



CARTA DE SERVEIS

INSTITUT NACIONAL DE LA SEURETAT SOCIAL

2023 - 2025



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARIA D'ESTAT
DE LA SEURETAT SOCIAL
I PENSIONS

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES

INSTITUT NACIONAL DE LA
SEURETAT SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE LA
SEGURIDAD SOCIAL



@administración
electrónica



CARTA DE
SERVEIS

INSTITUT NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL

2023 - 2025



Edita: Institut Nacional de la Seguretat Social

NIPO: 122-23-012-0

Catàleg de publicacions de l'Administració general de l'Estat: <http://publicacionesoficiales.boe.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 dotada de personalitat jurídica pròpia que depèn del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, a través de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social i Pensions.

La seva missió és respondre de forma eficaç i eficient a les demandes de la ciutadania en matèria de les prestacions del Sistema de Seguretat Social la gestió de les quals té atribuïda, a través d'un model de gestió consolidat i una estructura territorial oberta, dinàmica i receptiva, que serveix als interessos generals amb sotmetiment a la Llei i al Dret, en permanent comunicació amb les persones interessades i la societat.

Per exercir adequadament aquesta missió, l'INSS aposta per adoptar una estratègia combinada multicanal i opticanal que permeti el desenvolupament coordinat de les diferents vies d'atenció. I tracta d'oferir una cartera de serveis més àgil i senzilla, adequant el llenguatge i el nivell de seguretat a les necessitats d'atenció i d'exercici de dret de la ciutadania.

L'INSS com a organització pública està compromès amb la millora contínua, per la qual cosa fomenta la participació de la ciutadania i la transparència, com a elements fonamentals de la seva actuació. Mitjançant el document que es presenta, s'expliciten els serveis oferts, els compromisos de qualitat que s'assumeixen en relació amb ells, com també els indicadors del nivell de qualitat amb el qual es porta a terme l'actuació de l'entitat.

La Carta de serveis es configura així com un instrument que permet mantenir i renovar el compromís de l'INSS amb la millora contínua i la recerca de l'excel·lència en els serveis prestats a la societat.

M^a. del Carmen Armesto González-Rosón

Directora general



Índex

Presentació

Informació de caràcter general i legal

1. Dades identificatives i finalitats de l'Institut Nacional de la Seguretat Social	7
2. Principals serveis que presta	8
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 i serveis	16
6. Queixes i suggeriments	20

Compromisos de qualitat

1. Nivells de qualitat que s'ofereixen	22
2. Mesures que assegurin la igualtat de gènere, facilitin l'accés i milloren les condicions de la prestació de serveis	25
3. Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals	27
4. Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i, específicament, per al seguiment dels compromisos	29

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos declarats

1. Mesures de reparació	32
-------------------------	----

Informació de caràcter complementari

1. Adreces telefòniques, electròniques i postals de les oficines on es presten cadascun dels serveis.	34
2. Unitat operativa responsable de la Carta de serveis	35



INFORMACIÓ DE CARÀCTER GENERAL I LEGAL



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

- L'INSS és una entitat gestora del sistema públic de Seguretat Social amb personalitat jurídica pròpia. Està adscrit al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones a través de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social i Pensions.
- Per a l'exercici 2022, el pressupost de despeses de l'INSS se situa en 160.059.789,66 (en milers de euros), dels quals, 159.388.297,72 es dirigeixen a transferències corrents.
- A 1 de gener de 2022, consten al Sistema de la Seguretat Social 9.922.051 pensions en vigor. Durant l'exercici 2021, s'ha reconegut el dret a 704.366 noves pensions.
- Així mateix, s'han reconegut 653.672 subsidis.
- Des de la seva implantació el juny de 2020 i fins al 31 de desembre de 2021, s'han aprovat 427.435 prestacions d'ingrés mínim vital (IMV).
- A 1 de gener de 2022, l'INSS compta amb 10.718 persones empleades, que presten els seus serveis en una direcció general, en 52 direccions provincials, en un centre d'atenció telefònica i telemàtica (CATT), i en una àmplia xarxa de centres d'atenció i informació de la Seguretat Social (CAISS) estesos per tot el territori estatal.



2. Principals serveis que presta

Reconeix el dret a les prestacions de la Seguretat Social la gestió de les quals té atribuïda, aplicant la legislació nacional, la de la Unió Europea, o bé, la de 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, independentment 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 en 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 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 tenir 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 supòsits de famílies nombroses, monoparentals i en els casos de mares amb discapacitat.
- Prestació econòmica per part o adopció múltiples.

Prestacions familiars (modalitat contributiva)

- La consideració de període de cotització efectiva a 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 els treballadors i treballadores, d'acord amb la Llei de l'Estatut dels treballadors, gaudeixin per tenir cura de cada fill o filla, o menor en règim d'acolliment permanent o de guarda amb finalitat d'adopció.
- De la mateixa manera, es considera efectivament cotitzat, als efectes de les prestacions indicades en el paràgraf anterior, el primer any del període d'excedència que els treballadors i treballadores gaudeixin, d'acord amb la Llei de l'Estatut dels treballadors, per tenir cura d'altres familiars, fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, que, per raons d'edat, accident, malaltia o discapacitat, no es puguin valdre per si mateixos i no exerceixin una activitat retribuïda.

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

- Prestació de naturalesa econòmica dirigida a prevenir el risc de pobresa i exclusió social de les persones que viuen soles o integrades en una unitat de convivència, quan es trobin en una situació de vulnerabilitat perquè no tenen recursos econòmics suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques.

Indemnitzacions

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



Altres

- Prestacions temporals per viduïtat, prestació d'orfanat o a favor d'altres familiars.
- Auxili per defunció.
- Prestacions de l'assegurança escolar.
- Prestacions de la síndrome tòxica (marc protector estatal i complementari al de Seguretat Social).
- Recàrrec en aquelles prestacions econòmiques causades per un accident de treball o una malaltia professional, com a conseqüència de la falta 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 emet la targeta sanitària europea (TSE), com també els documents necessaris per exercir el dret a l'assistència sanitària en els països en què hi ha conveni bilateral en la matèria.
- Transitòriament, el reconeixement i control del dret a l'assistència sanitària d'acord amb la legislació nacional.

Informa i atén els ciutadans i ciutadanes

De forma **presencial** en els **CAISS**, proporcionant els serveis següents:

- Informació sobre les prestacions de la Seguretat Social, com també sobre els drets i les obligacions dels titulars de prestacions, excepte les corresponents a l'atur i al règim especial de treballadors del mar.
- Recepció de les sol·licituds i la documentació necessària per resoldre els 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 és competència de l'INSS (recaigudes per igual o similar patologia en processos de més de 365 dies, o quan qui ha expedit l'alta mèdica és un inspector mèdic o inspectora mèdica de l'INSS), ja que es tracta de persones treballadores incloses en el seu àmbit de cobertura directa.
- Gestió de les peticions, modificacions i incidències de tot tipus que afecten els 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 ha 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:

- Serveis d'informació i gestió telefònica.
 - Telèfons 91 542 11 76 i 901 16 65 65:
 - Informació general.
 - Informació sobre serveis electrònics.
 - Informació personalitzada.
 - Gestió de tràmits.
 - Telèfon gratuït 900 20 22 22:
 - Informació i atenció sobre “ingrés mínim vital”.
- Servei de gestió de cita prèvia:
 - Telèfons 91 541 25 30 i 901 10 65 70:
 - Sol·licitud d'atenció personalitzada presencial.
 - Sol·licitud d'atenció personalitzada telefònica.

Aquests serveis són atesos per personas qualificades en atenció i informació en horari ininterromput de 9 a 20 hores, de dilluns a divendres no festius.

Mitjançant missatge electrònic (SMS):

Per comunicar als ciutadans i ciutadanes:

- La resolució de les prestacions sol·licitades.
- El resultat dels procediments de control de la incapacitat temporal.
- L'acreditació de vivència de pensionistes residents a l'exterior.

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

Per remetre avisos i recordatoris relacionats amb la gestió de cita.

Per enviar altres avisos i recordatoris associats amb el tràmit de les prestacions.



A través d'Internet, posant a disposició de les persones usuàries els seus serveis a la pàgina www.seg-social.es.

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

- Informació general sobre la normativa reguladora de les prestacions gestionades per l'INSS, i de les condicions per sol·licitar-les.
- Serveis de tramitació amb certificat digital: <https://sede.seg-social.gob.es>.
- Plataforma de sol·licitud de prestacions sense certificat digital, amb identificació segura: <https://tramites.seg-social.es>.
- Espai d'interacció personalitzada: “La teva Seguretat Social”. En aquest portal, els usuaris i usuàries poden interactuar de manera personalitzada per realitzar gestions, sol·licitar prestacions i accedir a serveis i eines, com ara el simulador de jubilació, <https://sede-tu.seg-social.gob.es>.
- Sistema d'informació per a ciutadans i ciutadanes, i administracions: “targeta social digital”. Ofereix una sèrie de funcionalitats a través d'una pàgina web (<https://www.tarjetasocialdigital.es>), una app per a mòbil (iOS i Android), uns serveis web de consulta per mitjà de la Plataforma d'intermediació de dades o l'accés a informes i explotacions estadístiques, sobre les prestacions econòmiques de caràcter públic que conformen el sistema de protecció social a Espanya i les situacions subjectives de dependència, discapacitat, demanda d'ocupació o família nombrosa.
- 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

Els ciutadans i ciutadanes tenen dret

A comunicar-se amb l'INSS a través d'un punt d'accés general electrònic.

A ser assistits i 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 accedir 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 tractats i tractades amb respecte i deferència per les autoritats i els empleats i empleades públiques, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.

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

A obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i firma electrònica previstos a les lleis.

A la protecció de dades de caràcter personal i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren als 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, tenen 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, tenen dret a consultar la informació dels procediments a 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 tramiten els procediments.



A no presentar documents originals tret que, de manera excepcional, s'estableixi el contrari. En cas que, excepcionalment, hagin de presentar un document original, tenen dret a obtenir-ne una còpia autèntica.

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

A formular al·legacions, a 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 han 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 de forma assistida per un assessor o 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 **queixes i suggeriments**, formalitzades tant en el canal presencial com en l'electrònic.
- Les **iniciatives** presentades davant els sindicats i les organitzacions empresarials que formen part del Consell General, de la Comissió Executiva Central i de les comissions executives provincials de l'INSS.
- La **bústia de consultes** de la pàgina web de la Seguretat Social www.seg-social.es.



5. Normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

Atès el gran nombre de normes que regulen les prestacions i 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 s'accedeixi a les normes vigents a través de la pàgina www.seg-social.es, on sempre se'n trobarà la versió actualitzada.

A continuació, s'indiquen les disposicions més rellevants en matèria de Seguretat Social:

General

- Articles 41 i 50 de la Constitució espanyola de 1978, sobre manteniment d'un règim públic de Seguretat Social per a tots els ciutadans i garantia de la suficiència econòmica dels ciutadans durant la tercera edat, mitjançant pensions adequades i periòdicament actualitzades (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 seu dret (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 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'orfandat 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 el treball i l'ocupació (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).



Administració electrònica

- Ordre TIN/3518/2009, de 29 de desembre, per la qual es crea el registre electrònic de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social per a la presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions, i s'estableixen criteris generals per a la seva aplicació a determinats procediments (BOE de 31 de desembre de 2009).
- 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/485/2013, de 26 de març, per la qual es regulen les notificacions i comunicacions per mitjans electrònics en l'àmbit de la Seguretat Social (BOE de 28 de març de 2013).
- Ordre ESS/486/2013, de 26 de març, per la qual es crea i regula el Registre electrònic d'apoderaments de la Seguretat Social per realitzar tràmits i actuacions per mitjans electrònics (BOE de 28 de març de 2013).
- 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 diferents 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).

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 a 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 i bon govern (BOE de 10 de desembre de 2013).
- Reial decret 1152/2021, de 28 de desembre, pel qual es modifica el 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; el Reial decret 2583/1996, de 13 de desembre, d'estructura orgànica i funcions de l'Institut Nacional de la Seguretat Social i de modificació parcial de la Tresoreria General de la Seguretat Social; el Reial decret 504/2011, de 8 d'abril, d'estructura orgànica i funcions de l'Institut Social de la Marina; i el Reial decret 497/2020, de 28 d'abril, pel qual es desplega l'estructura orgànica bàsica del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (BOE de 29 de desembre de 2021).
- Resolució de 14 de gener de 2022, de la Direcció General 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 pot 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 26 de gener de 2022).



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 millorar la seva qualitat.

- Les queixes i suggeriments poden presentar-se de manera presencial, per correu postal o per mitjans electrònics. En cas que s'esculli aquest últim canal, es pot fer a través de la web (www.seg-social.es) o de la Seu electrònica de la Seguretat Social (<https://sede.seg-social.gob.es>). En aquest cas, cal la firma electrònica de la persona interessada.
- Si les queixes o suggeriments es fan de manera presencial, les persones usuàries han d'emplenar i firmar el formulari establert, per a la qual cosa poden demanar l'ajuda dels funcionaris i funcionàries.
- A les dependències i oficines de l'INSS hi ha la possibilitat de presentar queixes i suggeriments, o també pot enviar-se el formulari directament als Serveis Centrals de l'INSS (c/ Padre Damián 4, Madrid-28036).
- Formulada la queixa o el suggeriment, la persona rebrà constància expressa de la seva presentació.
- La unitat responsable de la tramitació ha d'informar a les persones interessades de les actuacions realitzades i, si s'escau, de les mesures adoptades, en el termini màxim dels 20 dies hàbils següents a la data de la seva presentació. Aquest termini es pot suspendre quan calgui sol·licitar a la persona interessada els aclariments necessaris per a la correcta resolució.
- Si les persones interessades no obtenen 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 té, en principi, la qualificació de recurs administratiu, no interromp els terminis establerts en el procediment al qual pugui afectar, ni condiciona 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.



COMPROMISOS DE QUALITAT



1. Nivells de qualitat que s'ofereixen

Els serveis i els drets que es recullen en aquesta Carta s'han de prestar i reconèixer conforme als compromisos següents:

Agilitat en la gestió

En el cas de les pensions, es busca la no interrupció de rendes, sempre que l'expedient administratiu estigui inicialment complet per a la seva resolució definitiva.

- Resoldre el 90 % de les sol·licituds de les pensions a les quals s'aplica 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 si se sol·licita 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 s'ha de resoldre en un temps inferior a 29 dies naturals per a jubilació i 20 dies naturals per a viduïtat, orfandat i favor de familiars.

Pel que fa a altres prestacions

- Resoldre el 80 % de les sol·licituds dels subsidis d'incapacitat temporal en 15 dies naturals, a comptar del dia següent de la sol·licitud. El 20 % restant s'ha de resoldre en un termini inferior a 40 dies.
- Resoldre el 90 % de les sol·licituds dels subsidis de naixement i cura de menor en 10 dies naturals, a comptar del dia següent de la sol·licitud. El 10 % restant s'ha de resoldre en un termini inferior a 25 dies.
- Resoldre el 90 % de les sol·licituds d'assignacions econòmiques per fill o menor a càrrec, amb caràcter general, en 20 dies naturals a comptar del dia següent a la sol·licitud i sempre que consti en l'entitat la documentació que avaluï la situació de discapacitat i/o residència. El 10 % restant s'ha de resoldre en un termini inferior a 50 dies.
- Enviar la targeta sanitària europea al domicili de la persona sol·licitant en un termini no superior a 5 dies des de la sol·licitud.



- Entregar, en el moment de sol·licitar-los, els formularis de dret necessaris per desplaçar-se als països amb què Espanya té subscrit un conveni bilateral o multilateral, en matèria d'assistència sanitària.

Agilitat en l'atenció i informació

De forma personal i directa als CAISS

Atendre i informar la ciutadania amb el major nivell de qualitat i fiabilitat en les qüestions que plantegin.

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

Per escrit

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

Contestar els escrits de queixes i suggeriments en un termini no superior a 12 dies hàbils.

Per telèfon

Atenció per personal qualificat del total de les trucades gestionades pel sistema.

Remissió de SMS de recepció immediata amb informació complementària en totes les consultes telefòniques que així ho requereixin.

Atenció de totes les incidències en matèria de reconeixement i pagament de prestacions que siguin comunicades a través del telèfon d'informació.

En tràmits de gestió telefònica, compromís d'enviament immediat per mitjans telemàtics o, quan això no sigui possible, en un termini màxim de dos dies laborables, dels documents resultants de la gestió realitzada.

Quan les línies telefòniques estiguin saturades, la locució informará d'aquesta situació oferint la possibilitat de reintentar-ho més tard i informant dels canals alternatius per accedir als nostres serveis posats a disposició de la ciutadania.

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 a l'entrada "[Consultes/Bústia de consultes](http://www.seg-social.es)" de la pàgina www.seg-social.es.



Enviament personalitzat de comunicacions

Enviar al domicili, sense que les persones interessades ho sol·licitin, les comunicacions sobre la revaloració de pensions, la modificació dels imports d'assignacions econòmiques per fills o menors acollits a càrrec i les certificacions de l'import de les prestacions abonades i de les retencions efectuades a compte de l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF), com també qualsevol altre suport informatiu relacionat amb l'exercici dels drets o el compliment de les obligacions per part dels ciutadans i ciutadanes.

Entre altres comunicacions, s'enviarà la carta informativa sobre l'edat ordinària de jubilació; avantatges de demorar la jubilació i alternatives de compatibilitat amb el treball a totes aquelles persones treballadores que compleixen aquesta edat, en situació d'alta i amb carrera laboral completa.

En el cas de les prestacions de naixement i cura de menor, les resolucions s'enviaran exclusivament per mitjans electrònics.



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

L'INSS ha de promoure 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

- Analitzar i corregir les actuacions i conductes que impedeixen o dificulten el respecte al principi d'igualtat de tracte entre homes i dones.
- Per facilitar **l'accés als serveis de l'INSS**
- Disposar 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 taulells ni finestretes.
 - Disseny funcional, senzill i còmode.
- Disposar de noves modalitats d'atenció telefònica: servei de cita d'atenció telefònica per evitar desplaçament als centres, si així ho desitja la ciutadania.
- Algunes direccions provincials posen a disposició de la ciutadania números de telèfon d'informació general que complementen l'atenció telefònica que es realitza en el CATT. En ambdues modalitats, si la persona que tenia cita telefònica o que ha trucat a l'INSS necessita acudir a una oficina, el funcionari o funcionària, en el moment d'atendre la trucada, li oferirà una cita per finalitzar la gestió presencialment.



- Comptar amb persones empleades, suficientment formades en el règim jurídic de les prestacions de la Seguretat Social i en les imprescindibles habilitats de comunicació per relacionar-se amb el públic, que han d'atendre 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

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

A més, en els escrits s'ha d'indicar, clarament, l'assumpte de què es tracta, la unitat administrativa que el gestiona, la seva adreça i els números de telèfon, de fax o adreça electrònica a on es poden dirigir les persones interessades per obtenir més informació o demanar aclariment.

- Es persegueix la plena accessibilitat als serveis d'atenció i informació per a les persones amb discapacitat, eliminant barreres de mobilitat i comunicació, facilitant-los els serveis i les gestions que necessitin realitzar als CAISS.

Les persones amb discapacitat auditiva han de rebre atenció personal i qualificada prestada per funcionaris i funcionàries amb formació i instrucció en la llengua dels signes espanyola (LSE), bé en el mateix centre d'atenció o bé a través de la xarxa de suport d'un centre associat, quan sigui possible.

A més, s'està realitzant l'adaptació dels espais d'atenció al públic amb productes de suport a l'accessibilitat auditiva, per mitjà de l'anomenat bucle magnètic. Consisteix en un cablejat que crea un camp magnètic inofensiu que permet escoltar amb més nitidesa a les persones que són usuàries de pròtesis auditives, reduint el soroll ambient i apropant la veu directament a la persona amb dificultat auditiva a través de les seves pròtesis.



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

Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat

L'INSS ha implantat el model europeu de gestió de la qualitat (EFQM) com a instrument d'anàlisi permanent de la seva activitat, cosa que li permet dur a terme les millores necessàries per respondre als nivells de qualitat que la ciutadania demanda, impulsant vies d'anticipació al progrés evolutiu de la societat.

Es realitzen 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.
- Coneixement dels funcionaris i 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 dels ciutadans i ciutadanes i dels seus empleats i empleades públiques, ha adoptat una sèrie de mesures, entre les quals destaquen:

- Informar la ciutadania i persones usuàries dels centres de l'INSS, mitjançant rètols, 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.



- Formar els empleats i 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 quan sigui necessari.
- Realitzar simulacres periòdics per comprovar el funcionament dels sistemes de seguretat i verificar l'eficàcia dels plans d'emergència.
- 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.



