



SERVEIS

L'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) és una entitat gestora dotada de personalitat jurídica pròpia, adscrita al 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.

L'INSS com a organització pública està compromès amb la millora contínua dels seus processos i serveis. La Carta de serveis es configura com un instrument que permet mantenir i renovar aquest compromís i la recerca de l'excel·lència en els serveis prestats a la societat.

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

MESURES DE REPARACIÓ

Les persones que considerin que l'INSS ha incomplert els compromisos declarats en aquesta Carta poden dirigir un escrit de reclamació a la unitat responsable de la Carta de serveis (Secretaria General de l'INSS).

Una vegada analitzada la reclamació, la persona titular de la Direcció General de l'INSS contestarà a la persona interessada i li informará 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 interrompan cap termini establert legalment ni podran donar lloc a responsabilitat patrimonial.

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

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

ATENCIÓ TELEFÒNICA

- **Informació general:** 901 16 65 65 i 91 542 11 76, en horari ininterromput de 9:00 a 20:00 hores, de dilluns a divendres.
- **Informació sobre Ingres Mínim Vital:** 900 20 22 22.
- **Atenció telefònica personalitzada "Nosotros te llamamos":** sol·liciteu cita prèvia al telèfon 901 10 65 70 i 91 541 25 30, o a <http://run.gob.es/solicitarcita>.

ATENCIÓ ELECTRÒNICA

La modalitat electrònica té diferents vies d'accés:

- **pàgina web (serveis d'informació general i específica)**
www.seg-social.es
- **seu electrònica (tràmits de gestió)**
<https://sede.seg-social.gob.es>
- **plataforma de sol·licituds sense certificat**
<https://tramites.seg-social.es>
- **portal "La teva Seguridad Social"**
<https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- **sistema Targeta Social Digital**
<https://www.tarjetasocialdigital.es>

La disponibilitat d'aquests canals abasta les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, excepte puntuals moments d'interrupció programada per a manteniment i actualitzacions.

ATENCIÓ PRESENCIAL

A la pàgina web www.seg-social.es podeu localitzar la ubicació de la nostra xarxa de centres, tant de les 52 direccions provincials com dels CAISS, amb algunes indicacions orientatives per accedir-hi més fàcilment.



CARTA DE SERVEIS

INSTITUT NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL

2023 - 2025



20230115 PUB013 cat V.7 NIP0 122-23-019-9



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA D'ESTAT
DE LA SEGURETAT SOCIAL
I PENSIONS

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES





RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

Reconeixement del dret i realització de tràmits relacionats amb les prestacions de la Seguretat Social previstes en la legislació vigent en cada moment:

- Jubilació.
- Incapacitat permanent.
- Viduitat, orfandat, favor de familiars i auxili per defunció.
- Incapacitat temporal, naixement i cura de menor, exercici corresponsable de la cura del lactant, i riscos durant l'embaràs i durant la lactància natural.
- Cura de menors afectats per càncer o altres malalties greus.
- Ingres mínim vital (inclou complement d'ajuda per a la infància).
- Prestacions familiars.
- Assegurança escolar.
- Síndrome tòxica.

Les sol·licituds de prestacions poden presentar-se:

- **De forma presencial.**
- **A través de la Seu electrònica:**
 - Serveis disponibles AMB certificat digital.
 - Serveis disponibles SENSE certificat digital (els indicats en cada moment) en la plataforma de sol·licitud de prestacions sense certificat digital, amb identificació segura <https://tramites.seg-social.es>
 - Portal La teva Seguretat Social.
 - Targeta Social Digital <https://www.tarjetasocialdigital.es> que ofereix als ciutadans i ciutadanes informació permanent sobre les prestacions que perceben.

Informació i atenció a la ciutadania

- **De forma personal i directa**, als CAISS, de 9:00 a 14:00 hores, de dilluns a divendres.
- **Per escrit.**
- **Per telèfon.**
- **Per Internet**, a través de la bústia de consultes de la Seguretat Social, accessible des del nostre web.

Sol·licitud de cita prèvia per a atenció presencial i telefònica:

901 106 570 / 91 541 25 30.

Serveis mitjançant procediments d'Administració electrònica

A través de la pàgina web, la Seu electrònica, la plataforma sense certificat digital, el portal "La teva Seguretat Social" i la targeta social digital.

Altres serveis

- Enviament de notificacions personalitzades al domicili de les persones interessades.
- Anticipació de la resolució de les prestacions, enviant un missatge de text al telèfon mòbil de les persones interessades.
- Registre en el sistema cl@ve, que permet accedir a múltiples serveis de l'Administració general de l'Estat.

CARTA DE SERVEIS

INSTITUT NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL



ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT

Agilitat en la gestió

La resolució de les prestacions reconegudes a l'empara de la legislació nacional es portarà a terme buscant la no interrupció de rendes.

Pensions: El temps de resolució, per al 90 % de les pensions, no ha de superar els terminis que s'indiquen a continuació:

- **Pensió de jubilació:** 15 dies naturals, des del dia següent a la sol·licitud o des del fet causant, si la pensió se sol·licita abans.
- **Pensions de viduitat, orfandat i favor de familiars:** 10 dies naturals, des del dia següent a la sol·licitud.

El 10 % restant s'ha de resoldre en un temps inferior a 29 dies naturals per a jubilació i 20 dies naturals per a viduitat, orfandat i favor de familiars.

Subsidis: Termini de resolució dels subsidis:

- Per al 80% dels subsidis d'incapacitat temporal: 15 dies naturals, a comptar de l'endemà de la sol·licitud i el 20% restant, en 40 dies.
- Per al 90% dels subsidis de naixement i cura de menor, i de les assignacions econòmiques per fill o menor a càrrec, 10 i 20 dies naturals, respectivament, a comptar de l'endemà de la sol·licitud, i el 10% restant en 25 i 50 dies, respectivament.

Targeta sanitària europea i formularis d'assistència sanitària:

- La targeta sanitària europea s'ha d'enviar al domicili de les persones interessades en un termini no superior a 5 dies des de la sol·licitud.
- Els formularis de dret per a assistència sanitària internacional s'han de entregar en el moment de la seva sol·licitud.

Agilitat en l'atenció i informació

- En la informació presencial, les consultes realitzades s'han d'atendre amb un temps d'espera inferior a 12 minuts.
- En la informació escrita, les peticions i consultes rebudes s'han de respondre en el termini màxim de 25 dies hàbils, a comptar del dia següent a la seva presentació.
- Les queixes i suggeriments s'han de respondre en un termini no superior a 12 dies.
- Atenció per personal qualificat del total de les trucades gestionades pel sistema, enviament de SMS en totes les consultes telefòniques que així ho requereixin, atenció d'incidències que siguin comunicades a través del telèfon d'informació, i tràmits de gestió telefònica (enviament immediat dels documents que resultin de la gestió realitzada, en un termini màxim de dos dies laborables).
- Les sol·licituds d'informació general que es realitzin en l'entrada "Consultes / Bústia de consultes" de la pàgina www.seg-social.es s'han de respondre en un termini màxim de 10 dies hàbils, a comptar del dia següent a la seva petició.

Enviament personalitzat de comunicacions

Les comunicacions de les prestacions (revaloració de pensions, certificats d'imports...) que perceben les persones interessades s'han d'enviar al seu domicili en el 100 % dels casos, sense necessitat que ho sol·licitin, excepte en el cas de les prestacions de naixement i cura de menor, que s'han d'enviar exclusivament per mitjans electrònics.



INDICADORS DEL NIVELL DE QUALITAT

Agilitat en la gestió

- Percentatge de les pensions de jubilació, viduitat, orfandat i favor de familiars, i dels subsidis d'incapacitat temporal, naixement i cura de menor resoltos dins dels terminis compromesos.
- Percentatge de les prestacions familiars per fill o menor a càrrec, que han estat resoltes dins dels terminis compromesos.
- Percentatge d'emissió i enviament 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 a assistència sanitària internacional, de forma simultània a la sol·licitud, considerat en període mensual.

Agilitat en l'atenció i informació

- Percentatge de consultes presencials ateses abans de 12 minuts, considerat en període mensual.
- Percentatge de peticions i consultes per escrit i contestades abans de 25 dies hàbils.
- Percentatge de respostes a les queixes i suggeriments presentats en un termini no superior a 12 dies.
- 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.
- Percentatge de sol·licituds d'informació formulades en la bústia de consultes de la pàgina web, contestades abans de 10 dies hàbils.

Enviament personalitzat de comunicacions

Percentatge de comunicacions enviades al domicili de les persones interessades, sense necessitat que ho sol·licitin.

FORMES DE COL-LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

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

Les persones usuàries i la ciutadania en general poden expressar les seves opinions sobre la qualitat del servei a través de les enquestes i qüestionaris que es realitzen de forma periòdica i mitjançant les bústies de consultes.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Les queixes i suggeriments poden presentar-se de forma presencial en qualsevol oficina o dependència de l'INSS, utilitzant el formulari establert. També poden presentar-se per correu postal o per mitjans electrònics; en aquest últim cas, es requereix la firma electrònica. L'Institut, en el termini màxim de 20 dies hàbils següents a la presentació de la queixa o suggeriment, ha d'informar a la persona interessada de les actuacions realitzades i, si escau, de les mesures adoptades.