

Carta de servicios

2026 – 2029

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Publicada en 2026



Edita: Instituto Nacional de la Seguridad Social

NIPO: 122-26-002-2

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 con personalidad jurídica propia, adscrita al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, a través de la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones.

Su misión es garantizar una gestión eficaz y eficiente de las prestaciones del Sistema de Seguridad Social, asegurando una atención accesible, ágil y de calidad para la ciudadanía. A través de un modelo de gestión consolidado, una estructura territorial dinámica y una estrategia de comunicación constante con la sociedad, el INSS reafirma su compromiso con la mejora continua y el servicio público.

En un contexto de transformación digital y evolución normativa, el INSS está incorporando las últimas tecnologías disponibles en cada momento, para optimizar la atención al ciudadano, mejorar la toma de decisiones y ofrecer servicios personalizados que respondan mejor a las necesidades de la población. En especial, la implementación de estas tecnologías ayuda al despliegue de la atención omnicanal y opticanal, al permitir la mejora y el fortalecimiento de los canales presenciales, telefónicos y electrónicos de interacción de la ciudadanía con la Entidad.

Como organización pública, el INSS mantiene su firme compromiso con la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana. La Carta de Servicios 2026-2029 es el reflejo de esta determinación, al explicitar los servicios ofrecidos, los compromisos de calidad asumidos y los indicadores que permiten medir el nivel de excelencia en la gestión.

Con esta nueva edición, el INSS reafirma su vocación de servicio público, alineando sus actuaciones con las expectativas de la sociedad y garantizando el acceso a las prestaciones de la Seguridad Social con los más altos estándares de calidad.

M^a del Carmen Armesto González-Rosón

Directora General



Índice de contenidos

Presentación	3
1. Datos identificativos y fines del Instituto Nacional de la Seguridad Social	5
2. Principales servicios que presta	7
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 de servicios	16
6. Quejas y sugerencias	21
7. Compromisos de calidad	23
8. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos	25
9. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	27
10. Medidas que aseguran la igualdad de género, facilitan el acceso y mejoran las condiciones de prestación de servicios	29
11. Medidas de subsanación	32
12. Información complementaria Direcciones telefónicas, electrónicas y postales de las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios	33
13. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios	35



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.

Las funciones del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se regulan en el Real Decreto 2583/1996, de 13 de diciembre, por el que se establece su estructura orgánica y se determinan sus funciones, así como la modificación parcial de la estructura de la Tesorería General de la Seguridad Social, que en su artículo 1 establece lo siguiente:

“1. Al Instituto Nacional de la Seguridad Social, entidad gestora de la Seguridad Social, dotada de personalidad jurídica, se encomienda la gestión y administración de las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social, con excepción de aquellas cuya gestión esté atribuida al Instituto de Mayores y Servicios Sociales o Servicios competentes de las comunidades autónomas.

Específicamente se atribuye al Instituto Nacional de la Seguridad Social competencia en las siguientes materias:

a) El reconocimiento y control del derecho a las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social en su modalidad contributiva, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Servicio Público de Empleo Estatal en materia de prestaciones de protección por desempleo y al Instituto Social de la Marina en relación con el Régimen Especial de los Trabajadores del Mar.

b) El reconocimiento y control del derecho a las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva, con excepción de aquellas cuya gestión esté atribuida al Instituto de Mayores y Servicios Sociales o servicios competentes de las comunidades autónomas.

2. Asimismo, queda atribuida al Instituto Nacional de la Seguridad Social la competencia sobre las siguientes materias:



a) El reconocimiento y control de la condición de persona asegurada y beneficiaria, ya sea como titular, familiar o asimilado, a efectos de su cobertura sanitaria.

b) En el ámbito internacional, la participación, en la medida y con el alcance que se le atribuya por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en la negociación y ejecución de los Convenios Internacionales de Seguridad Social, así como la pertenencia a asociaciones y organismos internacionales.

c) La gestión del Fondo Especial de Mutualidades de Funcionarios de la Seguridad Social.

d) La gestión y funcionamiento del Registro de Prestaciones Sociales Públicas.

e) La gestión de las prestaciones económicas y sociales del síndrome tóxico.

f) El reconocimiento y control de la compensación económica por daños en la salud ocasionados por la exposición al amianto prevista en la [Ley 21/2022, de 19 de octubre](#), de creación de un fondo de compensación para las víctimas del amianto.

g) La gestión ordinaria de sus recursos humanos, en la medida y con el alcance que determine el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

h) La gestión ordinaria de los medios materiales asignados a su misión.

i) La realización de cuantas otras funciones le estén atribuidas legal o reglamentariamente o le sean encomendadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.”



