# CARTA DE SERVICIOS

## INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

2023 - 2025

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES
SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
@dministración electrónica

# CARTA DE SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

2023 - 2025

**Edita:** Instituto Nacional de la Seguridad Social (PUB014-20220812 V.5)

**NIPO: 122-22-027-5**

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado: https://cpage.mpr.gob.es/

# Presentación

El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) creado por el Real Decreto-Ley 36/1978, de 16 de noviembre, es una entidad gestora dotada de personalidad jurídica propia, dependiente del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, a través de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones.

Su misión es responder de forma eficaz y eficiente a las demandas de la ciudadanía en materia de las prestaciones del Sistema de Seguridad Social cuya gestión tiene atribuida, a través de un modelo de gestión consolidado y una estructura territorial abierta, dinámica y receptiva, que sirve a los intereses generales con sometimiento a la Ley y al Derecho, en permanente comunicación con las personas interesadas y la sociedad.

Para desarrollar adecuadamente esta misión, el INSS apuesta por la adopción de una estrategia combinada multicanal y opticanal que permita el desarrollo coordinado de las distintas vías de atención. Y trata de ofrecer una cartera de servicios más ágil y sencilla, adecuando el lenguaje y el nivel de seguridad a las necesidades de atención y de ejercicio de derechos de la ciudadanía.

El INSS como organización pública está comprometido con la mejora continua para lo cual fomenta la participación de la ciudadanía y la transparencia, como elementos fundamentales de su actuación. Mediante el documento que se presenta se explicitan los servicios ofertados, los compromisos de calidad que se asumen en relación con los mismos, así como los indicadores del nivel de calidad con el que se lleva a cabo la actuación de la entidad.

La Carta de Servicios se configura así, como un instrumento que permite mantener y renovar el compromiso del INSS con la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en los servicios prestados a la sociedad.

**Mª del Carmen Armesto González-Rosón**
**Directora General**

# Índice


**Presentación**

**Información de carácter general y legal**

1. Datos identificativos y fines del Instituto Nacional de la Seguridad Social 7
2. Principales servicios que presta 8
3. Derechos concretos de la ciudadanía y las personas usuarias en relación con los servicios 13
4. Fórmulas de colaboración o participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios 15
5. Normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios 16
6. Quejas y sugerencias 20

**Compromisos de calidad**

1. Niveles de calidad que se ofrecen 22
2. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación de servicios 25
3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales 27
4. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos 29

**Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados**

1. Medidas de subsanación 32

**Información de carácter complementario**

1. Direcciones telefónicas, electrónicas y postales de las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios 34
2. Unidad operativa responsable de la carta de servicios 35

# INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

# 1. Datos identificativos y fines del Instituto Nacional de la Seguridad Social

- El INSS es una entidad gestora del sistema público de Seguridad Social con personalidad jurídica propia. Está adscrito al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones a través de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones.
- Para el ejercicio 2022, el presupuesto de gastos del INSS se sitúa en 160.059.789,66 (en miles de euros), de los que 159.388.297,72 se dirigen a transferencias corrientes.
- A 1 de enero de 2022, constan en el sistema de la Seguridad Social 9.922.051 pensiones en vigor. Durante el ejercicio 2021 se ha reconocido el derecho a 704.366 nuevas pensiones.
- Asimismo, se han reconocido 653.672 subsidios.
- Desde su implantación en junio de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2021 se han aprobado 427.435 prestaciones de ingreso mínimo vital (IMV).
- A 1 de enero de 2022 el INSS cuenta con 10.718 personas empleadas, que prestan sus servicios en una dirección general, en 52 direcciones provinciales, en un Centro de atención telefónica y telemática (CATT), y en una amplia red de centros de atención e información de la Seguridad Social (CAISS) extendidos por todo el territorio nacional.

# 2. Principales servicios que presta

**Reconoce el derecho a las prestaciones de la Seguridad Social cuya gestión le está atribuida, aplicando la legislación nacional, la de la Unión Europea, o bien, de convenios internacionales suscritos por España.**

**Pensiones contributivas:**

- Pensión de jubilación.
- Pensión de incapacidad permanente.
- Pensiones de viudedad, orfandad y favor de familiares.

