración electrónica, con la firme y decidida voluntad de acercar los servicios a los ciudadanos y mejorar su calidad de vida.

*¡Más cerca de usted!*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL