



# CARTA DE SERVIZOS

INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL

2019 - 2022





CARTA DE  
**SERVIZOS**

INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL

2019 - 2022

**Edita:** Instituto Nacional da Seguridade Social (PUB014-20190425)

**NIPO:** 855-19-035-X

Catálogo de Publicacións da Administración Xeral do Estado: <https://cpage.mpr.gob.es>



## Presentación

O Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) é unha entidade xestora dotada de personalidade xurídica propia, dependente do Ministerio de Traballo, Migracións e Seguridade Social, a través da Secretaría de Estado da Seguridade Social.

Creado hai máis de 40 anos, a súa misión é xestionar e administrar as prestacións do sistema da Seguridade Social, de acordo coa lexislación nacional e internacional na materia, coa excepción daquelas que teñen atribuída a súa xestión ao Instituto Social da Mariña (ISM), ao Servizo Público de Emprego Estatal (SEPE), ao Instituto de Maiores e Servizos Sociais (IMSERSO) ou aos servizos competentes das comunidades autónomas.

Para desenvolver adecuadamente esta misión, o INSS conta cunha importante infraestrutura de xestión e ofrece aos cidadáns servizos de atención e información multicanle, sometidos ao principio de libre elección: presencial, a través dunha ampla rede periférica de centros de atención e información (CAISS), *telefónica*, mediante o Centro de Atención telefónica e telemática, e a través de *internet*.

En relación con esta última canle, é destacable a plataforma TU SEGURIDAD SOCIAL que, no marco da Administración Electrónica, e nunha progresiva ampliación do catálogo dos seus servizos, oferta aos cidadáns novas posibilidades para relacionarse coa entidade de maneira cómoda, rápida e segura.

O INSS como organización pública está comprometido coa mellora continua, por iso fomenta a participación dos cidadáns e a transparencia, como elementos fundamentais da súa actuación. Mediante o documento que se presenta explícanse os servizos ofertados, os compromisos de calidade que se asumen en relación con eles, así como os indicadores do nivel de calidade co que se leva a cabo a actuación da entidade.

A Carta de servizos configúrase así, como un instrumento que permite manter e renovar o compromiso do INSS coa mellora continua e a procura da excelencia nos servizos prestados á sociedade.

**M<sup>a</sup> Gloria Redondo Rincón**  
Directora xeral



# Índice

## Presentación

### Información de carácter xeral e legal

|   |    |
|---|----|
| 1. Datos identificativos e fins do Instituto Nacional da Seguridade Social        | 7  |
| 2. Principais servizos que presta   | 8  |
| 3. Dereitos concretos dos cidadáns e usuarios en relación cos servizos            | 12 |
| 4. Fórmulas de colaboración ou participación dos usuarios na mellora dos servizos | 14 |
| 5. Normativa reguladora das principais prestacións e servizos                     | 15 |
| 6. Queixas e suxestións   | 20 |

### Compromisos de calidade

|  |    |
|--|----|
| 1. Niveis de calidade que se ofrecen   | 22 |
| 2. Medidas que aseguran a igualdade de xénero, facilitan o acceso e melloran as condicións da prestación de servizos | 24 |
| 3. Sistemas normalizados de xestión da calidade, medio ambiente e prevención de riscos laborais                      | 26 |
| 4. Indicadores utilizados para a avaliación da calidade e, especificamente, para o seguimento dos compromisos        | 28 |

### Medidas de corrección no caso de incumprimento dos compromisos declarados

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 1. Medidas de corrección | 31 |
|--------------------------|----|

### Información de carácter complementario

|  |    |
|--|----|
| 1. Direccións telefónicas, electrónicas e postais das oficinas onde se prestan cada un dos servizos  | 33 |
| 2. Enderezo postal e telefónico e electrónica da unidade operativa responsable da Carta de servizos, incluídas as reclamacións por incumprimento dos compromisos | 36 |
| 3. Outros datos de interese sobre o INSS e os seus servizos  | 37 |



# **INFORMACIÓN DE CARÁCTER XERAL E LEGAL**



## **1. Datos identificativos e fins do Instituto Nacional da Seguridade Social**

- O Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) é unha entidade xestora do sistema público de Seguridade Social con personalidade xurídica propia. Está adscrito 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 do sistema público de Seguridade Social, de acordo coa lexislación nacional e internacional na materia, agás daquelas das que a súa xestión se atribúe ao Instituto Social da Mariña (ISM), ao Servizo Público de Emprego Estatal (SEPE), ao Instituto de Maiores e Servizos Sociais (IMSERSO) ou aos servizos competentes das comunidades autónomas.
- Para o exercicio 2018, o orzamento de gastos do INSS alcanzou 132.505,71 millóns de euros.
- Tomando datos dispoñibles ao 31 de decembro do 2018, o INSS administra arredor de 9.700.000 pensións. Á súa vez, durante o devandito exercicio xestionou e recoñeceu o dereito a 738.723 novas pensións e 734.803 subsidios.
- O INSS conta con preto de 11.000 empregados públicos, que prestan os seus servizos nunha dirección xeral, en 52 direccións provinciais e nunha ampla rede de centros de atención e información da Seguridade Social (CAISS) estendidos por todo o territorio nacional.



## 2. Principais servizos que presta

Recoñece o dereito ás prestacións da Seguridade Social, agás daquelas que teñen a súa xestión atribuída ao Instituto Social da Mariña (ISM), ao Servizo Público de Emprego Estatal (SEPE), ao Instituto de Maiores e Servizos Sociais (IMSERSO) ou aos servizos competentes das comunidades autónomas, aplicando a lexislación nacional, a da Unión Europea, ou ben, de convenios internacionais subscritos por España.