* Las pensiones contributivas de jubilación, viudedad o incapacidad permanente, independientemente de la contingencia determinante, pueden incrementarse con el complemento para la reducción de la brecha de género, establecido para las mujeres que hayan tenido uno o más hijos o hijas, y para los hombres, siempre que concurran los requisitos previstos en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

**Subsidios:**

- Subsidio de incapacidad temporal por enfermedad común o profesional, y accidente no laboral o de trabajo.
- Subsidio por nacimiento y cuidado de menor.
- Subsidio no contributivo por nacimiento.
- Subsidio por ejercicio corresponsable del cuidado del lactante.
- Subsidios por riesgo durante el embarazo y durante la lactancia natural.
- Prestación para el cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

## Prestaciones familiares (modalidad no contributiva):

- Asignación económica por hijo o menor a cargo.
- Prestación económica por nacimiento o adopción de hijo en supuestos de familias numerosas, monoparentales y en los casos de madres con discapacidad.
- Prestación económica por parto o adopción múltiples.

## Prestaciones familiares (modalidad contributiva):

- La consideración de período de cotización efectiva a efectos de las correspondientes prestaciones de la Seguridad Social por jubilación, incapacidad permanente, muerte y supervivencia, nacimiento y cuidado de menor, de los períodos de hasta tres años de excedencia que los/as trabajadores/as, de acuerdo con la Ley del Estatuto de los Trabajadores, disfruten en razón del cuidado de cada hijo/a o menor en régimen de acogimiento permanente o de guarda con fines de adopción.
- De igual modo, se considerará efectivamente cotizado a los efectos de las prestaciones indicadas en el párrafo anterior, el primer año del período de excedencia que los/as trabajadores/as disfruten, de acuerdo con la Ley del Estatuto de los Trabajadores, en razón del cuidado de otros familiares, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que, por razones de edad, accidente, enfermedad o discapacidad, no puedan valerse por sí mismos, y no desempeñen una actividad retribuida.

## Ingreso Mínimo Vital (incluye complemento de ayuda para la infancia):

- Prestación de naturaleza económica dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de las personas que vivan solas o integradas en una unidad de convivencia, cuando se encuentren en una situación de vulnerabilidad por carecer de recursos económicos suficientes para la cobertura de sus necesidades básicas.

## Indemnizaciones:

- Lesiones permanentes no invalidantes por accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- Incapacidad permanente parcial.
- Fallecimiento por accidente de trabajo y enfermedad profesional.

**Otras:**

- Prestaciones temporales por viudedad, prestación de orfandad, o en favor de otros familiares.
- Auxilio por defunción.
- Prestaciones del Seguro escolar.
- Prestaciones del Síndrome tóxico (marco protector estatal y complementario al de Seguridad Social).
- Recargo en aquellas prestaciones económicas que tengan su causa en accidente de trabajo o enfermedad profesional, como consecuencia de la falta de medidas de seguridad y salud en el trabajo.
- Gestión de los derechos de asistencia sanitaria derivados de las normas internacionales de coordinación de los sistemas de Seguridad Social.
- El INSS emitirá la tarjeta sanitaria europea (TSE), así como los documentos necesarios para ejercer el derecho a la asistencia sanitaria en los países en que exista convenio bilateral en la materia.
- Transitoriamente, el reconocimiento y control del derecho a la asistencia sanitaria de acuerdo con la legislación nacional.

**Informa y atiende a los/as ciudadanos/as**

De forma presencial, en todos los centros de atención e información de la Seguridad Social (CAISS), proporcionando los siguientes servicios:

- Información sobre las prestaciones de la Seguridad Social, así como sobre los derechos y las obligaciones de las personas titulares de prestaciones, excepto las correspondientes al desempleo y al Régimen Especial de Trabajadores del Mar.
- Recepción de las solicitudes y la documentación necesaria para la resolución de los procedimientos.
- Ayuda adecuada en la tramitación de prestaciones.
- Recepción de solicitudes de inicio de procesos de incapacidad temporal, cuando la expedición de la baja médica sea competencia del INSS (recaídas por igual o similar patología en procesos de más de 365 días, o cuando se haya expedido el alta médica por un/a inspector/a médico/a del INSS), por tratarse de personas trabajadoras incluidas en el ámbito de su cobertura directa.
- Gestión de las peticiones, modificaciones e incidencias de todo tipo que afecten a los/as pensionistas.

- Emisión de certificados en relación con los derechos de seguridad social de los/as interesados/as.
- Tramitación de la solicitud de tarjeta sanitaria europea y emisión de los formularios de derecho necesarios para desplazarse a los países con los que España haya suscrito un convenio bilateral o multilateral, en materia de asistencia sanitaria
- Recepción y trámite de quejas y sugerencias.

A través de comunicaciones escritas individualizadas.

Por teléfono,

- Servicios de información y gestión telefónica.
  - Teléfonos 91 542 11 76 y 901 16 65 65:
    - Información general.
    - Información sobre servicios electrónicos.
    - Información personalizada.
    - Gestión de trámites.
  - Teléfono gratuito 900 20 22 22:
    - Información y atención sobre "Ingreso Mínimo Vital".
- Servicio de gestión de cita previa:
  - Teléfonos 91 541 25 30 y 901 10 65 70:
    - Solicitud de atención personalizada presencial.
    - Solicitud de atención personalizada telefónica.

Estos servicios son atendidos por personas cualificadas en atención e información en horario ininterrumpido de 9 a 20 horas, de lunes a viernes no festivos.

Mediante mensaje electrónico (SMS),

Para comunicar a los/as ciudadanos/as:

- La resolución de las prestaciones solicitadas.
- El resultado de los procedimientos de control de la incapacidad temporal.
- La acreditación de vivencia de pensionistas residentes en el exterior.

Para completar la información telefónica prestada a través de los teléfonos de información y los servicios de cita para atención telefónica.

Para remitir avisos y recordatorios relacionados con la gestión de cita.

Para enviar otros avisos y recordatorios asociados con el trámite de las prestaciones.

A través de internet, poniendo a disposición de los/as usuarios/as sus servicios en la página www.seg-social.es.

## Ofrece los siguientes servicios a través de procedimientos de administración electrónica

- Información general sobre la normativa reguladora de las prestaciones gestionadas por el INSS, y de las condiciones para solicitarlas.
- Servicios de tramitación con certificado digital: https://sede.seg-social.gob.es.
- Plataforma de solicitud de prestaciones sin certificado digital, con identificación segura: https://tramites.seg-social.es.
- Espacio de interacción personalizada: "Tu Seguridad Social". En este portal, los usuarios y usuarias pueden interactuar de manera personalizada para realizar gestiones, solicitar prestaciones y acceder a servicios y herramientas, como el simulador de jubilación, https://sede-tu.seg-social.gob.es.
- Sistema de información para ciudadanos/as y administraciones: "Tarjeta Social Digital". Ofrece una serie de funcionalidades a través de una página web (https://www.tarjetasocialdigital.es), una app para móvil (iOS y Android), unos servicios web de consulta por medio de la Plataforma de Intermediación de Datos o el acceso a informes y explotaciones estadísticas, sobre las prestaciones económicas de carácter público que conforman el sistema de protección social en España y las situaciones subjetivas de dependencia, discapacidad, demanda de empleo o familia numerosa.
- Registro en el sistema cl@ve, que permite acceder a múltiples servicios de la Administración General del Estado.

# 3. Derechos concretos de la ciudadanía y las personas usuarias en relación con los servicios

## Los/as ciudadanos/as tienen derecho

A comunicarse con el INSS a través de un Punto de Acceso General electrónico.

A ser asistidos/as en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con el INSS.

A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.

Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del ordenamiento Jurídico.

A ser tratados/as con respeto y deferencia por las autoridades y empleados/as públicos/as, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

A exigir las responsabilidades de la Administración de la Seguridad Social y sus autoridades, cuando así corresponda legalmente.

A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en las leyes.

A la protección de datos personales, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del INSS.

A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados/as; Asimismo, tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos. Si se relacionan con el INSS a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información de los procedimientos en la sede electrónica de la Seguridad Social.

A identificar a las autoridades y al personal al servicio del INSS bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, se establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia auténtica de este.

A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que ya se encuentren en poder de la Administración.

A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

A actuar asistidos/as de asesor/a cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

A cualquier otro derecho que les reconozcan la Constitución y las leyes.