4. 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 dintre del termini abans compromès.
- Percentatge dels subsidis d'incapacitat temporal, naixement i cura de menor, que han estat resolts dintre del termini abans compromès.
- Percentatge de les assignacions econòmiques per fill o menor a càrrec, que han estat resoltes dintre del termini abans compromès.
- Percentatge d'emissió i tramesa de la targeta sanitària europea al domicili de les persones interessades en un termini no superior a 5 dies des de la sol·licitud.
- Percentatge d'emissió dels formularis de dret per desplaçar-se als països amb què Espanya té subscrit un conveni en matèria d'assistència sanitària, de forma simultània a la sol·licitud, considerat en període mensual.

Agilitat en l'atenció i informació

De forma presencial als CAISS

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

De forma presencial i telefònica als CAISS i al CATT, amb l'enquesta contínua de qualitat dels serveis i l'anàlisi de les dades més rellevants que ofereix el sistema de gestió d'espera intel·ligent (SIGE), com la mitjana d'atencions per informador al dia, temps d'espera, temps d'atenció i demora en l'obtenció d'una cita, entre altres.



Per escrit

Percentatge de peticions i consultes contestades abans de 25 dies hàbils.

Per telèfon

Percentatge de trucades ateses per personal qualificat respecte del total de trucades gestionades pel sistema.

Nombre d'hores de disponibilitat del servei automatitzat de concertació de cita, en relació amb les 24 hores/dia.

Per internet

Percentatge de sol·licituds d'informació contestades abans de 10 dies hàbils.

Enviament personalitzat de comunicacions

Percentatge de comunicacions enviades al domicili de les persones interessades en matèria de revaloració de pensions, modificacions de l'import de l'assignació econòmica per fills o menors a càrrec i certificacions de l'import de les prestacions abonades i de les retencions efectuades a compte de l'impost de la renda de les persones físiques (IRPF).

Resposta a les queixes i suggeriment

Percentatge de respostes formalitzades en un termini igual o inferior a 12 dies hàbils.



**MESURES DE
REPARACIÓ EN CAS
D'INCOMPLIMENT DELS
COMPROMISOS
DECLARATS**



I. Mesures de reparació

Els ciutadans i ciutadanes que considerin que l'INSS ha incomplert els compromisos declarats en aquesta Carta poden dirigir un escrit de reclamació a la Secretaria General de l'INSS, unitat operativa responsable de la Carta de serveis.

Per a qualsevol comunicació relacionada amb la Carta de serveis s'ha habilitat la següent adreça electrònica:

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

Una vegada analitzada la reclamació, la persona titular de la Direcció General de l'INSS contestarà al ciutadà o ciutadana i li informarà dels resultats de l'anàlisi i de les actuacions que es realitzin per corregir-la.

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



INFORMACIÓ DE CARÀCTER COMPLEMENTARI



1. Adreces telefòniques, electròniques i postals de les oficines on es presten cadascun dels serveis

L'horari habitual d'atenció al públic transcorre de 9 a 14 hores, els dies feiners de dilluns a divendres.

- Per accedir a la informació personal i directa als CAISS, es pot sol·licitar cita prèvia als telèfons **901 10 65 70** i **91 541 25 30**, o per Internet, sense certificat digital, a la pàgina www.seg-social.es
- Per accedir a la informació telefònica estan habilitats els telèfons següents: **901 16 65 65** i **91 542 11 76** (informació general) i **900 20 22 22** (informació sobre IMV).
- La informació a través d'Internet es facilita a les següents adreces: www.seg-social.es i per a la gestió dels serveis electrònics s'ha d'accedir mitjançant l'identificatiu de la Seu electrònica <https://sede.seg-social.gob.es>.
- Accés directe, per Internet, a l'espai **LA TEVA SEGURETAT SOCIAL**, a través de la pàgina <https://sede-tu.seg-social.gob.es>.
- Accés per Internet al sistema **TARGETA 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 www.seg-social.es.



2. Unitat operativa responsable de la Carta de serveis

La unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de serveis, incloses les reclamacions per incompliment dels compromisos, és la Secretaria General de l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

Per a qualsevol comunicació relacionada amb la Carta de serveis s'ha habilitat la següent adreça de correu electrònic:

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



MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARIA D'ESTAT
DE LA SEURETAT SOCIAL
I PENSIONS

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES

