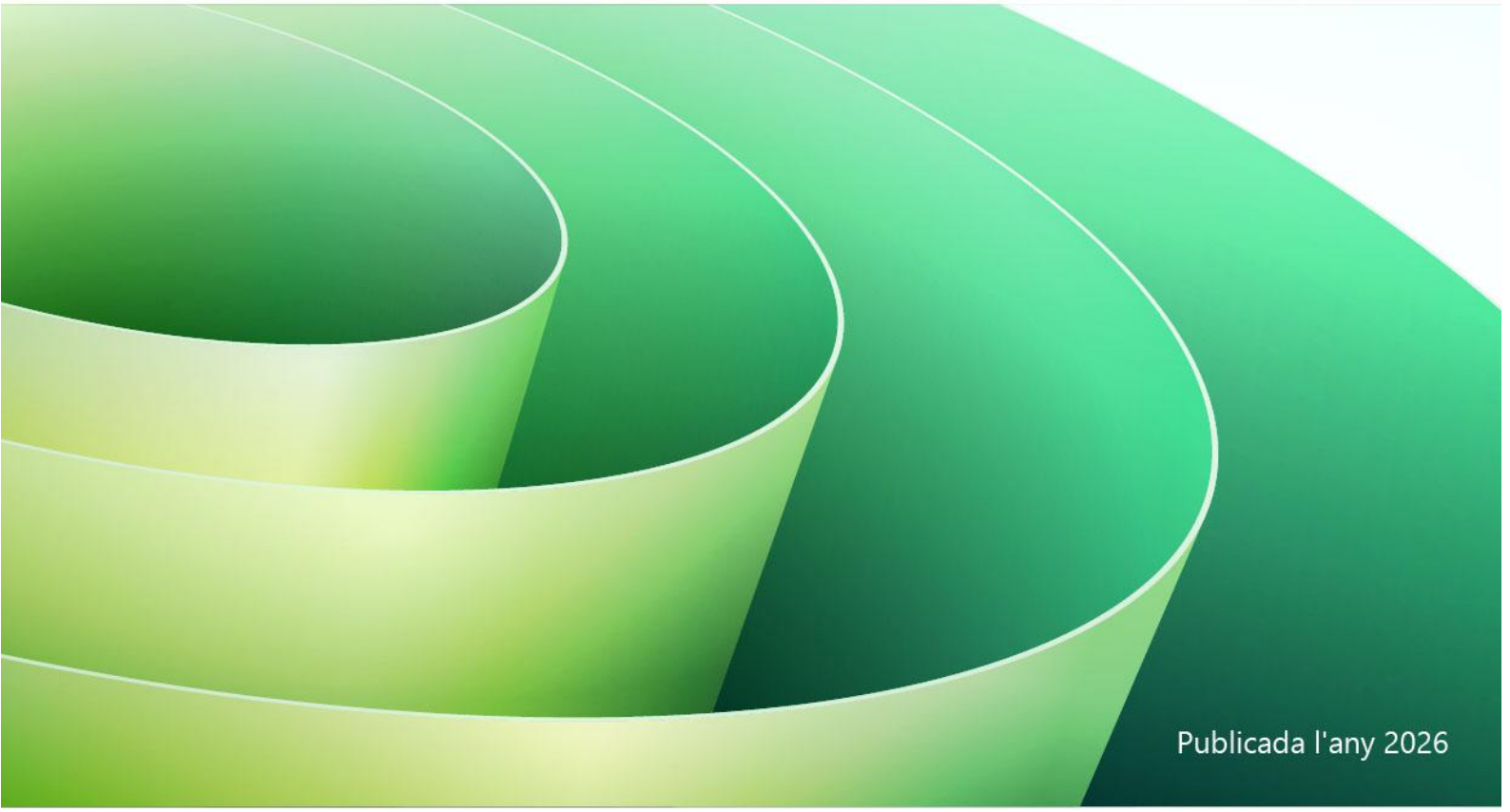
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

www.seg-social.es

Carta de serveis

2026 - 2029

INSTITUT NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES
SECRETARIA D'ESTAT DE LA SEGURETAT SOCIAL I PENSIONS
SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES
INSTITUT NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Calidad Administración Pública
@dministración electrónica

Edita: Institut Nacional de la Seguretat Social. PUB014 ON CAT V.9

NIPO: 122-26-039-6

Catàleg de publicacions de l'Administració General de l'Estat: **https://cpage.mpr.gob.es**

Presentació

L'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), creat pel Reial decret llei 36/1978, de 16 de novembre, és una entitat gestora amb personalitat jurídica pròpia, adscrita al Ministerio de Inclusión, Seguretat Social i Migraciones, a través de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social i Pensions.

La seva missió és garantir una gestió eficaç i eficient de les prestacions del sistema de Seguretat Social, assegurant una atenció accessible, àgil i de qualitat per a la ciutadania. Mitjançant un model de gestió consolidat, una estructura territorial dinàmica i una estratègia de comunicació constant amb la societat, l'INSS reafirma el seu compromís amb la millora contínua i el servei públic.

En un context de transformació digital i evolució normativa, l'INSS està incorporant les darreres tecnologies disponibles en cada moment per optimitzar l'atenció a la ciutadania, millorar la presa de decisions i oferir serveis personalitzats que responguin millor a les necessitats de la població. En especial, la implementació d'aquestes tecnologies contribueix al desplegament de l'atenció omnicanal i opticanal, ja que permet la millora i l'enfortiment dels canals presencials, telefònics i electrònics d'interacció de la ciutadania amb l'entitat.

Com a organització pública, l'INSS manté el seu ferm compromís amb la transparència, l'eficiència i la participació ciutadana. La Carta de serveis 2026-2029 és el reflex d'aquesta determinació, ja que explicita els serveis oferts, els compromisos de qualitat assumits i els indicadors que permeten mesurar el nivell d'excel·lència en la gestió.

Amb aquesta nova edició, l'INSS reafirma la seva vocació de servei públic, alineant les seves actuacions amb les expectatives de la societat i garantint l'accés a les prestacions de la Seguretat Social amb els estàndards de qualitat més elevats.

M.ª del Carmen Armesto González-Rosón

Directora general

Índex de continguts

Presentació 3

1. Dades identificatives i finalitats de l'Institut Nacional de la Seguretat Social 5

2. Principals serveis que presta 7

3. Drets concrets de la ciutadania i les persones usuàries en relació amb els serveis....13

4. Fórmules de col·laboració o participació de les persones usuàries en la millora dels serveis 15

5. Normativa reguladora de les principals prestacions de serveis..... 16

6. Queixes i suggeriments 21

7. Compromisos de qualitat 23

8. Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i, específicament, per al seguiment dels compromisos 25

9. Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals 27

10. Mesures que asseguren la igualtat de gènere, faciliten l'accés i milloren les condicions de prestació de serveis..... 29

11. Mesures de reparació..... 32

12. Informació complementària: adreces telefòniques, electròniques i postals de les oficines on es presta cadascun dels serveis 33

13. Altres dades d'interès sobre l'organització i els seus serveis 35

1. Dades identificatives i finalitats de l'Institut Nacional de la Seguretat Social

L'INSS és una entitat gestora del sistema públic de la Seguretat Social amb personalitat jurídica pròpia. Està adscrit al Ministerio de Inclusión, Seguretat Social i Migraciones a través de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social i Pensions.

Les funcions de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) es regulen en el Reial decret 2583/1996, de 13 de desembre, pel qual s'estableix la seva estructura orgànica i es determinen les seves funcions, així com la modificació parcial de l'estructura de la Tresoreria General de la Seguretat Social, que en el seu article 1 estableix el següent:

1. A l'Institut Nacional de la Seguretat Social, entitat gestora de la Seguretat Social, dotada de personalitat jurídica, se li encomana la gestió i administració de les prestacions econòmiques del sistema de la Seguretat Social, amb l'excepció d'aquelles la gestió de les quals estigui atribuïda a l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials o als serveis competents de les comunitats autònomes.

Específicament, s'atribueix a l'Institut Nacional de la Seguretat Social competència en les matèries següents:

a) El reconeixement i el control del dret a les prestacions econòmiques del sistema de la Seguretat Social en la seva modalitat contributiva, sense perjudici de les competències atribuïdes al Servei Públic d'Ocupació Estatal en matèria de prestacions de protecció per desocupació i a l'Institut Social de la Marina en relació amb el règim especial dels treballadors del mar.

b) El reconeixement i el control del dret a les prestacions econòmiques del sistema de la Seguretat Social en la seva modalitat no contributiva, amb l'excepció d'aquelles la gestió de les quals estigui atribuïda a l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials o als serveis competents de les comunitats autònomes.

2. Així mateix, queda atribuïda a l'Institut Nacional de la Seguretat Social la competència sobre les matèries següents:

a) El reconeixement i el control de la condició de persona assegurada i beneficiària, ja sigui com a titular, familiar o assimilada, a l'efecte de la seva cobertura sanitària.

b) En l'àmbit internacional, la participació, en la mesura i amb l'abast que li atribueixi el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en la negociació i execució dels convenis internacionals de Seguretat Social, així com la pertinença a associacions i organismes internacionals.

c) La gestió del Fons Especial de Mutualitats de Funcionaris de la Seguretat Social.

d) La gestió i el funcionament del Registre de prestacions socials públiques.

e) La gestió de les prestacions econòmiques i socials de la síndrome tòxica.

f) El reconeixement i el control de la compensació econòmica per danys a la salut ocasionats per l'exposició a l'amiant prevista a la Llei 21/2022, de 19 d'octubre, de creació d'un fons de compensació per a les víctimes de l'amiant.

g) La gestió ordinària dels seus recursos humans, en la mesura i amb l'abast que determini el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

h) La gestió ordinària dels mitjans materials assignats a la seva missió.

i) L'exercici de totes les altres funcions que li siguin atribuïdes legalment o reglamentàriament, o que li siguin encomanades pel Ministerio d'Empleo y Seguridad Social.

2. Principals serveis que presta

Reconeix el dret a les prestacions de la Seguretat Social la gestió de les quals li està atribuïda, aplicant la legislació nacional, la de la Unió Europea o bé la dels convenis internacionals subscrits per Espanya.

Pensions contributives

- Pensió de jubilació.
- Pensió d'incapacitat permanent.
- Pensions de viduïtat, orfandat i favor de familiars.

* Les pensions contributives de jubilació, viduïtat o incapacitat permanent, amb independència de la contingència determinant, poden incrementar-se amb el complement per a la reducció de la bretxa de gènere, establert per a les dones que hagin tingut un o més fills o filles, i per als homes, sempre que concorrin els requisits previstos a l'article 60 del text refós de la Llei general de la Seguretat Social.

Subsidis

- Subsidi d'incapacitat temporal per malaltia comuna o professional, i per accident no laboral o de treball.
- Subsidi per naixement i cura de menor.
- Subsidi no contributiu per naixement.
- Subsidi per exercici corresponsable de la cura del lactant.
- Subsidis per risc durant l'embaràs i durant la lactància natural.
- Prestació per a la cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu.

Prestacions familiars (modalitat no contributiva)

- Assignació econòmica per fill o menor a càrrec.

- Prestació econòmica per naixement o adopció de fill en els supòsits de famílies nombroses, monoparentals i en els casos de progenitor amb discapacitat.

- Prestació econòmica per part o adopció múltiples.

Prestacions familiars (modalidad contributiva)

- La consideració com a període de cotització efectiva, als efectes de les corresponents prestacions de la Seguretat Social per jubilació, incapacitat permanent, mort i supervivència, naixement i cura de menor, dels períodes de fins a tres anys d'excedència que les persones treballadores, d'acord amb la Llei de l'Estatut dels Treballadors, gaudeixin per tenir cura de cada fill/a o menor en règim d'acolliment permanent o de guarda amb finalitats d'adopció.
- Igualment, es consideraran efectivament cotitzats, als efectes de les prestacions indicades en el paràgraf anterior, els tres primers anys del període d'excedència que les persones treballadores gaudeixin, d'acord amb la Llei de l'Estatut dels Treballadors, per a la cura d'altres familiars, fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, que, per raons d'edat, accident, malaltia o discapacitat, no puguin valer-se per si mateixos i no exerceixin cap activitat retribuïda.

Ingrés mínim vital (inclou el complement d'ajuda per a la infància)

Prestació de naturalesa econòmica destinada a prevenir el risc de pobresa i exclusió social de les persones que viuen soles o integrades en una unitat de convivència, quan es troben en una situació de vulnerabilitat per manca de recursos econòmics suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques.

Indemnitzacions

- Lesions permanents no invalidants per accident de treball i malaltia professional.
- Incapacitat permanent parcial.
- Defunció per accident de treball i malaltia professional.

Altres

- Prestacions temporals per viduïtat, prestació d'orfandat o en favor d'altres familiars.
- Auxili per defunció.
- Prestacions de l'assegurança escolar.
- Prestacions de la síndrome tòxica (marc protector estatal i complementari al de la Seguretat Social).
- Recàrrec en aquelles prestacions econòmiques que siguin causades per accident de treball o malaltia professional, com a conseqüència de la manca de mesures de seguretat i salut en el treball.
- Gestió dels drets d'assistència sanitària derivats de les normes internacionals de coordinació dels sistemes de Seguretat Social.
- L'INSS emetrà la targeta sanitària europea (TSE), així com els documents necessaris per exercir el dret a l'assistència sanitària als països en què hi hagi conveni bilateral en la matèria.
- Transitoriament, el reconeixement i control del dret a l'assistència sanitària d'acord amb la legislació nacional.
- Compensació econòmica per a víctimes de l'amiant.

Informa i atén la ciudadania

De manera ***presencial*** als **CAISS,** en horari habitual de 9 a 14:00 hores els dies feiners, de dilluns a divendres, proporcionant els serveis següents:

- Informació sobre les prestacions de la Seguretat Social, com també sobre els drets i les obligacions de les persones titulars de prestacions, excepte les corresponents a la desocupació i al règim especial dels treballadors del mar.
- Recepció de les sol·licituds i de la documentació necessària per a la resolució dels procediments.
- Ajuda adequada en la tramitació de prestacions.
- Recepció de sol·licituds d'inici de processos d'incapacitat temporal, quan l'expedició de la baixa mèdica sigui competència de l'INSS (recaigudes per la mateixa o una patologia similar en processos de més de 365 dies, o quan l'alta mèdica hagi estat expedida per una persona inspectora mèdica de l'INSS), per tractar-se de persones treballadores incloses en l'àmbit de la seva cobertura directa.
- Gestió de les peticions, modificacions i incidències de tota mena que afectin les persones pensionistes.
- Emissió de certificats en relació amb els drets de Seguretat Social de les persones interessades.
- Tramitació de la sol·licitud de la targeta sanitària europea i emissió dels formularis de dret necessaris per desplaçar-se als països amb els quals Espanya hagi subscrit un conveni bilateral o multilateral en matèria d'assistència sanitària.
- Recepció i tràmit de queixes i suggeriments.

A través de ***comunicacions escrites*** individualitzades.

*Per **telèfon:***

- **Informació general**: 91 542 11 76 (tarifa general) i 901 16 65 65 (tarifa especial), en horario ininterromput de 9:00 a 20:00 hores, de dilluns a divendres (feiners).
- **Informació sobre ingrés mínim vital**: 020.
- **Atenció telefònica personalitzada** "Nosaltres et truquem": sol·liciteu cita prèvia als telèfons 91 541 25 30 (tarifa general) i 901 10 65 70 (tarifa especial), o a **https://run.gob.es/solicitarcita**.

Per ***videotrucada i mitjançant altres serveis d'identificació biomètrica:***

- S'ha consolidat al CATT una línia de serveis de gestió telefònica basada en la identificació per videotrucada, que s'està desplegant progressivament a les direccions provincials.
- La cartera de serveis de gestió telefònica s'anirà ampliant gradualment amb diferents serveis i amb la possibilitat de gestionar determinades prestacions a través d'aquest canal.

Mitjançant ***missatge electrònic (SMS), correu electrònic i, progressivament, altres sistemes de missatgeria instantània:***

Per comunicar a les persones interessades:

- L'inici del seu expedient.
- La resolució dels expedients tramitats.
- El pagament de la prestació.
- El resultat dels procediments de control de la incapacitat temporal.
- L'acreditació de vivència de pensionistes residents a l'estranger.

Per completar la informació telefònica prestada a través dels telèfons d'informació i els serveis de cita per a atenció telefònica.

Per acreditar la identitat als efectes de determinats tràmits habilitats per realitzar-se a través de gestió telefònica.

Para remetre avisos i recordatoris relacionats amb la **gestió de cita.**

Per enviar avisos i recordatoris associats al **tràmit de les prestacions.**

Per oferir informació proactiva respecte del dret i gestió de les seves prestacions.

A través d'***internet***, posant a disposició de les persones usuàries els seus serveis a la pàgina **https://www.seg-social.es**.

Ofereix els serveis següents a través de procediments d'administració electrònica

La modalitat electrònica té diferents vies d'accés:

- **Pàgina web** (serveis d'informació general i específica) **https://www.seg-social.es**
- **Seu electrònica** (tràmits de gestió) **https://sede.seg-social.gob.es**
- **Portal de prestacions de la Seguretat Social https://prestaciones.seg-social.es**
- **Portal "La teva Seguretat Social" https://sede-tu.seg-social.gob.es**
- **Sistema targeta social digital https://www.tarjetasocialdigital.es**

La disponibilitat d'aquests canals és de 24 hores al dia i 365 dies l'any, excepte en moments puntuals d'interrupció programada per tasques de manteniment i actualitzacions.

A més d'aquests serveix, s'ofereix:

- **Registre en el sistema Cl@ve**, que permet accedir a múltiples serveis de l'Administració General de l'Estat.

3. Drets concrets de la ciutadania i les persones usuàries en relació amb els serveis

Les persones usuàries tenen dret

A **comunicar-se amb** l'INSS a través d'un Punt d'Accés General electrònic.

A **ser assistides** en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb l'INSS.

A **utilitzar les llengües oficials** en el territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que preveu l'ordenament jurídic.

A l'**accés a la informació pública**, arxius i registres, d'acord amb el que preveu la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'ordenament jurídic.

A **ser tractades amb respecte i deferència** per les autoritats i les persones empleades públiques, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.

A **exigir les responsabilitats** de l'Administració de la Seguretat Social i les seves autoritats, quan així correspongui legalment.

A l'obtenció i utilització dels **mitjans d'identificació i firma electrònica** previstos a les lleis.

A la **protecció de dades personals**, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin en els fitxers, sistemes i aplicacions de l'INSS.

A **conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació** dels procediments en què tinguin la condició de persones interessades. Així mateix, tindran dret a accedir i a obtenir una còpia dels documents continguts en els esmentats procediments. Si es relacionen amb l'INSS a través de mitjans electrònics, tindran dret a consultar la informació dels procediments en la Seu electrònica de la Seguretat Social.

A **identificar les autoritats i el personal** al servei de l'INSS sota la responsabilitat dels quals es tramitin els procediments.

A **no presentar documents originals** llevat que, de manera excepcional, s'estableixi el contrari. En cas que, excepcionalment, hagin de presentar un document original, tindran dret a obtenir una còpia autèntica d'aquest.

A **no presentar dades i documents no exigits** per les normes aplicables al procediment del qual es tracti o que ja es trobin en poder de l'Administració.

A **formular al·legacions, utilitzar els mitjans de defensa admesos** per l'ordenament jurídic, i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que hauran de ser tinguts en compte per l'òrgan competent en redactar la proposta de resolució.

A **obtenir informació i orientació** sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin realitzar.

A **actuar assistides per persona assessora** quan ho considerin convenient en defensa dels seus interessos.

A qualsevol altre dret que els reconeguin la Constitució i les lleis.

4. Fórmules de col·laboració o participació de les persones usuàries en la millora dels serveis

Les persones usuàries poden col·laborar en la millora dels serveis que ofereix l'INSS mitjançant els canals següents:

- Les **enquestes contínues** sobre la qualitat dels serveis que es realitzen a les persones ateses presencialment i telefònicament.
- Les **enquestes web** per a atencions presencials i telefòniques amb cita en el Sistema intel·ligent de gestió d'esperes (SIGE).
- Les **queixes i suggeriments**, formalitzades tant en el canal presencial com en l'electrònic.
- Les **iniciatives** presentades davant dels sindicats i de les organitzacions empresarials que formen part del Consell General, de la Comissió Executiva Central i de les comissions executives provincials de l'INSS.

5. Normativa reguladora de les principals prestacions de serveis

Atès el gran nombre de normes que regulen els serveis que presta l'INSS, i que aquestes normes s'han vist afectades per successives modificacions al llarg del temps per adaptar-se a les situacions socials presents en cada moment, és recomanable que es realitzi l'accés a les normes vigents a través de la pàgina **https://www.seg-social.es** en la qual sempre hi haurà la seva versió actualitzada.

A continuació, es relacionen les disposicions més rellevants en matèria de Seguretat Social:

General

- **Articles 41 i 50 de la Constitució espanyola de 1978**, sobre el manteniment d'un règim públic de Seguretat Social per a tots els ciutadans i la garantia de la suficiència econòmica dels ciutadans durant la tercera edat, mitjançant pensions adequades i actualitzades periòdicament (BOE de 29 de desembre de 1978).
- **Llei 27/2011,** d'1 d'agost, sobre actualització, adequació i modernització del sistema de Seguretat Social (BOE de 2 d'agost de 2011).
- **Llei 36/2011,** de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social (BOE d'11 d'octubre de 2011).
- **Llei 39/2015,** d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE de 2 d'octubre de 2015).
- **Llei 40/2015,** d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (BOE de 2 d'octubre de 2015).
- **Reial decret legislatiu 2/2015,** de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors (BOE de 24 d'octubre de 2015).
- **Reial decret legislatiu 8/2015,** de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social (BOE de 31 d'octubre de 2015).

- **Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016,** relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (DOUE de 4 de maig de 2016).
- **Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre,** de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (BOE de 6 de desembre de 2018).

Acció protectora

- **Decret 3158/1966**, de 23 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament general que determina la quantia de les prestacions econòmiques del règim general de la Seguretat Social i les condicions per al dret a aquestes (BOE de 30 de desembre de 1966).
- **Decret 2530/1970**, de 20 d'agost, pel qual es regula el règim especial de la Seguretat Social dels treballadors per compte propi o autònoms (BOE de 15 de setembre de 1970).
- **Decret 298/1973**, de 8 de febrer, sobre l'actualització del règim especial de la Seguretat Social per a la mineria del carbó, d'acord amb la Llei 24/1972, de 21 de juny, de finançament i perfeccionament del règim general de la Seguretat Social (BOE de 27 de febrer de 1973).
- **Reial decret 1300/1995**, de 21 de juliol, pel qual es desplega, en matèria d'incapacitats laborals del sistema de la Seguretat Social, la Llei 42/1994, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social (BOE de 19 d'agost de 1995).
- **Llei 3/2019**, d'1 de març, de millora de la situació d'orfenesa de les filles i fills de víctimes de violència de gènere i altres formes de violència contra la dona (BOE de 2 de març de 2019).
- **Reial decret llei 6/2019**, d'1 de març, de mesures urgents per a la garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'ocupació i el treball (BOE de 7 de març de 2019).
- **Reial decret llei 8/2019**, de 8 de març, de mesures urgents de protecció social i de lluita contra la precarietat laboral en la jornada de treball (BOE de 12 de març de 2019).
- **Llei 19/2021**, de 20 de desembre, per la qual s'estableix l'ingrés mínim vital (BOE de 21 de desembre de 2021).

- **Llei 21/2021**, de 28 de desembre, de garantia del poder adquisitiu de les pensions i d'altres mesures de reforç de la sostenibilitat financera i social del sistema públic de pensions (BOE de 29 de desembre de 2021).
- **Reial decret llei 2/2023**, de 16 de març, de mesures urgents per a l'ampliació de drets dels pensionistes, la reducció de la bretxa de gènere i l'establiment d'un nou marc de sostenibilitat del sistema públic de pensions (BOE de 17 de març de 2023).
- **Reial decret llei 11/2024**, de 23 de desembre, per a la millora de la compatibilitat de la pensió de jubilació amb el treball (BOE de 24 de desembre de 2024).
- **Reial decret llei 9/2025,** de 29 de juliol, pel qual s'amplia el permís per naixement i cura, mitjançant la modificació del text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, del text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, i del text refós de la Llei general de la Seguretat Social, aprovat pel Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, per completar la transposició de la Directiva (UE) 2019/1158 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de juny de 2019, relativa a la conciliació de la vida familiar i la vida professional dels progenitors i dels cuidadors, i per la qual es deroga la Directiva 2010/18/UE del Consell (BOE de 30 de juliol de 2025).

Administració electrònica

- **Ordre TIN/1459/2010**, de 28 de maig, per la qual es crea la Seu electrònica de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social (BOE de 5 de juny de 2010).
- **Ordre ESS/1222/2015**, de 22 de juny, per la qual es regula el tauler d'anuncis de la Seguretat Social (BOE de 24 de juny de 2015).
- **Resolució de 23 de febrer de 2016**, de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, per la qual es regula la tramitació electrònica automatitzada de diversos procediments de gestió de determinades prestacions del sistema de la Seguretat Social (BOE d'1 de març de 2016).
- **Resolució de 14 de setembre de 2018**, de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, per la qual s'estableixen les prescripcions tècniques necessàries per al desplegament i aplicació de la targeta social universal (BOE de 20 de setembre de 2018).
- **Ordre ISM/903/2020**, de 24 de setembre, per la qual es regulen les notificacions i comunicacions electròniques en l'àmbit de l'Administració de la Seguretat Social (BOE de 29 de setembre de 2020).

- **Ordre ISM/189/2021,** de 3 de març, per la qual es regula el Registre electrònic d'apoderaments de la Seguretat Social (BOE de 5 de març de 2021).
- **Reial decret 203/2021**, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics (BOE 31 de març de 2021).
- **Resolució de 8 de març de 2023**, de la Secretaria d'Estat de Seguretat Social i Pensions, per la qual s'habiliten tràmits i actuacions a través dels canals telefònic i telemàtic mitjançant determinats sistemes d'identificació i expressió de la voluntat, i es regulen aspectes relatius a la presentació i signatura de sol·licituds mitjançant formularis electrònics a través d'ambdós canals (BOE de 16 de març de 2023).
- **Ordre ISM/474/2023**, de 4 de maig, per la qual es regula el funcionament del Registre electrònic de les entitats gestores i serveis comuns de la Seguretat Social adscrits a la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social i Pensions (BOE de 12 de maig de 2023).

Altres normes

- **Reial decret 208/1996**, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà (BOE de 4 de març de 1996).
- **Reglament (CE) núm. 883/2004 del Parlament Europeu i del Consell de 29 d'abril de 2004**, sobre la coordinació dels sistemes de Seguretat Social (DOUE de 30 d'abril de 2004).
- **Reial decret 951/2005**, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat (BOE de 3 de setembre de 2005).
- **Llei orgànica 3/2007**, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes (BOE de 23 de març de 2007).
- **Reglament (CE) núm. 987/2009 del Parlament Europeu i del Consell de 16 de setembre de 2009**, pel qual s'adopten les normes d'aplicació del Reglament (CE) núm. 883/2004, sobre la coordinació dels sistemes de Seguretat Social (DOUE de 30 d'octubre de 2009).

- **Llei 19/2013**, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (BOE de 10 de desembre de 2013).
- **Resolució de 5 de març de 2024**, de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, per la qual es determinen les prestacions del sistema de la Seguretat Social la resolució de les quals es podrà adoptar de forma automatitzada, els criteris de repartiment per a l'assignació a les direccions provincials de l'ordenació i instrucció de determinats procediments, i la direcció provincial competent per reconèixer les pensions quan sigui aplicable un instrument internacional de Seguretat Social (BOE de 12 de març de 2024).
- **Resolució de 23 de maig de 2024**, de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, per la qual es modifica la de 5 de març de 2024, relativa a la determinació de les prestacions del sistema de la Seguretat Social la resolució de les quals es podrà adoptar de forma automatitzada, als criteris de repartiment per a l'assignació a les direccions provincials de l'ordenació i instrucció de determinats procediments, i a la direcció provincial competent per reconèixer les pensions quan sigui aplicable un instrument internacional de Seguretat Social (BOE de 29 de maig de 2024).
- **Reial decret 483/2025,** de 17 de juny, pel qual s'estableixen els requisits i es regula el procediment per reconèixer el dret a la compensació econòmica per a les víctimes de l'amiant (BOE de 18 de juny de 2025).