# 4. Fórmulas de colaboración o participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios

**Los/as usuarios/as pueden colaborar en la mejora de los servicios que ofrece el INSS mediante los siguientes canales:**

- Las encuestas continuas sobre la calidad de los servicios que se realizan a las personas atendidas presencial y telefónicamente.
- Las quejas y sugerencias, formalizadas tanto en el canal presencial como en el electrónico.
- Las iniciativas presentadas ante los sindicatos y las organizaciones empresariales que forman parte del Consejo General, de la Comisión Ejecutiva Central y de las Comisiones Ejecutivas Provinciales del INSS.
- El Buzón de consultas de la página web de la Seguridad Social: www.seg-social.es

# 5. Normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios

Teniendo en cuenta el gran número de normas que regulan las prestaciones y servicios que se prestan por el INSS, y que dichas normas se han visto afectadas por sucesivas modificaciones a lo largo del tiempo para adaptarse a las situaciones sociales presentes en cada momento, es recomendable que se realice el acceso a las normas vigentes a través de la página **www.seg-social.es** en la que siempre se encontrará la versión actualizada de las mismas.

A continuación, se relacionan las disposiciones más relevantes en materia de Seguridad Social:

## General

- Artículos 41 y 50 de la Constitución española de 1978, sobre mantenimiento de un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos y garantía de la suficiencia económica de los ciudadanos durante la tercera edad, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas (BOE de 29 de diciembre de 1978).
- Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social (BOE de 2 de agosto de 2011).
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social (BOE de 11 de octubre de 2011).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 de octubre de 2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE de 2 de octubre de 2015).
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (BOE de 24 de octubre de 2015).
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (BOE de 31 de octubre de 2015).
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (DOUE de 4 de mayo de 2016).

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE de 6 de diciembre de 2018).

## Acción protectora

- Decreto 3158/1966, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General que determina la cuantía de las prestaciones económicas del Régimen General de la Seguridad Social y condiciones para el derecho a las mismas (BOE de 30 de diciembre de 1966).
- Decreto 2530/1970, de 20 de agosto, por el que se regula el régimen especial de la Seguridad Social de los trabajadores por cuenta propia o autónomos (BOE de 15 de septiembre de 1970).
- Decreto 298/1973, de 8 de febrero, sobre actualización del Régimen Especial de la Seguridad Social para la Minería del Carbón, de acuerdo con la Ley 24/1972, de 21 de junio, de financiación y perfeccionamiento del Régimen General de la Seguridad Social (BOE de 27 de febrero de 1973).
- Real Decreto 1300/1995, de 21 de julio, por el que se desarrolla, en materia de incapacidades laborales del sistema de la Seguridad Social, la Ley 42/1994, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social (BOE de 19 de agosto de 1995).
- Ley 3/2019, de 1 de marzo, de mejora de la situación de orfandad de las hijas e hijos de víctimas de violencia de género y otras formas de violencia contra la mujer (BOE de 2 de marzo de 2019).
- Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación (BOE de 7 de marzo de 2019).
- Real Decreto-Ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo (BOE de 12 de marzo de 2019).
- Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el Ingreso Mínimo Vital (BOE de 21 de diciembre de 2021).
- Ley 21/2021, de 28 de diciembre, de garantía del poder adquisitivo de las pensiones y de otras medidas de refuerzo de la sostenibilidad financiera y social del sistema público de pensiones (BOE de 29 de diciembre de 2021).

## Administración Electrónica

- Orden TIN/3518/2009, de 29 de diciembre, por la que se crea el registro electrónico de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones y se establecen criterios generales para su aplicación a determinados procedimientos (BOE de 31 de diciembre de 2009).
- Orden TIN/1459/2010, de 28 de mayo, por la que se crea la Sede Electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social (BOE de 5 de junio de 2010).
- Orden ESS/485/2013, de 26 de marzo, por la que se regulan las notificaciones y comunicaciones por medios electrónicos en el ámbito de la Seguridad Social (BOE de 28 de marzo de 2013).
- Orden ESS/486/2013, de 26 de marzo, por la que se crea y regula el Registro electrónico de apoderamientos de la Seguridad Social para la realización de trámites y actuaciones por medios electrónicos (BOE de 28 de marzo de 2013).
- Orden ESS/1222/2015, de 22 de junio, por la que se regula el tablón de anuncios de la Seguridad Social (BOE de 24 de junio de 2015).
- Resolución de 23 de febrero de 2016, del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se regula la tramitación electrónica automatizada de diversos procedimientos de gestión de determinadas prestaciones del sistema de la Seguridad Social (BOE de 1 de marzo de 2016).
- Resolución de 14 de septiembre de 2018, del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se establecen las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación de la Tarjeta Social Universal (BOE de 20 de septiembre de 2018).

## Otras normas

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (BOE de 4 de marzo de 1996).
- Reglamento (CE) nº 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004, sobre la Coordinación de los sistemas de Seguridad Social (DOUE de 30 de abril de 2004).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre de 2005).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE de 23 de marzo de 2007).
- Reglamento (CE) nº 987/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009, por el que se adoptan las normas de aplicación del Reglamento

(CE) nº 883/2004, sobre la Coordinación de los sistemas de Seguridad Social (DOUE de 30 de octubre de 2009).

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno (BOE de 10 de diciembre de 2013).
- Real Decreto 1152/2021, de 28 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 1300/1995, de 21 de julio, por el que se desarrolla, en materia de incapacidades laborales del sistema de la Seguridad Social, la Ley 42/1994, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social; el Real Decreto 2583/1996, de 13 de diciembre, de estructura orgánica y funciones del Instituto Nacional de la Seguridad Social y de modificación parcial de la Tesorería General de la Seguridad Social; el Real Decreto 504/2011, de 8 de abril, de estructura orgánica y funciones del Instituto Social de la Marina; y el Real Decreto 497/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (BOE de 29 de diciembre de 2021).
- Resolución de 14 de enero de 2022, de la Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se determinan las prestaciones del sistema de la Seguridad Social cuya resolución se podrá adoptar de forma automatizada, los criterios de reparto para la asignación a las direcciones provinciales de la ordenación e instrucción de determinados procedimientos, y la dirección provincial competente para reconocer las pensiones cuando sea de aplicación un instrumento internacional de Seguridad Social (BOE de 26 de enero de 2022).

# 6. Quejas y sugerencias

El INSS tiene establecido un sistema de quejas y sugerencias para recoger las manifestaciones de insatisfacción de los/as usuarios/as con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de su calidad.

- Las quejas y sugerencias podrán presentarse de forma presencial, por correo postal o por medios electrónicos. En caso de que se elija este último canal, podrá hacerse a través de la web (**www.seg-social.es**) o de la sede electrónica de la Seguridad Social (**https://sede.seg-social.gob.es**), siendo necesario, en estos supuestos, la firma electrónica del interesado.
- Si las quejas o sugerencias se realizan de forma presencial, los/as usuarios/as rellenarán y firmarán el formulario establecido, para lo cual podrán solicitar la ayuda de los/as funcionarios/as.
- En las dependencias y oficinas del INSS existe la posibilidad de presentar quejas y sugerencias, y también puede enviarse el formulario directamente a los Servicios Centrales del INSS (c/ Padre Damián 4, Madrid-28036).
- Formulada la queja o sugerencia, la persona que la formalizó, recibirá constancia expresa de su presentación.
- La unidad responsable de la tramitación deberá informar a los/as interesados/as de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, en el plazo máximo de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación. Este plazo podrá suspenderse cuando sea preciso solicitar a la persona interesada las aclaraciones necesarias para la correcta resolución.
- Si los/as interesados/as no hubiesen obtenido respuesta transcurrido el plazo establecido, podrán dirigirse a la Inspección de Servicios del INSS como órgano competente para conocer los motivos de la falta de contestación.

La presentación de cualquier queja o sugerencia no tendrá, en principio, la calificación de recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar, ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los/as interesados/as, dada la distinta naturaleza jurídica y compatibilidad de ambas acciones: la de queja o sugerencia y la de recurso administrativo

# COMPROMISOS DE CALIDAD

# 1. Niveles de calidad que se ofrecen

Los servicios y los derechos que se recogen en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos:

## Agilidad en la gestión

**En el caso de las pensiones, se busca la no interrupción de rentas, siempre que el expediente administrativo esté inicialmente completo para su resolución definitiva.**

- Resolver el 90% de las solicitudes de las pensiones a las que se aplique la legislación nacional en un plazo que no supere:
  - 15 días naturales en la pensión de jubilación, contados a partir del día siguiente a la solicitud o al hecho causante en caso de solicitarse la misma antes de que este se produzca.
  - 10 días naturales, contados a partir del día siguiente a la solicitud, en las pensiones de viudedad, orfandad y favor de familiares.
- El 10% restante se resolverá en un tiempo inferior a 29 días naturales para jubilación y 20 días naturales para viudedad, orfandad y favor de familiares.