### Pensións contributivas:

- Pensión de xubilación.
- Pensión de incapacidade permanente.
- Pensións de viuvez, orfandade e de familiares.

\* As pensións contributivas de xubilación, viuvez ou incapacidade permanente, independentemente da continxencia determinante, poden incrementarse co complemento por maternidade establecido para as mulleres que tivesen dous ou máis fillos biolóxicos ou adoptados.

### Subsidios:

- Subsidio de incapacidade temporal por enfermidade común ou profesional, e accidente non laboral ou de traballo.
- Subsidio por nacemento e coidado de menor.
- Subsidio non contributivo por nacemento.
- Subsidio por exercicio corresponsable do coidado do lactante.
- Subsidios por risco durante o embarazo e durante a lactación natural.
- Prestación para o coidado de menores afectados por cancro ou por outra enfermidade grave.





### **Prestacións familiares (modalidade non contributiva):**

- Asignación económica por fillo ou menor ao cargo.
- Prestación económica por nacemento ou adopción de fillo en supostos de familias numerosas, monoparentais e nos casos de nais con discapacidade.
- Prestación económica por parto ou adopción múltiples.

### **Prestacións familiares (modalidade contributiva):**

- A consideración de período de cotización efectiva para as correspondentes prestacións da Seguridade Social por xubilación, incapacidade permanente, morte e supervivencia, nacemento e coidado do menor, dos períodos de ata tres anos de excedencia que os traballadores, de acordo coa Lei do Estatuto dos traballadores, dispoñan para o coidado de cada fillo ou menor en réxime de acollemento permanente ou de garda con fins de adopción.
- De igual xeito, considerarase efectivamente cotizado para os efectos das prestacións indicadas no parágrafo anterior, o primeiro ano do período de excedencia do que os traballadores dispoñan, dacordo coa Lei do Estatuto dos traballadores, para o coidado doutros familiares, ata o segundo grao de consanguinidade ou afinidade que, por razóns de idade, accidente, enfermidade ou discapacidade, non se poidan valer por eles mesmos, e non desempeñen unha actividade retribuída.

### **Indemnizacións:**

- Lesións permanentes non invalidantes por accidente de traballo e enfermidade profesional.
- Incapacidade permanente parcial.
- Falecemento por accidente de traballo e enfermidade profesional.

### **Outras:**

- Prestacións temporais por viuvez, prestación de orfandade ou en favor doutros familiares.
- Auxilio por defunción.
- Prestacións do seguro escolar.



- Prestacións da síndrome tóxica (marco protector estatal e complementario ao da Seguridade Social).
- Recarga naquelas prestacións económicas que teñan a súa causa en accidente de traballo ou enfermidade profesional, pola falta de medidas de seguridade e saúde no traballo.
- Xestión dos dereitos de asistencia sanitaria derivados das normas internacionais de coordinación dos sistemas de Seguridade Social.
- O INSS emitirá a tarxeta sanitaria europea (TSE), así como os documentos necesarios para exercer o dereito á asistencia sanitaria nos países nos que exista convenio bilateral na materia.
- Transitoriamente, o recoñecemento e control do dereito á asistencia sanitaria de acordo coa lexislación nacional.

### Informa e atende aos cidadáns

De forma **presencial**, en todos os centros de atención e información da Seguridade Social (CAISS), proporcionando os seguintes servizos:

- Información sobre as prestacións da Seguridade Social, así como sobre os dereitos e as obrigas dos titulares de prestacións, agás as correspondentes ao desemprego e ao réxime especial de traballadores do mar.
- Recepción das solicitudes e da documentación necesaria para a resolución dos procedementos.
- Axuda adecuada na tramitación de prestacións.
- Recepción de solicitudes de inicio de procesos de incapacidade temporal, cando a expedición da baixa médica sexa competencia do INSS (recaídas por igual ou similar patoloxía en procesos de máis de 365 días, ou cando se expedira a alta médica por un inspector médico do INSS), por tratarse de persoas traballadoras incluídas no ámbito da súa cobertura directa.
- Xestión das peticións, modificacións e incidencias de todo tipo que afecten aos pensionistas.
- Emisión de certificados en relación cos dereitos de seguridade social dos interesados.
- Tramitación da solicitude de tarxeta sanitaria europea e emisión dos formularios de dereito necesarios para desprazarse aos países cos que España subscribira un convenio bilateral ou multilateral, en materia de asistencia sanitaria.
- Recepción e tramitación de queixas e suxestións.



A través de **comunicacións escritas** individualizadas.

Por **teléfono**, no número **901 16 65 65**, para información xeral, personalizada e emisión da tarxeta sanitaria europea (TSE) e no **901 106 570** para concertar cita previa automatizada nos CAISS e así obter información presencial.

Mediante **mensaxe electrónica (SMS)**, para comunicar aos cidadáns a resolución das prestacións solicitadas, así como o resultado dos procedementos de control da incapacidade temporal.

A través de **internet**, poñendo ao dispor dos usuarios os seus servizos na páxina [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es).

#### **Ofrece os seguintes servizos a través de procedementos de administración electrónica:**

- Rexistro no sistema **cl@ve**, que permite acceder a múltiples servizos da Administración Xeral do Estado.
- Obtención de información xeral sobre a normativa reguladora das prestacións xestionadas polo INSS, e das condicións para solicitalas.
- Acceso aos servizos de tramitación ofertados polo INSS na sede electrónica: <https://sede.seg-social.gob.es>.