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 progenitor 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 las personas trabajadoras, 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, los tres primeros años del período de excedencia que las personas trabajadoras 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.
- Compensación económica para víctimas del amianto.



Informa y atiende a la ciudadanía

De forma **presencial** en los **CAISS**, en horario habitual de 9 a 14:00 horas los días laborables de lunes a viernes, 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 una persona inspectora médica 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 las personas pensionistas.
- Emisión de certificados en relación con los derechos de seguridad social de las personas interesadas.
- 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**:

- **Información general:** 91 542 11 76 (tarifación general) y 901 16 65 65 (tarifación especial), en horario ininterrumpido de 9,00 a 20,00 horas, de lunes a viernes (laborables).
- **Información sobre Ingreso Mínimo Vital:** 020.
- **Atención telefónica personalizada** “Nosotros te llamamos”: solicite cita previa en el teléfono 91 541 25 30 (tarifación general) y 901 10 65 70 (tarifación especial), o en <https://run.gob.es/solicitarcita>



Por **videollamada y mediante otros servicios de identificación biométrica:**

- Se ha consolidado en el CATT una línea de servicios de gestión telefónica basada en la identificación por videollamada, la cual se está desplegando progresivamente en las Direcciones Provinciales.
- La cartera de servicios de gestión telefónica se irá ampliando paulatinamente con distintos servicios y la posibilidad de gestionar determinadas prestaciones a través de este canal.

Mediante **mensaje electrónico (SMS), correo electrónico y, progresivamente, otros sistemas de mensajería instantánea:**

Para comunicar a las personas interesadas:

- El inicio de su expediente.
- La resolución de los expedientes tramitados.
- El pago de la prestación.
- 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 acreditar la identidad a efectos de determinados trámites habilitados para realizarse a través de gestión telefónica.

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

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

Para ofrecer información proactiva respecto del derecho y gestión de sus prestaciones.

A través de **internet**, poniendo a disposición de las personas usuarias sus servicios en la página <https://www.seg-social.es>

Ofrece los siguientes servicios a través de procedimientos de administración electrónica



La modalidad electrónica tiene varias vías de acceso:

- **Página web** (servicios de información general y específica) <https://www.seg-social.es>
- **Sede electrónica** (trámites de gestión) <https://sede.seg-social.gob.es>
- **Portal de prestaciones de la Seguridad Social** <https://prestaciones.seg-social.es>
- **Portal “Tu Seguridad Social”** <https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- **Sistema Tarjeta Social Digital** <https://www.tarjetasocialdigital.es>

La disponibilidad de estos canales alcanza las 24 horas del día y los 365 días del año, salvo puntuales momentos de interrupción programada para mantenimiento y actualizaciones.

Además de estos servicios, se ofrece:

- **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

Las personas usuarias tienen derecho

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

A **ser asistidas** 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 tratadas con respeto y deferencia** por las autoridades y las personas empleadas públicas, 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 personas interesadas. 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 asistidas por persona asesora** 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

Las personas usuarias 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 **encuestas web** para atenciones presenciales y telefónicas con cita en el Sistema inteligente de gestión de esperas (SIGE).
- 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.



5. Normativa reguladora de las principales prestaciones de servicios

Teniendo en cuenta el gran número de normas que regulan los 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 <https://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).
- **Real Decreto-ley 2/2023**, de 16 de marzo, de medidas urgentes para la ampliación de derechos de los pensionistas, la reducción de la brecha de género y el establecimiento de un nuevo marco de sostenibilidad del sistema público de pensiones (BOE de 17 de marzo de 2023).
- **Real Decreto-ley 11/2024**, de 23 de diciembre, para la mejora de la compatibilidad de la pensión de jubilación con el trabajo (BOE de 24 de diciembre de 2024).
- **Real Decreto-ley 9/2025**, de 29 de julio, por el que se amplía el permiso de nacimiento y cuidado, mediante la modificación del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, y el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, para completar la transposición de la Directiva (UE) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores, y por la que se deroga la Directiva 2010/18/UE del Consejo (BOE de 30 de julio de 2025).