6. Queixes i suggeriments

L'INSS té establert un sistema de queixes i suggeriments per recollir les manifestacions d'insatisfacció de les persones usuàries amb els serveis rebuts, i les iniciatives per a la millora de la seva qualitat.

- Les queixes i suggeriments es podran formular de forma presencial, per correu postal o per mitjans electrònics. En cas que es triï aquest últim canal, es podrà fer a través de la web (**https://www.seg-social.es**) o de la Seu electrònica de la Seguretat Social (**https://sede.seg-social.gob.es**), essent necessari, en aquests supòsits, la firma electrònica de la persona interessada.
- Si les queixes o suggeriments es formulen de forma presencial, les persones usuàries emplenaran i signaran el formulari establert, per a la qual cosa podran sol·licitar l'ajuda de les persones funcionàries.
- A les dependències i oficines de l'INSS hi ha la possibilitat de presentar queixes i suggeriments, i també es pot enviar el formulari directament als Serveis Centrals de l'INSS (c/ Padre Damián 4, Madrid-28036).
- Formulada la queixa o suggeriment, la persona que la va formalitzar rebrà constància expressa de la seva presentació.
- Conforme al que disposa el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, les unitats responsables de la gestió de queixes i suggeriments disposen d'un termini de 20 dies hàbils des de la seva recepció per respondre'ls i especificar les mesures correctores a adoptar, si bé en aquesta Carta de serveis s'ha inclòs el compromís de respondre les queixes i suggeriments rebuts en un termini inferior a 12 dies hàbils des de la seva recepció.
- Si les persones interessades no haguessin obtingut resposta transcorregut el termini establert, es podran dirigir a la Inspecció de Serveis de l'INSS com a òrgan competent per conèixer els motius de la falta de resposta.

La presentació de qualsevol queixa o suggeriment no tindrà, en principi, la qualificació de recurs administratiu, no interromprà els terminis establerts en el procediment al qual pogués afectar, ni condicionarà l'exercici de la resta d'accions o drets de les

persones interessades, atesa la diferent naturalesa jurídica i compatibilitat d'ambdues accions: la de queixa o suggeriment i la de recurs administratiu.

7. Compromisos de qualitat

Els serveis i els drets que es recullen en aquesta Carta es prestaran i reconeixeran conforme als següents compromisos:

Agilitat en la gestió

En el cas de les pensions, es busca la no interrupció de rendes

- Resoldre el 90 % de les sol·licituds de les pensions a les quals s'apliqui la legislació nacional en un termini que no superi:
    - 15 dies naturals en la pensió de jubilació, a comptar del dia següent a la sol·licitud o al fet causant en cas de sol·licitar-la abans que aquest es produeixi.
    - 10 dies naturals, a comptar del dia següent a la sol·licitud, en les pensions de viduïtat, orfandat i favor de familiars.
- El 10 % restant es resoldrà en un temps inferior a 29 dies naturals per a la jubilació i 20 dies naturals per a la vidultat, orfandat i favor de familiars, a comptar del dia següent a la sol·licitud.

Pel que fa a altres prestacions

- Resoldre el 85 % de les sol·licituds dels subsidis d'incapacitat temporal en 15 dies naturals i el 15 % restant s'haurà de resoldre en un termini inferior a 40 dies naturals, ambdós des del dia següent a la sol·licitud.
- Resoldre el 95 % de les sol·licituds dels subsidis de naixement i cura del menor en 10 dies naturals i el 5 % restant s'haurà de resoldre en un termini inferior a 25 dies naturals, ambdós des del dia següent a la sol·licitud.
- Resoldre el 90 % de les sol·licituds d'assignacions econòmiques per fill o menor a càrrec en 25 dies naturals i el 10 % restant s'haurà de resoldre en un termini inferior a 40 dies naturals, ambdós des del dia de la sol·licitud.
- Enviar la targeta sanitària europea al domicili de la persona sol·licitant en un termini no superior a 5 dies hàbils des del dia de la sol·licitud.
- Entregar, en el moment de la sol·licitud, els formularis de dret necessaris per desplaçar-se als països amb els quals Espanya tingui subscrit un conveni bilateral o multilateral, en matèria d'assistència sanitària.

Agilitat en l'atenció i informació

De forma personal i directa en els CAISS

Les consultes informatives, realitzades presencialment, s'atendran amb un temps d'espera inferior a 12 minuts.

De forma presencial i telefònica en els CAISS i en el CATT

Per escrit

Contestar les peticions i consultes rebudes en el termini màxim de 25 dies hàbils, a comptar del dia següent a la seva presentació.

Per telèfon

En la informació telefònica, s'atendran totes les trucades gestionades pel sistema i totes les incidències que siguin comunicades a través del telèfon d'informació.

Per internet

Contestar en un termini màxim de 10 dies hàbils, a comptar del dia següent a la seva petició, les sol·licituds d'informació general que es realitzin en l'entrada "Consultes/Bústia de consultes" de la pàgina **https://www.seg-social.es**.

Queixes i suggeriments

Contestar els escrits de queixes i suggeriments en un termini no superior a 12 dies hàbils, a comptar del dia següent a la presentació.

Qualitat i fiabilitat en l'atenció prestada en els nostres CAISS

Atendre i informar la ciutadania amb el major nivell de qualitat i fiabilitat en les qüestions plantejades. Assolir una puntuació en les enquestes igual o superior a 7,5 sobre 10.

8. Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i, específicament, per al seguiment dels compromisos

Per avaluar la qualitat dels serveis prestats i el grau de compliment dels compromisos adquirits en aquesta Carta de serveis, l'INSS ha establert els següents indicadors referits a:

L'agilitat en la gestió

- Percentatge de les pensions de jubilació, viduïtat, orfandat i favor de familiars reconegudes amb aplicació de la legislació nacional, que han estat resoltes dins del termini abans compromès.
- Percentatge dels subsidis d'incapacitat temporal, naixement i cura de menor, que han estat resolts dins del termini abans compromès.
- Percentatge de les assignacions econòmiques per fill o menor a càrrec, que han estat resoltes dins del termini abans compromès.
- Percentatge d'emissió i enviament de la targeta sanitària europea al domicili de les persones interessades en un termini no superior a 5 dies hàbils des del dia de la sol·licitud.
- Percentatge d'emissió dels formularis de dret per desplaçar-se als països amb els quals Espanya tingui subscrit un conveni en matèria d'assistència sanitària, de forma simultània a la sol·licitud.

Agilitat en l'atenció i informació

De forma presencial i directa en els CAISS

Percentatge de consultes presencials ateses abans de 12 minuts, considerat en període mensual.

De forma presencial i telefònica en els CAISS i en el CATT

Per escrit

Percentatge de peticions i consultes contestades abans de 25 dies hàbils des del dia següent a la presentació.

Per telèfon

Percentatge de trucades ateses sobre les gestionades pel sistema, i percentatge de les incidències ateses sobre les comunicades a través del telèfon d'informació.

Per internet

Percentatge de sol·licituds d'informació contestades abans de 10 dies hàbils, a comptar del dia següent a la presentació.

Resposta a les queixes i suggeriments

Percentatge de respostes contestades en un termini igual o inferior a 12 dies hàbils, a comptar del dia següent a la presentació.

Qualitat i fiabilitat en l'atenció prestada en els nostres CAISS.

Puntuació obtinguda en resposta a la pregunta núm. 6, de l'enquesta de qualitat dels serveis, immediata a l'atenció presencial en CAISS: "En quina mesura ha estat resolta la seva consulta?".

9. Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals

Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat

Es realitzan enquestes de qualitat dels serveis a les persones que han estat ateses presencialment o telefònicament, sobre els aspectes següents:

- El servei de cita prèvia.
- Temps d'espera fins que la van atendre.
- Temps que van dedicar a la seva atenció.
- Amabilitat i educació rebudes.
- Coneixements de les persones funcionàries.
- Valoració general de l'atenció.
- En quina mesura ha estat resolta la seva consulta.

Medi ambient i prevenció de riscos laborals

L'INSS, per garantir la seguretat i salut de la ciutadania i de les seves persones empleades públiques, ha adoptat una sèrie de mesures, entre les quals destaquen:

- **Informar la ciutadania i persones usuàries** dels centres de l'INSS, mitjançant panells, plànols de situació i fullets informatius, sobre els procediments i vies d'evacuació de l'edifici i sobre portes i escales d'emergència.
- **Revisar i realitzar el manteniment periòdic dels sistemes** de detecció d'emergències, alarmes i mitjans d'extinció d'incendis dels centres, per garantir la seva operativitat en tot moment.
- **Efectuar revisions dels sistemes d'aire condicionat**, torres de refrigeració, etc., com a mesures de prevenció de riscos sanitaris per a la ciutadania i per a les persones empleades.
- **Formar les seves persones empleades** en matèria de prevenció de riscos laborals. En aquest sentit, les persones que formen part dels equips

d'emergència han rebut la formació específica per intervenir en el cas que fos necessari.

- **Realitzar simulacres periòdics** per comprovar el funcionament dels sistemes de seguretat i verificar l'eficàcia dels plans d'emergència.

10. Mesures que asseguren la igualtat de gènere, faciliten l'accés i milloren les condicions de prestació de serveis

L'INSS promourà accions positives permanents per aconseguir que la seva actuació es desenvolupi d'acord amb els principis de legalitat, imparcialitat, independència, objectivitat, transparència i responsabilitat social.

Per assegurar la igualtat de gènere

S'analitzaran i corregiran les actuacions i conductes que impedeixin o dificultin el respecte al principi d'igualtat de tracte entre dones i homes.

Per facilitar l'accés als serveis de l'INSS

- Es disposa d'una **xarxa de CAISS** distribuïts per tota la geografia espanyola. Aquests centres han de complir les següents condicions ambientals, materials i d'espai que facilitin un entorn adequat per a la comunicació:
    - Fàcilment identificables i visibles.
    - Imatge institucional definida i inconfusible.
    - Sense barreres arquitectòniques.
    - Sense mostradors ni finestretes.
    - Diseny funcional, senzill i còmode.
- Es disposa de **noves modalitats d'atenció telefònica:** servei de cita d'atenció telefònica per evitar desplaçaments als centres, si així ho desitja la ciudadania.
- Es disposa de serveis **d'atenció telefònica per afavorir el contacte fàcil i immediat amb l'INSS. Aquests serveis es presten de forma combinada entre els serveis centralitzats i els descentralitzats proporcionats des de**

la xarxa de direccions provincials, amb la finalitat de maximitzar els recursos disponibles per tal d'aconseguir un elevat nivell d'accessibilitat dels nostres serveis, i, a més a més, inclouen un creixent catàleg de serveis de gestió telefònica per potenciar la seva eficàcia i reduir els desplaçaments per part de la ciutadania quan sigui aquesta la seva preferència.

- S'hi compta amb persones **empleades suficientment formades** en el règim jurídic de les prestacions de la Seguretat Social i en les imprescindibles habilitats de comunicació per a la seva relació amb el públic, que atendran les persones usuàries d'acord amb els següents criteris de comportament:
    - Amabilitat, respecte i cortesia.
    - Atenció i tracte individualitzat.
    - Receptivitat.
    - Escolta activa.
    - Llenguatge comprensible.
    - Adequació a les actituds i aptituds de les persones usuàries.
    - Respecte a la confidencialitat.
    - Resolució, en el menor temps possible i sense errors, de les qüestions plantejades.

Per millorar les condicions de la prestació dels serveis de l'INSS

- Es redactaran les comunicacions escrites amb un **llenguatge clar, directe, comprensible i inclusiu,** seguint els criteris i recomenacions del Manual d'estil i imatge corporativa de l'INSS.

  A més a més, en els escrits s'indicarà, clarament, l'**assumpte de què es tracti,** la **unitat administrativa que ho gestiona,** el seu **domicili** i els **números de telèfon**, o adreça electrònica a on es poden dirigir les persones interessades per obtenir més informació o demanar aclariment.

- Es perseguirà la **plena accessibilitat als serveis d'atenció i informació** per a les persones amb discapacitat, eliminant barreres de movilitat i comunicació, facilitant-los els serveis i les gestions que els calguin realitzar en els CAISS.

Les persones amb discapacitat auditiva rebran atenció personal i qualificada prestada per persones funcionàries formades i instruïdes en la llengua de signes espanyola (LSE), ja sigui al mateix centre d'atenció o bé a través de la xarxa de suport d'un centre associat, quan això resulti possible.

La major part dels espais d'atenció al públic estan adaptats amb productes de suport a l'accessibilitat auditiva, mitjançant el que s'anomena bucle magnètic.

També es posaran a la seva disposició serveis d'accessibilitat auditiva a través del canal telefònic i telemàtic.

11. Mesures de reparació

La **unitat operativa** responsable de tot allò relacionat amb la Carta de serveis, incloses les reclamacions per incompliment dels compromisos, és la **Secretaria General de l'INSS.**

Les persones que considerin que l'INSS ha incomplert els compromisos declarats en aquesta Carta poden adreçar un escrit de reclamació a la Secretaria General de l'INSS.

Un cop analitzada la reclamació, la persona titular de la Secretaria General de l'INSS contestarà les persones interessades informant-les dels resultats de l'anàlisi i de les actuacions que es duguin a terme per a la seva correcció.

Aquestes reclamacions no es consideraran, en cap cas, un recurs administratiu, no interrompran cap termini establert legalment ni poden donar lloc a responsabilitat patrimonial.

12. Informació complementària: adreces telefòniques, electròniques i postals de les oficines on es presta cadascun dels serveis

La **unitat operativa** responsable per a tot el relacionat amb la Carta de serveis és la **Secretaria General de l'INSS;** per a qualsevol comunicació relacionada amb la Carta de serveis, les persones interessades es poden dirigir a l'adreça següent:

Secretaría General

c/ Padre Damián, 4-6

28036 Madrid

Així mateix, s'ha habilitat la següent adreça de correu electrònic.

buzon.inss-sscc.carta-de-servicios@seg-social.es

En els CAISS, l'horari habitual d'atenció al públic és de 9 a 14:00 hores, els dies feiners de dilluns a divendres.

- Per accedir a la informació personal i directa en els CAISS, es pot sol·licitar cita prèvia en els telèfons 91 541 25 30 (tarifa general) i 901 10 65 70 (tarifa especial), o per internet, sense certificat digital, a la pàgina **https://www.seg-social.es**.

- Per accedir a la informació telefònica estan habilitats els telèfons següents: 91 542 11 76 (tarifa general) i 901 16 65 65 (tarifa especial) per a informació general, i 020 (informació sobre IMV).
- Portal de prestacions de la Seguretat Social, punt d'accés als serveis telemàtics, disponible per a tots els dispositius: **https://prestaciones.seg-social.es**.
- Portal INFOVÍDEO, plataforma de vídeos informatius i tutorials adreçat a la ciudadania, s'hi pot accedir a través de la **web de la Seguretat Social**, i a través de l'adreça: **https://infovideo.seg-social.es**.
- La informació a través d'internet es facilita en les adreces següents: **https://www.seg-social.es** i per a la gestió dels serveis electròics s'accedirà mitjançant l'identificatiu de la Seu electrònica: **https://sede.seg-social.gob.es**.
- Accés directe, per internet, a l'espai **TU Seguretat SOCIAL**, a través de la pàgina: **https://sede-tu.seg-social.gob.es**.
- Accés per internet al sistema **TARJETA SOCIAL DIGITAL**, mitjançant l'adreça electrònica: **https://www.tarjetasocialdigital.es**.
- Adreces i telèfons d'oficines a l'apartat "ADRECES I TELÈFONS" de la pàgina web: **https://www.seg-social.es**.

13. Altres dades d'interès sobre l'organització i els seus serveis

- Per a l'exercici 2025, el pressupost de despeses de l'INSS se situa en 177.168.056,04 (en milers d'euros), dels quals 176.471.140,65 s'adrecen a transferències corrents.
- A 1 de gener de 2025, consten en el sistema de la Seguretat Social 10.294.786 pensions en vigor. Durant l'exercici 2024, s'ha reconegut el dret a 629.431 noves pensions.
- Des de la seva implantació el juny de 2020 i fins al 31 de desembre de 2024 s'han aprovat 943.212 prestacions d'ingrés mínim vital (IMV).
- A 1 de gener de 2025, l'INSS compta amb 11.591 persones empleades, que presten els seus serveis en una Direcció General, en 52 direccions provincials, un Centre d'Atenció Telefònica i Telemàtica (CATT), i una àmplia xarxa de centres d'atenció i informació de la Seguretat Social (CAISS) distribuïts per tot el territori estatal.