Actualmente, está ao dispor do cidadán o espazo denominado **“TU SEGURIDAD SOCIAL”**, no que o usuario pode interactuar de maneira personalizada para realizar xestións e acceder a servizos, en función dos distintos niveis de seguridade requiridos. Unha descrición desta plataforma, así como dos requisitos para rexistrarse e conseguir os códigos de usuario e contrasinal, atoparaos na dirección electrónica: <https://sede-tu.seg-social.gob.es>.

Así mesmo, o INSS puxo en funcionamento, a **TARXETA SOCIAL UNIVERSAL**, que é un sistema de información e de servizos dentro do ámbito da protección social en España, mediante o cal os cidadáns poden ter información permanente sobre as prestacións que perciben, e que permite descargar toda a información persoal existente no sistema; todo iso, con garantía de seguridade e confidencialidade:

<https://www.tarjetasocialuniversal.es>.



### **3. Dereitos concretos dos cidadáns e usuarios en relación cos servizos**

#### **Os cidadáns teñen dereito:**

A comunicarse co INSS a través dun Punto de Acceso Xeral electrónico.

A ser asistidos no uso de medios electrónicos nas súas relacións co INSS.

A utilizar as linguas oficiais no territorio da súa comunidade autónoma, de acordo co previsto no ordenamento xurídico.

Ao acceso á información pública, arquivos e rexistros, de acordo co previsto na Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno e o resto do ordenamento xurídico.

A ser tratados con respecto e deferencia polas autoridades e empregados públicos, que haberán de facilitarlles o exercicio dos seus dereitos e o cumprimento das súas obrigas.

A esixir as responsabilidades da Administración da Seguridade Social e ás súas autoridades, cando así corresponda legalmente.

Á obtención e utilización dos medios de identificación e sinatura electrónica contemplados nas leis.

Á protección de datos de carácter persoal e, en particular, á seguridade e confidencialidade dos datos que figuren nos ficheiros, sistemas e aplicacións do INSS.

A coñecer, en calquera momento, o estado da tramitación dos procedementos nos que teñan a condición de interesados. Tamén terán dereito a acceder e a obter copia dos documentos contidos nos citados procedementos. Se se relacionan co INSS a través de medios electrónicos, terán dereito a consultar a información dos procedementos na sede electrónica da Seguridade Social.

A identificar ás autoridades e ao persoal ao servizo do INSS baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos.



A non presentar documentos orixinais agás que, de maneira excepcional, se estableza o contrario. Nestes casos, no que deban presentar un documento orixinal, terán dereito a obter unha copia auténtica deste.

A non presentar datos e documentos non esixidos polas normas aplicables ao procedemento de que se trate ou que xa estean en poder da Administración.

A formular alegacións, utilizar os medios de defensa admitidos polo ordenamento xurídico e a achegar documentos en calquera fase do procedemento anterior ao trámite de audiencia, que se deberán ter en conta polo órgano competente ao redactar a proposta de resolución.

A obter información e orientación acerca dos requisitos xurídicos ou técnicos que as disposicións vixentes impoñan aos proxectos, actuacións ou solicitudes que se propoñan realizar.

A actuar asistidos de asesor cando o consideren conveniente en defensa dos seus intereses.

A calquera outro dereito que lles recoñezan a Constitución e as leis.



## 4. Fórmulas de colaboración ou participación dos usuarios na mellora dos servizos

Os usuarios poden colaborar na mellora dos servizos que ofrece o INSS mediante as seguintes canles:

- Enquisas:
  - Enquisas de expectativas sobre a calidade dos servizos, que deben realizarse cunha frecuencia aproximada de 5 anos.
  - Enquisas continuas aos novos perceptores de prestacións.
  - Calquera outra enquisa que se realice de forma puntual e a un público determinado.
  
- As caixas de correos de opinión, dispoñibles nos CAISS.
  
- As queixas e suxestións, formalizadas tanto na canle presencial como na electrónica.
  
- As iniciativas presentadas ante os sindicatos e as organizacións empresariais que forman parte do Consello Xeral, da Comisión Executiva Central e das Comisións Executivas Provinciais do INSS.
  
- A caixa de correos de consultas da páxina web da Seguridade Social: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)



## 5. Normativa reguladora das principais prestacións e servizos

Tendo en conta o grande número de normas que regulan as prestacións e os servizos que presta o INSS, e que ditas normas víronse afectadas por sucesivas modificacións ao longo do tempo para adaptarse ás situacións sociais presentes en cada momento, é recomendable que se realice o acceso ás normas vixentes a través da páxina [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) na que sempre atopará a súa versión actualizada.

### Xeral

- Artigos 41 e 50 da Constitución española de 1978, sobre mantemento dun réxime público de Seguridade Social para todos os cidadáns e garantía da suficiencia económica dos cidadáns durante a terceira idade, mediante pensións adecuadas e periodicamente actualizadas (BOE do 29 de decembro de 1978).
- Lei 27/2011, do 1 de agosto, sobre actualización, adecuación e modernización do sistema de Seguridade Social (BOE do 2 de agosto de 2011).
- Lei 36/2011, do 10 de outubro, reguladora da xurisdición social (BOE do 11 de outubro de 2011).
- Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas (BOE do 2 de outubro de 2015).
- Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público (BOE do 2 de outubro de 2015).
- Real decreto legislativo 2/2015, do 23 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Estatuto dos traballadores (BOE do 24 de outubro de 2015).
- Real decreto legislativo 8/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei xeral da Seguridade Social (BOE do 31 de outubro de 2015).
- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, do 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos e polo que se deroga a Directiva 95/46/CE (DOUE do 4 de maio de 2016).
- Lei orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais (BOE do 6 de decembro de 2018).



## Acción protectora

- Decreto 3158/1966, do 23 de decembro, polo que se aproba o Regulamento xeral que determina a contía das prestacións económicas do réxime xeral da Seguridade Social e as condicións para o dereito a elas (BOE do 30 de decembro de 1966).
- Orde do 18 de xaneiro de 1967 pola que se establecen normas para a aplicación e desenvolvemento da prestación de vellez no réxime xeral da Seguridade Social (BOE do 26 de xaneiro de 1967).
- Orde do 13 de febreiro de 1967 pola que se establecen normas para a aplicación e desenvolvemento das prestacións de morte e supervivencia do réxime xeral da Seguridade Social (BOE do 23 de febreiro de 1967).
- Orde do 15 de abril de 1969 pola que se establecen normas para a aplicación e desenvolvemento das prestacións por invalidez no réxime xeral da Seguridade Social (BOE do 8 de maio de 1969).
- Decreto 2530/1970, do 20 de agosto, polo que se regula o réxime especial da Seguridade Social dos traballadores por conta propia ou autónomos (BOE do 15 de setembro de 1970).
- Decreto 298/1973, do 8 de febreiro, sobre actualización do réxime especial da Seguridade Social para a minaría do carbón, de acordo coa Lei 24/1972, do 21 de xuño, de financiamento e perfeccionamento do réxime xeral da Seguridade Social (BOE do 27 de febreiro de 1973).
- Real decreto 1300/1995, do 21 de xullo, polo que se desenvolve, en materia de incapacidades laborais do sistema da Seguridade Social, a Lei 42/1994, do 30 de decembro, de medidas fiscais, administrativas e de orde social (BOE do 19 de agosto de 1995).
- Real decreto 1132/2002, do 31 de outubro, de desenvolvemento de determinados preceptos da Lei 35/2002, do 12 de xullo, de medidas para o establecemento dun sistema de xubilación gradual e flexible (BOE do 27 de novembro de 2002).
- Real decreto 286/2003, do 7 de marzo, polo que se establece a duración dos prazos para a resolución dos procedementos administrativos para o recoñecemento de prestacións en materia de Seguridade Social (BOE do 8 de abril de 2003).
- Real decreto 1335/2005, do 11 de novembro, polo que se regulan as prestacións familiares da Seguridade Social (BOE do 22 de novembro de 2005).
- Real decreto 295/2009, do 6 de marzo, polo que se regulan as prestacións económicas do sistema da Seguridade Social por maternidade, paternidade, risco





durante o embarazo e risco durante a lactación natural (BOE do 21 de marzo de 2009).

- Real decreto 1148/2011, do 29 de xullo, para a aplicación e desenvolvemento, no sistema da Seguridade Social, da prestación económica por coidado de menores afectados por cancro ou outra enfermidade grave (BOE do 30 de xullo de 2011).
- Real decreto 1716/2012, do 28 de decembro, para o desenvolvemento das disposicións establecidas na Lei 27/2011, do 1 de agosto (BOE do 31 de decembro).
- Real decreto 625/2014, do 18 de xullo, polo que se regulan determinados aspectos da xestión e control dos procesos por incapacidade temporal nos primeiros 365 días da súa duración (BOE do 21 de xullo).
- Real decreto 900/2018, do 20 de xullo, de desenvolvemento da disposición adicional trixésima da Lei 27/2011, do 1 de agosto, sobre actualización, adecuación e modernización do sistema de Seguridade Social, en materia de pensión de viuvez (BOE do 24 de xullo de 2018).
- Lei 3/2019, do 1 de marzo, de mellora da situación de orfandade das fillas e fillos de vítimas de violencia de xénero e outras formas de violencia contra a muller (BOE do 2 de marzo de 2019).
- Real decreto-lei 6/2019, do 1 de marzo, de medidas urxentes para garantía da igualdade de trato e de oportunidades entre mulleres e homes no emprego e a ocupación (BOE do 7 de marzo de 2019).
- Real decreto-lei 8/2019, do 8 de marzo, de medidas urxentes de protección social e de loita contra a precariedade laboral na xornada de traballo (BOE do 12 de marzo de 2019).

### **Administración Electrónica**

- Resolución do 14 de novembro de 2007, do Instituto Nacional da Seguridade Social, pola que se aproba o procedemento de formalización electrónica dos documentos emitidos en soporte papel na xestión de prestacións cuxa competencia corresponde á entidade (BOE do 27 de novembro de 2007).
- Orde TAS/408/2008, do 18 de febreiro, pola que se crea o rexistro electrónico do Ministerio de Traballo e Asuntos Sociais e se regula o servizo de notificacións electrónicas, establecéndose os requisitos xerais para a súa aplicación a determinados procedementos (BOE do 21 de febreiro de 2008).
- Real decreto 1671/2009, polo que se desenvolve parcialmente a Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos (BOE do 18 de novembro de 2009).



- Orde TIN/3518/2009, do 29 de decembro, pola que se crea o rexistro electrónico da Secretaría de Estado da Seguridade Social para a presentación de escritos, solicitudes e comunicacións e se establecen criterios xerais para a súa aplicación a determinados procedementos (BOE do 31 de decembro de 2009).
- Orde TIN/1459/2010, do 28 de maio, pola que se crea a Sede electrónica da Secretaría de Estado da Seguridade Social (BOE do 5 de xuño de 2010).
- Orde ESS/485/2013, do 26 de marzo, pola que se regulan as notificacións e comunicacións por medios electrónicos no ámbito da Seguridade Social (BOE do 28 de marzo de 2013).
- Orde ESS/486/2013, do 26 de marzo, pola que se crea e regula o Rexistro electrónico de apoderamentos da Seguridade Social para a realización de trámites e actuacións por medios electrónicos (BOE do 28 de marzo de 2013).
- Resolución do 4 de xuño de 2014, do Instituto Nacional da Seguridade Social, pola que se aproban sistemas de identificación e autenticación dos cidadáns para relacionarse electronicamente co Instituto Nacional da Seguridade Social (BOE do 28 de xuño de 2014).
- Orde ESS/1222/2015, do 22 de xuño, pola que se regula o taboleiro de anuncios da Seguridade Social (BOE do 24 de xuño de 2015).
- Resolución do 23 de febreiro de 2016, do Instituto Nacional da Seguridade Social, pola que se regula a tramitación electrónica automatizada de diversos procedementos de xestión de determinadas prestacións do sistema da Seguridade Social (BOE do 1 de marzo de 2016).

### Outras normas

- Real decreto 208/1996, do 9 de febreiro, polo que se regulan os servizos de información administrativa e atención ao cidadán (BOE do 4 de marzo de 1996).
- Regulamento (CE) nº 883/2004 do Parlamento Europeo e do Consello do 29 de abril de 2004, sobre a coordinación dos sistemas de Seguridade Social (DOUE do 30 de abril de 2004).
- Real decreto 951/2005, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado (BOE do 3 de setembro de 2005).
- Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes (BOE do 23 de marzo de 2007).
- Regulamento (CE) nº 987/2009 do Parlamento Europeo e do Consello do 16 de setembro de 2009, polo que se adoptan as normas de aplicación do Regulamento



(CE) nº883/2004, sobre a coordinación dos sistemas de Seguridade Social (DOUE do 30 de outubro de 2009).

- Regulamento (UE) nº 1231/2010 do Parlamento Europeo e do Consello do 24 de novembro de 2010 polo que se amplía a aplicación do Regulamento (CE) nº 883/2004 e o Regulamento (CE) nº 987/2009 aos nacionais de terceiros países que, debido unicamente á súa nacionalidade, non estean cubertos por eses regulamentos (DOUE do 29 de decembro de 2010).
- Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información e bo goberno (BOE do 10 de decembro de 2013).



## 6. Queixas e suxestións

O INSS ten establecido un sistema de queixas e suxestións para recoller as manifestacións de insatisfacción dos usuarios cos servizos recibidos e as iniciativas para a mellora da súa calidade.

- As queixas e suxestións poderán presentarse de forma presencial, por correo postal ou por medios electrónicos. No caso de que elixa esta última canle, poderá facelo a través da web ([www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)) ou da sede electrónica da Seguridade Social (<https://sede.seg-social.gob.es>), sendo necesaria, neste suposto, a firma electrónica do interesado.
- Se as queixas ou suxestións realízanse de forma presencial, o usuario encherá e asinará o formulario establecido, podendo solicitar a axuda dos funcionarios.
- Nas dependencias e oficinas do INSS existe a posibilidade de presentar queixas e suxestións, ou pode enviarse o formulario directamente aos servizos centrais do INSS (c/ Padre Damián 4, Madrid-28036).
- Formulada a queixa ou suxerencia, o usuario recibirá constancia expresa da súa presentación.
- A unidade responsable da tramitación deberá informar ao interesado das actuacións realizadas e, no seu caso, das medidas adoptadas, no prazo máximo de 20 días hábiles seguintes á data da súa presentación. Este prazo poderá suspenderse cando sexa preciso solicitar ao interesado as aclaracións necesarias para a correcta resolución.
- Se o interesado non obtivera resposta transcorrido o prazo establecido, poderá dirixirse á Inspección Xeral de Servizos do Ministerio de Traballo, Migracións e Seguridade Social, como órgano supervisor de superior nivel, para coñecer os motivos da falta de contestación.

A presentación de calquera queixa ou suxerencia non terá, en principio, a cualificación de recurso administrativo, non interromperá os prazos establecidos no procedemento ao que puidera afectar, nin condicionará o exercicio das restantes accións ou dereitos dos interesados, dada a distinta natureza xurídica e compatibilidade de ambas as dúas accións: a de queixa ou suxerencia e a de recurso administrativo.



# **COMPROMISOS DE CALIDADE**



## 1. Niveis de calidade que se ofrecen

Os servizos e os dereitos que se recollen nesta Carta se prestarán e recoñecerán conforme aos seguintes compromisos:

### Axilidade na xestión

**No caso das pensións, garántese a non interrupción de rendas, sempre que o expediente administrativo estea inicialmente completo para a súa resolución definitiva.**

- Resolver o 90% das solicitudes das pensións ás que se aplique a lexislación nacional nun prazo que non supere:
  - 15 naturais na pensión de xubilación, contados a partir do día seguinte á solicitude.
  - 10 días naturais, contados a partir do día seguinte á solicitude, nas pensións de viuvez, orfandade e favor de familiares.
- O 10% restante resolverase nun tempo inferior a 29 días naturais para xubilación e 20 días naturais para viuvez, orfandade e favor de familiares

### Noutras prestacións.

- Resolver o 95% das solicitudes dos subsidios de incapacidade temporal e de nacemento e coidado de menor nun prazo que non supere os 10 días naturais, contados a partir do día seguinte á solicitude.
- O 5% restante resolverase nun tempo non superior a 15 días naturais.
- Resolver o 85% das solicitudes de asignacións económicas por fillo ou menor a cargo, con carácter xeral, en 25 días naturais, contados a partir do día seguinte á solicitude e sempre que conste na entidade a documentación que avale a situación de discapacidade e/ou residencia.
- O 15% restante resolverase nun prazo non superior a 30 días naturais.
- Enviar a tarxeta sanitaria europea ao domicilio do interesado nun prazo máximo de 10 días naturais, desde a súa solicitude.
- Entregar, no momento da súa solicitude, os formularios de dereito necesarios para desprazarse aos países cos que España teña suscrito un convenio bilateral ou multilateral, en materia de asistencia sanitaria.



## Atención e información multicanle

### De forma persoal e directa nos CAISS

Atender e informar aos cidadáns e usuarios que acuden aos CAISS co maior nivel de calidade e fiabilidade nas cuestións expostas por eles.

As consultas informativas, realizadas presencialmente, atenderanse cun tempo de espera inferior a 12 minutos.

### Por escrito

Contestar as peticións e consultas recibidas no prazo máximo de 25 días hábiles, contados desde o día seguinte á súa presentación.

Contestar os escritos de queixas e suxestións nun prazo non superior a 12 días hábiles.

### Por teléfono

Atender directamente as chamadas nunha porcentaxe non inferior ao 60% das entradas recibidas na plataforma 901 16 65 65. O resto de chamadas atenderanse posteriormente cando o usuario deixe no contestador os seus datos persoais e a canle de contacto elixido.

Cando as liñas telefónicas estean saturadas, o usuario recibirá unha mensaxe convidándolle a repetir a súa chamada pasados uns minutos e a utilizar preferentemente as franxas horarias de menor demanda informativa.

Este servizo prestarase en horario ininterrompido de 9 a 20 horas, de luns a venres.

### Por internet

Contestar nun prazo máximo de 10 días hábiles, contados desde o día seguinte á súa petición, 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)

## Envío personalizado de comunicacións

Enviar ao domicilio do 100% dos interesados, sen que estes o soliciten, as comunicacións sobre a revalorización de pensións, a modificación de importes de asignacións económicas por fillo ou menor acollido a cargo e as certificacións do importe das prestacións abonadas e das retencións efectuadas a conta do imposto da renda das persoas físicas (IRPF), así como calquera outro soporte informativo relacionado co exercicio dos dereitos ou o cumprimento das obrigas polos cidadáns.



## **2. Medidas que aseguren a igualdade de xénero, faciliten o acceso e melloren as condicións da prestación de servizos**

O INSS promoverá accións positivas permanentes para lograr que o exercicio da súa actividade profesional se desenvolva de acordo cos principios de legalidade, imparcialidade, independencia, obxectividade, transparencia e responsabilidade social.

### **Para asegurar a igualdade de xénero**

- Analizar e corrixir as actuacións e condutas que impidan ou dificulten o respecto ao principio de igualdade de trato entre homes e mulleres.

### **Para facilitar o acceso aos servizos do INSS**

- Dispoñer dunha rede de CAISS distribuídos por toda a xeografía española, que garanta a proximidade ao domicilio dos usuarios e lles evite longos desprazamentos e custos. Estes centros han de reunir as seguintes condicións ambientais, materiais e espaciais que faciliten un contorno adecuado para a comunicación:
  - Facilmente identificables e visibles.
  - Imaxe institucional definida e inconfundible.
  - Sen barreiras arquitectónicas.
  - Sen mostradores nin portelos.
  - Deseño funcional, sinxelo e cómodo.
- Contar con persoas empregadas suficientemente formadas no réxime xurídico das prestacións da Seguridade Social e nas imprescindibles habilidades de comunicación para a súa relación co público, que atenderán aos usuarios de acordo cos seguintes criterios de comportamento:
  - Amabilidade, respecto e cortesía.
  - Atención e trato individualizado.
  - Receptividade.
  - Escoita activa.
  - Linguaxe comprensible.
  - Adecuación ás actitudes e aptitudes das persoas usuarias.





- Respecto á confidencialidade.
- Resolución, no menor tempo posible e sen erros, das cuestións expostas.

### **Para mellorar as condicións da prestación dos servizos do INSS**

- Redactar as comunicacións escritas cunha linguaxe clara, directa, comprensible e non sexista, seguindo os criterios e recomendacións do Manual de estilo e imaxe corporativa do INSS.

Ademais, nos escritos indicárase, claramente, o asunto de que se trate, a unidade administrativa que o xestiona, o domicilio desta e os números de teléfono, de fax ou a dirección electrónica onde poden dirixirse as persoas interesadas para obter máis información ou pedir aclaración.

- Lograr a plena accesibilidade aos servizos de atención e información para as persoas con discapacidade, eliminando barreiras de mobilidade e de comunicación, facilitándolles os servizos e as xestións que precisen realizar nos CAISS.

As persoas con discapacidade auditiva recibirán atención persoal e cualificada prestada por funcionarios formados e instruídos na lingua dos signos española (LSE), xa sexa no propio centro de atención ou ben a través da rede de apoio dun centro asociado, cando iso resulte posible.



### **3. Sistemas normalizados de xestión da calidade, medio ambiente e prevención de riscos laborais**

#### **Sistemas normalizados de xestión da calidade**

O INSS implantou o modelo europeo de xestión da calidade (EFQM) como instrumento de análise permanente da súa actividade, o que lle permite levar a cabo as melloras necesarias para responder aos niveis de calidade que os cidadáns demandan, impulsando vías de anticipación ao progreso evolutivo da sociedade.

Para a realización de estudos de análises da demanda e de enquisas de satisfacción aplícase o modelo SERVQUAL, que está implantado de maneira sistemática no INSS dende o ano 1996, e que hoxe se integra no marco xeral da calidade na Administración Xeral do Estado, establecido polo Real decreto 951/2005, do 29 de xullo.