**En cuanto a otras prestaciones.**

- Resolver el 80% de las solicitudes de los subsidios de Incapacidad Temporal en 15 días naturales, contados a partir del día siguiente de la solicitud. El 20% restante deberá resolverse en un plazo inferior a 40 días.
- Resolver el 90% de las solicitudes de los subsidios de Nacimiento y Cuidado del Menor en 10 días naturales, contados a partir del día siguiente de la solicitud. El 10% restante deberá resolverse en un plazo inferior a 25 días.
- Resolver el 90% de las solicitudes de asignaciones económicas por hijo o menor a cargo, con carácter general en 20 días naturales, contados a partir del día siguiente a la solicitud y siempre que conste en la entidad la documentación que avale la situación de discapacidad y/o residencia. El 10% restante deberá resolverse en un plazo inferior a 50 días.
- Enviar la tarjeta sanitaria europea al domicilio de la persona solicitante en un plazo no superior a 5 días desde la solicitud.

- Entregar, en el momento de su solicitud, los formularios de derecho necesarios para desplazarse a los países con los que España tenga suscrito un convenio bilateral o multilateral, en materia de asistencia sanitaria.

## Agilidad en la atención e información

### De forma personal y directa en los CAISS

Atender e informar a la ciudadanía con el mayor nivel de calidad y fiabilidad en las cuestiones planteadas.

Las consultas informativas, realizadas presencialmente, se atenderán con un tiempo de espera inferior a 12 minutos.

### Por escrito

Contestar las peticiones y consultas recibidas en el plazo máximo de 25 días hábiles, contados desde el día siguiente a su presentación.

Contestar a los escritos de quejas y sugerencias en un plazo no superior a 12 días hábiles.

### Por teléfono

Atención por personal cualificado del total de las llamadas gestionadas por el sistema.

Remisión de SMS de recepción inmediata con información complementaria en todas las consultas telefónicas que así lo requieran.

Atención de todas las incidencias en materia de reconocimiento y pago de prestaciones que sean comunicadas a través del teléfono de información.

En trámites de gestión telefónica, compromiso de envío inmediato por medios telemáticos o, cuando esto no sea posible, en un plazo máximo de dos días laborables, de los documentos resultantes de la gestión realizada.

Cuando las líneas telefónicas estén saturadas, la locución informará de esta situación ofreciendo la posibilidad de reintentarlo más tarde e informando de los canales alternativos para acceder a nuestros servicios puestos a disposición de la ciudadanía.

### Por internet

Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a su petición, las solicitudes de información general que se realicen en la entrada "Consultas/Buzón de consultas" de la página **www.seg-social.es**

## Envío personalizado de comunicaciones

Enviar al domicilio, sin que los/as interesados/as lo soliciten, las comunicaciones sobre la revalorización de pensiones, la modificación de importes de asignaciones económicas por hijo/a o menor acogido/a a cargo y las certificaciones del importe de las prestaciones abonadas y de las retenciones efectuadas a cuenta del impuesto de la renta de las personas físicas (IRPF), así como cualquier otro soporte informativo relacionado con el ejercicio de los derechos o el cumplimiento de las obligaciones por los/as ciudadanos/as.

Entre otras comunicaciones se enviará la carta informativa sobre edad ordinaria de jubilación; ventajas de demorar la jubilación y alternativas de compatibilidad con el trabajo a todas aquellas personas trabajadoras que cumplen dicha edad, en situación de alta y con carrera laboral completa.

En el caso de las prestaciones de nacimiento y cuidado de menor, las resoluciones se remitirán exclusivamente por medios electrónicos.

# 2. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación de servicios

El INSS promoverá acciones positivas permanentes para lograr que su actuación se desarrolle de acuerdo con los principios de legalidad, imparcialidad, independencia, objetividad, transparencia y responsabilidad social.

### Para asegurar la igualdad de género

- Se analizarán y corregirán las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres.

### Para facilitar el acceso a los servicios del INSS

- Se dispone de una red de CAISS distribuidos por toda la geografía española. Estos centros han de reunir las siguientes condiciones ambientales, materiales y espaciales que faciliten un entorno adecuado para la comunicación:

  - Fácilmente identificables y visibles.
  - Imagen institucional definida e inconfundible.
  - Sin barreras arquitectónicas.
  - Sin mostradores ni ventanillas.
  - Diseño funcional, sencillo y cómodo.

- Se dispone de nuevas modalidades de atención telefónica: servicio de cita de atención telefónica para evitar desplazamientos en los centros, si así lo desea la ciudadanía.

- Algunas Direcciones Provinciales ponen a disposición de la ciudadanía números de teléfono de información general que complementan la atención telefónica que se realiza en el CATT. En ambas modalidades, si la persona que tenía cita telefónica o que ha llamado al INSS necesita acudir a una oficina, el/la funcionario/a, en el momento de atender la llamada, le ofrecerá una cita para finalizar la gestión presencialmente.

- Se cuenta con personas empleadas suficientemente formadas en el régimen jurídico de las prestaciones de la Seguridad Social y en las imprescindibles habilidades de comunicación para su relación con el público, que atenderán a los/as usuarios/as de acuerdo con los siguientes criterios de comportamiento:

  - Amabilidad, respeto y cortesía.
  - Atención y trato individualizado.
  - Receptividad.
  - Escucha activa.
  - Lenguaje comprensible.
  - Adecuación a las actitudes y aptitudes de las personas usuarias.
  - Respeto a la confidencialidad.
  - Resolución, en el menor tiempo posible y sin errores, de las cuestiones planteadas.

**Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios del INSS**

- Se redactarán las comunicaciones escritas con un lenguaje claro, directo, comprensible e inclusivo, siguiendo los criterios y recomendaciones del manual de estilo e imagen corporativa del INSS.

  Además, en los escritos se indicará, claramente, el asunto de que se trate, la unidad administrativa que lo gestiona, el domicilio de esta y los números de teléfono, de fax o dirección electrónica a donde se pueden dirigir las personas interesadas para obtener más información o pedir aclaración.

- Se perseguirá la plena accesibilidad a los servicios de atención e información para las personas con discapacidad, eliminando barreras de movilidad y comunicación, facilitándoles los servicios y las gestiones que precisen realizar en los CAISS.

  Las personas con discapacidad auditiva recibirán atención personal y cualificada prestada por funcionarios/as formados/as e instruidos/as en la lengua de los signos española (LSE), ya sea en el propio centro de atención o bien a través de la red de apoyo de un centro asociado, cuando ello resulte posible.

  Además, se está realizando la adaptación de los espacios de atención al público con productos de apoyo a la accesibilidad auditiva, por medio de lo que se denomina bucle magnético. Consiste en un cableado que crea un campo magnético inocuo que permite escuchar con más nitidez a las personas que son usuarias de prótesis auditivas, reduciendo el ruido ambiente y acercando la voz directamente a la persona con dificultad auditiva a través de sus prótesis.

# 3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

## Sistemas normalizados de gestión de la calidad

El INSS ha implantado el modelo europeo de gestión de la calidad (EFQM) como instrumento de análisis permanente de su actividad, lo que le permite llevar a cabo las mejoras necesarias para responder a los niveles de calidad que la ciudadanía demanda, impulsando vías de anticipación al progreso evolutivo de la sociedad.

Se realizan encuestas de calidad de los servicios a las personas que han sido atendidas presencial o telefónicamente, sobre los siguientes aspectos:

- El servicio de cita previa.
- Tiempo de espera hasta que le atendieron.
- Tiempo que dedicaron a su atención.
- Amabilidad y educación recibidas.
- Conocimiento de los/as funcionarios/as.
- Valoración general de la atención.
- En qué medida ha sido resuelta su consulta.

## Medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El INSS, para garantizar la seguridad y salud de los/as ciudadanos/as y de sus empleados/as públicos/as, ha adoptado una serie de medidas, entre las que destacan:

- Informar a la ciudadanía y personas usuarias de los centros del INSS, mediante paneles, planos de situación y folletos informativos, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios de los centros, para garantizar su operatividad en todo momento.
- Formar a sus empleados/as en materia de prevención de riesgos laborales. En este sentido, las personas que forman parte de los equipos de emergencia han recibido la formación específica para intervenir en el caso que fuera necesario.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.

- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para la ciudadanía y para las personas empleadas.

# 4. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos

Para evaluar la calidad de los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, el INSS ha establecido los siguientes indicadores referidos a:

## La agilidad en la gestión

- Porcentaje de las pensiones de jubilación, viudedad, orfandad y favor de familiares reconocidas con aplicación de la legislación nacional, que han sido resueltas dentro del plazo antes comprometido.
- Porcentaje de los subsidios de incapacidad temporal, nacimiento y cuidado de menor, que han sido resueltos dentro del plazo antes comprometido.
- Porcentaje de las asignaciones económicas por hijo o menor a cargo, que han sido resueltas dentro del plazo antes comprometido.
- Porcentaje de emisión y envío de la tarjeta sanitaria europea al domicilio de las personas interesadas en un plazo no superior a 5 días desde la solicitud.
- Porcentaje de emisión de los formularios de derecho para desplazarse a los países con los que España tenga suscrito un convenio en materia de asistencia sanitaria, de forma simultánea a la solicitud, considerado en periodo mensual.

## Agilidad en la atención e información

### De forma presencial en los CAISS

Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 12 minutos, considerado en periodo mensual.

De forma presencial y telefónica en los CAISS y en el CATT, con la encuesta continua de calidad de los servicios y el análisis de los datos más relevantes que ofrece el sistema de gestión de espera inteligente (SIGE), como la media de atenciones por informador al día, tiempo de espera, tiempo de atención y demora en la obtención de una cita, entre otros.

### Por escrito

Porcentaje de peticiones y consultas contestadas antes de 25 días hábiles.

### Por teléfono

Porcentaje de llamadas atendidas por personal cualificado respecto del total de llamadas gestionadas por el sistema.

Número de horas de disponibilidad del servicio automatizado de concertación de cita, en relación con las 24 horas/día.

### Por internet

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

## Envío personalizado de comunicaciones

Porcentaje de comunicaciones enviadas al domicilio de las personas interesadas en materia de revalorización de pensiones, modificaciones del importe de la asignación económica por hijo o menor a cargo y certificaciones del importe de las prestaciones abonadas y de las retenciones efectuadas a cuenta del impuesto de la renta de las personas físicas (IRPF).

### Respuesta a las quejas y sugerencias

Porcentaje de respuestas cumplimentadas en un plazo igual o inferior a 12 días hábiles.

# MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

# I. Medidas de subsanación

Los/as ciudadanos/as que consideren que el INSS ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación a la Secretaría General del INSS, unidad operativa responsable de la Carta de Servicios.

Para cualquier comunicación relacionada con la Carta de Servicios se ha habilitado la siguiente dirección de correo electrónico:

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

Una vez analizada la reclamación, la persona titular de la Dirección General del INSS contestará al ciudadano/a informándole de los resultados del análisis y de las actuaciones que se realicen para su corrección.

Estas reclamaciones no serán consideradas, en ningún caso como recurso administrativo, no interrumpirán ningún plazo establecido legalmente ni pueden dar lugar a responsabilidad patrimonial.

# INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

# 1. Direcciones telefónicas, electrónicas y postales de las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios

El horario habitual de atención al público transcurre de 9 a 14 horas, los días laborables de lunes a viernes.

- Para acceder a la información personal y directa en los CAISS, se puede solicitar cita previa en los teléfonos 901 10 65 70 y 91 541 25 30, o por internet, sin certificado digital, en la página **www.seg-social.es**
- Para acceder a la información telefónica están habilitados los teléfonos siguientes: 901 16 65 65 y 91 542 11 76 (información general) y 900 20 22 22 (información sobre IMV).
- La información a través de internet se facilita en las siguientes direcciones: **www.seg-social.es** y para la gestión de los servicios electrónicos se accederá mediante el identificativo de la sede electrónica: **https://sede.seg-social.gob.es**
- Acceso directo, por internet, al espacio **TU SEGURIDAD SOCIAL**, a través de la página: **https://sede-tu.seg-social.gob.es**
- Acceso por internet al sistema **TARJETA SOCIAL DIGITAL**, mediante la dirección electrónica: **https://www.tarjetasocialdigital.es**
- Direcciones y teléfonos de oficinas en el apartado “DIRECCIONES Y TELÉFONOS” de la página web: **www.seg-social.es**

# 2. Unidad operativa responsable de la Carta de Servicios

La unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, es la Secretaría General del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Para cualquier comunicación relacionada con la Carta de Servicios se ha habilitado la siguiente dirección de correo electrónico:

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

GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES

INSTITUTO NACIONAL DE LA
SEGURIDAD SOCIAL