



CARTA DE SERVICIOS

L'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), com a organització pública, està compromès amb la millora contínua dels seus processos i servicis. La Carta de servicis es configura com un instrument que permet mantindre i renovar este compromís amb la millora contínua i la recerca de l'excel·lència en els servicis que presta a la societat.

L'INSS és una entitat gestora dotada de personalitat jurídica pròpia, adscrita al Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social a través de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social.

Té la missió de gestionar i administrar les prestacions econòmiques del sistema públic de la Seguretat Social, a través de l'aplicació de la legislació nacional i internacional.

Assegura als ciutadans l'efectivitat dels drets en matèria de prestacions i la millora contínua dels procediments i dels servicis.

L'INSS és un organisme d'àmbit estatal. Té una estructura perifèrica que consta de 52 direccions provincials i d'una àmplia xarxa de centres d'atenció i d'informació (CAISS), en procés permanent de renovació, amb implantació urbana i comarcal.

MESURES D'ESMENA

Els ciutadans que consideren que l'INSS ha incomplert els compromisos declarats en esta Carta, poden dirigir un escrit de reclamació a la unitat responsable de la Carta de servicis (Secretaria General de l'INSS).

Una vegada analitzada la reclamació, la persona titular de la Direcció General de l'INSS comunica al ciutadà els resultats de l'anàlisi i les actuacions d'esmena corresponents.

Estes reclamacions no es consideren en cap cas un recurs administratiu, no interrompen cap termini establert legalment ni poden donar lloc a responsabilitat patrimonial.

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General de l'INSS
c/ Padre Damián, 4 - 6
28036 - Madrid
Telèfon: 91 568 83 00 - (DIR3: EA0021203)

ATENCIÓ PRESENCIAL

En la pàgina web www.seg-social.es podeu consultar la situació de la nostra xarxa de centres, tant de les 52 direccions provincials com de tots els centres d'atenció i informació de la Seguretat Social, amb algunes indicacions orientatives que faciliten l'accés a cada centre.

ATENCIÓ TELEFÒNICA

Podeu telefonar al número 901 16 65 65 en horari ininterromput de 9.00 a 20.00 hores, de dilluns a divendres.

ATENCIÓ ELECTRÒNICA

La modalitat electrònica té diverses vies d'accés:

- Pàgina web (*servicis d'informació general i específica*)
www.seg-social.es
- Seu electrònica (*tràmits de gestió*)
<https://sede.seg-social.gob.es>
- Espai "TU SEGURIDAD SOCIAL" (*informació i gestions*)
<https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- Sistema TARGETA SOCIAL UNIVERSAL (*informació personal*)
<https://www.tarjetasocialuniversal.es>

Estos canals estan disponibles les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, excepte en algun moment d'interrupció programada per a tasques de manteniment i actualitzacions.



CARTA DE SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL
2019 - 2022



LLISTA DE SERVICIS PRESTATS

Reconeixement del dret a les prestacions de la Seguretat Social

- Jubilació.
- Incapacitat permanent.
- Viudetat, orfanat, en favor de familiars i auxili per defunció.
- Incapacitat temporal, naixement i cura de menor, exercici corresponsable de la cura del lactant i riscos durant l'embaràs i durant la lactància natural.
- Atenció de menors afectats per càncer o per altres malalties greus.
- Prestacions familiars.
- Assegurança escolar.
- Síndrome tòxica.

Informació i atenció als ciutadans

- De manera personal i directa, en tots els centres d'atenció i d'informació de la Seguretat Social (CAISS), de 9.00 a 14.00 hores, de dilluns a divendres. Per a accedir a esta informació es pot usar el servei de cita prèvia al telèfon 901 10 65 70, o per Internet, sense certificat digital, en la pàgina www.seg-social.es.
- Per escrit.
- Per telèfon, al número 901 16 65 65, accessible des de qualsevol lloc del territori nacional, de 9.00 a 20.00 hores, de dilluns a divendres.
- Per Internet.

Servicis prestats a través de procediments d'administració electrònica

- A través de la pàgina www.seg-social.es, els usuaris poden obtenir informació sobre prestacions i formular peticions d'informació general i tècnica.
- A través de la seu electrònica, <https://sede.seg-social.gob.es>, els interessats poden fer diverses gestions.
- A través de l'espai electrònic "TU SEGURIDAD SOCIAL", <https://sede-tu.seg-social.gob.es>, es poden fer consultes i tràmits de prestacions.
- A través de <https://www.tarjetasocialuniversal.es>, s'oferix als ciutadans informació permanent sobre les prestacions que perceben.
- Registre en el sistema cl@ve, que permet accedir a diversos servicis de l'Administració General de l'Estat.

Altres servicis

- Revaloració anual de les pensions.
- Enviament de notificacions personalitzades al domicili dels interessats.
- Comunicació anticipada de la resolució favorable sobre la prestació a través d'un missatge de text enviat al telèfon mòbil de la persona interessada.

CARTA DE SERVICIS

INSTITUT NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL

ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT

Agilitat en la gestió

La resolució de les prestacions reconegudes a l'empara de la legislació nacional es du terme assegurant, en tot cas, que les rendes no s'interrompen.

- El termini de resolució per al 90% de les pensions, el 95% dels subsidis i el 85% de les prestacions familiars no pot superar els períodes de temps següents:
 - 15 dies naturals en la pensió de jubilació.
 - 10 dies naturals en les pensions de viudetat, d'orfanat i en favor de familiars.
 - 10 dies naturals en els subsidis d'incapacitat temporal, naixement i cura de menor.
 - 25 dies naturals en les prestacions familiars per fill a càrrec o menor acollit.

L'altre 10% de les pensions, 5% dels subsidis i 15% de les prestacions familiars s'ha de resoldre dins d'uns terminis inferiors a 29 dies per a jubilació, 20 dies per a viudetat, orfanat o en favor de familiars, 15 dies per a subsidis i 30 dies per a prestacions familiars.

- La targeta sanitària europea s'envia al domicili de l'interessat en un termini màxim de 12 dies naturals des de la sol·licitud.
- Els formularis de dret per a assistència sanitària internacional s'entreguen en el moment de la sol·licitud.

Atenció i informació

- En la informació presencial, les consultes s'han d'atendre amb un temps d'espera inferior a 12 minuts.
- En la informació escrita, les peticions i les consultes rebudes s'han de contestar en el termini màxim de 25 dies hàbils, a comptar de l'endemà de la presentació.
- Les queixes i els suggeriments s'han de contestar en un termini de temps no superior a 12 dies.
- Cal contestar en el moment el 60% de les telefonades rebudes. Les altres s'han de contestar més tard, quan l'usuari deixi en el contestador les seues dades personals i el canal de contacte escollit.
- Les sol·licituds d'informació general que es fan en l'entrada "Consultes / Bústia de consultes" de la pàgina www.seg-social.es s'han de contestar en un termini màxim de 10 dies hàbils, a comptar de l'endemà de la petició.

Enviament personalitzat de comunicacions

Les comunicacions de les prestacions que perceben els interessats s'envien a domicili en el 100% dels casos, sense necessitat que ho sol·liciten.

INDICADORS DEL NIVELL DE QUALITAT

Agilitat en la gestió

- Percentatge de les pensions de jubilació, de viudetat, d'orfanat i en favor de familiars, i dels subsidis d'incapacitat temporal, naixement i cura de menor, resoltos dins dels terminis compromesos.
- Percentatge de les prestacions familiars per fill a càrrec menor acollit que s'han resolt dins dels terminis compromesos.
- Percentatge d'emissió i d'enviament de la targeta sanitària europea al domicili de l'interessat abans de 10 dies a comptar de la sol·licitud.
- Percentatge d'emissió dels formularis de dret per a assistència sanitària internacional, de forma simultània a la sol·licitud, considerat en període mensual.

Atenció i informació

- Percentatge de consultes presencials ateses abans de 12 minuts, considerat en període mensual.
- Percentatge de telefonades contestades directament.
- Percentatge de peticions i consultes contestades abans de 25 dies hàbils.
- Percentatge de respostes a les queixes i els suggeriments presentats, en un termini no superior a 12 dies.
- Percentatge de sol·licituds d'informació contestades abans de 10 dies hàbils.

Enviament personalitzat de comunicacions

- Percentatge de comunicacions enviades al domicili dels interessats sense necessitat que ho sol·liciten.

FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Els agents socials (sindicats i empresaris) participen en els plans d'actuació i millora de l'INSS a través del Consell General i de les comissions executives central i provincials.

Els usuaris i ciutadans en general poden opinar sobre la qualitat del servei a través de les enquestes i dels qüestionaris que es fan de manera periòdica i, també, a través de les bústies de consultes.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Les queixes i els suggeriments poden presentar-se en persona en qualsevol oficina o dependència de l'INSS, a través del formulari establert. També poden presentar-se a través del correu postal o per mitjans electrònics (en este cas cal la firma electrònica).

L'Institut, dins dels 20 dies hàbils següents a la presentació de la queixa o del suggeriment, ha de comunicar a l'interessat les actuacions fetes i, si és el cas, les mesures preses.