Como evidencia certa desta preocupación polos mellores niveis de valoración por parte dos usuarios dos servizos prestados polos CAISS, implantouse un cuestionario de avaliación para que os cidadáns expresen o seu grao de satisfacción; a súa análise efectuarase en relación coas súas expectativas, de acordo cos seguintes parámetros:

- Tempo que tiveron que esperar para ser atendidos.
- Trato recibido dos funcionarios.
- Tempo de atención dedicado polos funcionarios.
- Competencia dos funcionarios de atención.

Así mesmo, elaborouse un programa específico para as unidades médicas como ferramenta para elevar o nivel de calidade do servizo prestado aos cidadáns e a calidade científico-técnica dos recoñecementos e dos informes médicos elaborados.

#### **Medio ambiente e prevención de riscos laborais**

O INSS, para garantir a seguridade e a saúde dos cidadáns e dos seus empregados públicos, adoptou unha serie de medidas, entre as que destacan:

- Informar aos cidadáns e usuarios dos centros do INSS, mediante paneis, planos de situación e folletos informativos, sobre os procedementos e vías de evacuación do edificio e sobre portas e escaleiras de emerxencia.



- Revisar e realizar o mantemento periódico dos sistemas de detección de emerxencias, alarmas e medios de extinción de incendios dos centros, para garantir a súa operatividade en todo momento.
- Formar aos seus empregados en materia de prevención de riscos laborais. Neste sentido, o persoal que forma parte dos equipos de emerxencia recibiu a formación específica para intervir no caso que fose necesario.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar o funcionamento dos sistemas de seguridade e verificar a eficacia dos plans de emerxencia.
- Efectuar revisións dos sistemas de aire acondicionado, torres de refrixeración, etc., como medidas de prevención de riscos sanitarios para a cidadanía e para os seus empregados.



## **4. Indicadores utilizados para a avaliación da calidade e, especificamente, para o seguimento dos compromisos**

Para avaliar a calidade dos servizos prestados e o grao de cumprimento dos compromisos adquiridos nesta Carta de servizos, o INSS estableceu os seguintes indicadores referidos a:

### **A axilidade na xestión**

- Porcentaxe das pensións de xubilación, viuvez, orfandade e favor de familiares recoñecidas con aplicación da lexislación nacional, que foron resoltas dentro do prazo antes comprometido.
- Porcentaxe dos subsidios de incapacidade temporal e de nacemento e coidado de menor, que foron resoltos dentro do prazo antes comprometido.
- Porcentaxe das asignacións económicas por fillo ou menor a cargo, que foron resoltas dentro do prazo antes comprometido.
- Porcentaxe de emisión e envío da tarxeta sanitaria europea ao domicilio do interesado antes dos 10 días a contar dende a solicitude.
- Porcentaxe de emisión dos formularios de dereito para desprazarse aos países cos que España teña suscrito un convenio en materia de asistencia sanitaria, de forma simultánea á solicitude, considerado en período mensual.

### **A calidade da atención e información**

#### **De forma presencial nos CAISS**

- Porcentaxe de consultas presenciais atendidas antes de 12 minutos, considerado en período mensual.
- Número de consultas de presentación de documentación e de trámites de expedientes.

#### **Por escrito**

Porcentaxe de peticións e consultas contestadas antes de 25 días hábiles.

#### **Por teléfono**

Porcentaxe de chamadas atendidas, no primeiro contacto co INSS, a través da súa liña 901 16 65 65.



### Por internet

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

### Envío personalizado de comunicacións

Porcentaxe de comunicacións enviadas ao domicilio das persoas interesadas en materia de revalorización de pensións, modificacións do importe da asignación económica por fillo ou menor a cargo e certificacións do importe das prestacións abonadas e das retencións efectuadas a conta do imposto da renda das persoas físicas (IRPF).

### Resposta ás queixas e suxestións

Porcentaxe de respostas cumprimentadas nun prazo igual ou inferior a 12 días hábiles.



**MEDIDAS DE  
CORRECCIÓN NO CASO  
DE INCUMPRIMENTO  
DOS COMPROMISOS  
DECLARADOS**



## **1. Medidas de corrección**

Os cidadáns que consideren que o INSS incumpriu os compromisos declarados nesta Carta poderán dirixir un escrito de reclamación á Secretaría Xeral do INSS, unidade operativa responsable da Carta de servizos, (c/ Padre Damián, 4-6, Madrid - 28036 - Código DIR3: EA0021203), ou utilizar as canles telefónica e electrónica.

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 se considerarán, en ningún caso, como recurso administrativo, non interromperán ningún prazo establecido legalmente nin poderán dar lugar a responsabilidade patrimonial.



# **INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**





## **1. Direccións telefónicas, electrónicas e postais das oficinas onde se prestan cada un dos servizos**

O horario habitual de atención ao público transcorre de 9 a 14 horas, os días laborables, de luns a venres.