Administración Electrónica

- **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/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).

- **Orden ISM/903/2020**, de 24 de septiembre, por la que se regulan las notificaciones y comunicaciones electrónicas en el ámbito de la Administración de la Seguridad Social (BOE de 29 de septiembre de 2020).
- **Orden ISM/189/2021**, de 3 de marzo, por la que se regula el Registro electrónico de apoderamientos de la Seguridad Social (BOE de 5 de marzo de 2021).
- **Real Decreto 203/2021**, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (BOE 31 de marzo de 2021).
- **Resolución de 8 de marzo de 2023**, de la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones, por la que se habilitan trámites y actuaciones a través de los canales telefónico y telemático mediante determinados sistemas de identificación y expresión de la voluntad y se regulan aspectos relativos a la presentación y firma de solicitudes mediante formularios electrónicos a través de ambos canales (BOE de 16 de marzo de 2023).
- **Orden ISM/474/2023**, de 4 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del Registro electrónico de las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social adscritos a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones (BOE de 12 de mayo de 2023).

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).
 - **Resolución de 5 de marzo de 2024**, 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 12 de marzo de 2024).
 - **Resolución de 23 de mayo de 2024**, del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se modifica la de 5 de marzo de 2024, 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 del 29 de mayo de 2024).
 - **Real Decreto 483/2025**, de 17 de junio, por el que se establecen los requisitos y se regula el procedimiento para reconocer el derecho a la compensación económica para las víctimas del amianto (BOE del 18 de junio de 2025).



6. Quejas y sugerencias

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

- Las quejas y sugerencias podrán formularse 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 (<https://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 de la persona interesada.
- Si las quejas o sugerencias se formulan de forma presencial, las personas usuarias rellenarán y firmarán el formulario establecido, para lo cual podrán solicitar la ayuda de las personas funcionarias.
- 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.
- Conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, las unidades responsables de la gestión de quejas y sugerencias disponen de un plazo de 20 días hábiles desde su recepción para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar, si bien en esta Carta de Servicios se ha incluido el compromiso de responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 12 días hábiles desde su recepción.
- Si las personas interesadas 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 las personas interesadas, dada la distinta naturaleza jurídica



y compatibilidad de ambas acciones: la de queja o sugerencia y la de recurso administrativo.

7. Compromisos de calidad

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

- 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, contados a partir del día siguiente a la solicitud.

En cuanto a otras prestaciones

- Resolver el 85% de las solicitudes de los subsidios de incapacidad temporal en 15 días naturales y el 15% restante deberá resolverse en un plazo inferior a 40 días naturales, ambos desde el día siguiente a la solicitud.
- Resolver el 95% de las solicitudes de los subsidios de nacimiento y cuidado del menor en 10 días naturales y el 5% restante deberá resolverse en un plazo inferior a 25 días naturales, ambos desde el día siguiente a la solicitud.
- Resolver el 90% de las solicitudes de asignaciones económicas por hijo o menor a cargo en 25 días naturales y el 10% restante deberá resolverse en un plazo inferior a 40 días naturales, ambos desde el día de la solicitud.
- Enviar la tarjeta sanitaria europea al domicilio de la persona solicitante en un plazo no superior a 5 días hábiles desde el día de 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

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

De forma presencial y telefónica en los CAISS y en el CATT

Por escrito

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

Por teléfono

En la información telefónica, se atenderán todas las llamadas gestionadas por el sistema y todas las incidencias que sean comunicadas a través del teléfono de información.

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 <https://www.seg-social.es>.

Quejas y sugerencias

Contestar a los escritos de quejas y sugerencias en un plazo no superior a 12 días hábiles, contados desde el día siguiente a la presentación.

Calidad y fiabilidad en la atención prestada en nuestros CAISS.

Atender e informar a la ciudadanía con el mayor nivel de calidad y fiabilidad en las cuestiones planteadas. Alcanzar una puntuación en las encuestas igual o superior a 7,5 sobre 10.



8. 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 hábiles desde el día de 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.

Agilidad en la atención e información

De forma presencial y directa 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



Por escrito

Porcentaje de peticiones y consultas contestadas antes de 25 días hábiles desde el día siguiente a la presentación.

Por teléfono

Porcentaje de llamadas atendidas sobre las gestionadas por el sistema, y porcentaje de las incidencias atendidas sobre las comunicadas a través del teléfono de información.

Por internet

Porcentaje de solicitudes de información contestadas antes de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a la presentación.

Respuesta a las quejas y sugerencias

Porcentaje de respuestas cumplimentadas en un plazo igual o inferior a 12 días hábiles, contados desde el día siguiente a la presentación.

Calidad y fiabilidad en la atención prestada en nuestros CAISS.

Puntuación obtenida en respuesta a la pregunta nº 6, de la encuesta de calidad de los servicios, inmediata a la atención presencial en CAISS: “¿En qué medida ha sido resuelta su consulta?”.



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

Sistemas normalizados de gestión de la calidad

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 las personas funcionarias.
- 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 la ciudadanía y de sus personas empleadas públicas, 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.
- **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.



- **Formar a sus personas empleadas** 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.



10. Medidas que aseguran la igualdad de género, facilitan el acceso y mejoran 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.
- Se dispone de **servicios de atención telefónica para favorecer el contacto fácil e inmediato con el INSS**. Estos servicios se prestan de forma



combinada entre los servicios centralizados y los descentralizados proporcionados desde la red de Direcciones Provinciales, con la finalidad de maximizar los recursos disponibles para, con ello, conseguir un elevado nivel de accesibilidad de nuestros servicios, y, además, incluyen un creciente catálogo de servicios de gestión telefónica para potenciar su eficacia y reducir los desplazamientos por parte de la ciudadanía cuando sea esa su preferencia.

- 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 las personas usuarias 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**, 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 personas funcionarias formadas e instruidas 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.

La mayor parte de los espacios de atención al público están adaptados con productos de apoyo a la accesibilidad auditiva, por medio de lo que se denomina bucle magnético.

También se pondrán a disposición de ellas servicios de accesibilidad auditiva a través del canal telefónico y telemático.



11. Medidas de subsanación

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 INSS**.

Las personas 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.

Una vez analizada la reclamación, la persona titular de la Secretaría General del INSS contestará a las personas informándoles 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.



12. Información complementaria

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

La **unidad operativa** responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios es la **Secretaría General del INSS**, para cualquier comunicación relacionada con la Carta de Servicios se pueden dirigir las personas interesadas a la siguiente dirección:

Secretaría General

c/ Padre Damián, 4-6

28036 Madrid

Asimismo, se ha habilitado la siguiente dirección de correo electrónico.

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

En los CAISS, el horario habitual de atención al público transcurre de 9 a 14:00 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 **91 541 25 30** (tarifación general) y **901 10 65 70** (tarifación especial), o por internet, sin certificado digital, en la página **<https://www.seg-social.es>**

- 
- Para acceder a la información telefónica están habilitados los teléfonos siguientes: 91 542 11 76 (tarifación general) y 901 16 65 65 (tarifación especial) para información general, y 020 (información sobre IMV).
 - Portal de prestaciones de la Seguridad Social, punto de acceso a los servicios telemáticos, disponible para todos los dispositivos: <https://prestaciones.seg-social.es>.
 - Portal INFOVÍDEO, plataforma de videos informativos y tutoriales dirigido a la ciudadanía, se puede acceder a través de la **Web de la Seguridad Social**, y a través de la dirección: <https://infovideo.seg-social.es>.
 - La información a través de internet se facilita en las siguientes direcciones: <https://www.seg-social.es> y para la gestión de los servicios electrónicos se accederá mediante el identificador 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: <https://www.seg-social.es>.



13. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios

- Para el ejercicio 2025, el presupuesto de gastos del INSS se sitúa en 177.168.056,04 (en miles de euros), de los que 176.471.140,65 se dirigen a transferencias corrientes.
- A 1 de enero de 2025, constan en el sistema de la Seguridad Social 10.294.786 pensiones en vigor. Durante el ejercicio 2024 se ha reconocido el derecho a 629.431 nuevas pensiones.
- Desde su implantación en junio de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2024 se han aprobado 943.212 prestaciones de ingreso mínimo vital (IMV).
- A 1 de enero de 2025, el INSS cuenta con 11.591 personas empleadas, que prestan sus servicios en una dirección general, en 52 Direcciones Provinciales, un Centro de atención telefónica y telemática (CATT), y una amplia red de centros de atención e información de la Seguridad Social (CAISS) extendidos por todo el territorio nacional.