- Para acceder á información persoal e directa nos CAISS, pode solicitar 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)
- O teléfono de información con chamada de gastos compartidos é o seguinte: 901 16 65 65.
- A información a través de internet facilítase nas seguintes direccións: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) e, para a xestión dos servizos electrónicos, pode acceder mediante o identificador da sede electrónica: <https://sede.seg-social.gob.es>
- Acceso directo, por internet, ao espazo **TU SEGURIDAD SOCIAL**, a través da páxina: <https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- Acceso por internet a **TARXETA SOCIAL UNIVERSAL**, mediante a dirección electrónica: <https://www.tarjetasocialuniversal.es>



| Dirección Provincial               | Enderezo                       | Código Postal | Teléfono    |
|------------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------|
| ARABA/ÁLAVA (Vitoria-Gasteiz)      | Eduardo Dato, 36               | 01005         | 945 160 700 |
| ALBACETE                           | Avda. de España, 27            | 02002         | 967 598 700 |
| ALACANT/ ALACANTE                  | 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 |
| BADAXOZ                            | Ronda del Pilar, 10            | 06002         | 924 216 100 |
| BARCELONA                          | Sant Antoni M. Claret, 5-11    | 08037         | 934 345 200 |
| BISCAIA (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                              | Plaza de la Constitución s/n   | 11008         | 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 |
| CIDADE 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 |
| GUIPUSCOA (Donostia/S. Sebastián)  | Hermanos Otamendi, 13          | 20014         | 943 483 600 |
| XIRONA                             | Santa Eugenia, 40              | 17005         | 872 082 500 |
| GRANADA                            | Restauradores, 1               | 18006         | 958 181 200 |
| GUADALAXARA                        | Carmen, 2                      | 19001         | 949 888 300 |
| HUELVA                             | San José, 1-3                  | 21002         | 959 492 500 |
| HUESCA                             | Avda. Pirineos, 17             | 22004         | 974 294 300 |
| ILLAS BALEARES (Palma de Mallorca) | Pere Dezcallar i Net, 3        | 07003         | 971 437 300 |
| XAÉN                               | Fuente de Buenora, 7           | 23006         | 953 216 500 |
| LEÓN                               | Av. Facultad de Veterinaria, 1 | 24004         | 987 845 700 |



| Dirección Provincial     | Enderezo                        | Código Postal | Teléfono    |
|--------------------------|---------------------------------|---------------|-------------|
| LLEIDA                   | Jordi Cortada, 2                | 25001         | 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, AS               | Pérez del Toro, 89              | 35004         | 928 249 024 |
| PONTEVEDRA (Vigo)        | O Grove, 4                      | 36209         | 986 249 700 |
| RIOXA, A (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                  | Pinar de Valsaín, 1             | 40005         | 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               | Boston, 6                       | 47007         | 983 215 600 |
| ZAMORA                   | Avda. Requejo, 23               | 49012         | 980 559 500 |
| ZARAGOZA                 | Doctor Cerrada, 6               | 50005         | 976 703 400 |

As direccións provinciais facilitaranlle toda a información necesaria para poñerse en contacto cos CAISS do seu respectivo ámbito territorial.



## **2. Enderezo postal e telefónico da unidade operativa responsable para todo o relacionado coa Carta de servizos, incluídas as reclamacións por incumprimento dos compromisos**

A unidade operativa responsable para todo o relacionado coa Carta de servizos, incluídas as reclamacións por incumprimento dos compromisos, é a Secretaría Xeral do Instituto Nacional da Seguridade Social, c/ Padre Damián, 4 - 28036 Madrid - Teléfono 915 688 300 - Código DIR3: EA0021203.



### 3. Outros datos de interese sobre o INSS e os seus servizos

#### O INSS

- Desprega un amplo catálogo de servizos que, concretamente no que respecta ao ano 2018, se poden resumir nos seguintes:
  - Nos seus CAISS recibiu e xestionou 8.582.854 actos informativos, e atendeu a 7.999.490 clientes, dos que o 56,46% tiñan concertada cita previa.
  - Contestou 1.173.568 chamadas telefónicas na súa liña 901 16 65 65.
  - Tramitou e resolveu 1.534.328 solicitudes de pensións e subsidios.
  - Expediu 2.557.447 tarxetas sanitarias europeas (TSE) e 785.235 certificados provisionais substitutivos (CPS).
  - Organizou e desenvolveu 78 cursos de formación, dos que se realizaron un total de 846 edicións e participaron 13.625 empregados.
- Realiza actividades de control para o mantemento ou supresión do dereito ás prestacións económicas: por exemplo, da incapacidade temporal (IT) para o traballo, da cobranza do complemento a mínimos, das prestacións familiares en función das rendas ou ingresos, dos requisitos e condicións das xubilacións parciais, etc.
- Ademais dos CAISS, o INSS mantén modalidades de atención móbil e itinerante en comarcas de difícil comunicación, así como outras formas de relación institucional con concellos a través dos oportunos convenios subscritos para eses efectos.
- A totalidade dos CAISS da rede conta con sistemas intelixentes de xestión de espera que permiten mellorar a atención ao público, organizando aos clientes en función do tipo de petición ou do tempo que se precisa para a súa consulta, coordinando esta xestión coa modalidade da cita previa. Os CAISS atópanse interconectados a través dunha rede informática que permite a transmisión inmediata da información e o acceso ás distintas bases corporativas de datos desde calquera punto do territorio, o que fai posible a homoxeneidade na tramitación e na atención ás persoas usuarias dos seus servizos.



- Do importe total do orzamento de gastos do INSS (132.505,71 millóns de euros en 2018), unicamente se destina o 0,41% deste gasto para financiar os custos operativos do Instituto (gastos de persoal, en bens e servizos correntes, e gastos financeiros). É dicir: de cada 100 euros de gasto orzado, só 41 céntimos de euro destínanse ao financiamento dos seus custos operativos.
- O INSS, como organización receptiva das necesidades e peticións dos cidadáns e da utilización progresiva das novas tecnoloxías da información e das comunicacións, traballa permanentemente na ampliación e mellora dos seus servizos, coa vontade de ofrecer as mellores prestacións á sociedade.



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL