



# CARTA DE SERVIZOS

INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL

2023 - 2025



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL  
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO  
DA SEGURIDADE SOCIAL  
E PENSÍONS

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
Y PENSIONES

INSTITUTO NACIONAL DA  
SEGURIDADE SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE LA  
SEGURIDAD SOCIAL



@dministración  
electrónica



# CARTA DE **SERVIZOS**

INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL

2023 - 2025



**Edita:** Instituto Nacional de la Seguridad Social

**NIPO: 122-23-013-6**

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado: <http://publicacionesoficiales.boe.es/>



## Presentación

O Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) creado polo Real Decreto-Lei 36/1978, do 16 de novembro, é unha entidade xestora dotada de personalidade xurídica propia, dependente do Ministerio de Inclusión, Seguridade Social e Migracións, a través da Secretaría de Estado da Seguridade Social e Pensións.

A súa misión é responder de forma eficaz e eficiente ás demandas da cidadanía en materia das prestacións do Sistema de Seguridade Social, cuxa xestión ten atribuída, a través dun modelo de xestión consolidado e unha estrutura territorial aberta, dinámica e receptiva, que serve aos intereses xerais con sometemento á Lei e ao dereito, en permanente comunicación coas persoas interesadas e a sociedade.

Para desenvolver adecuadamente esta misión, o INSS aposta pola adopción dunha estratexia combinada multicanle e opticanle que permita o desenvolvemento coordinado das distintas vías de atención. E trata de ofrecer unha carteira de servizos máis áxil e sinxela, adecuando a linguaxe e o nivel de seguridade ás necesidades de atención e de exercicio de dereitos da cidadanía.

O INSS, como organización pública, está comprometido coa mellora continua para o que fomenta a participación da cidadanía e a transparencia, como elementos fundamentais da súa actuación. Mediante o documento que se presenta explicitáanse os servizos ofertados, os compromisos de calidade que se asumen en relación cos mesmos, así como os indicadores do nivel de calidade co que leva a cabo a actuación da entidade.

A Carta de Servizos configúrase así, como un instrumento que permite manter e renovar o compromiso do INSS coa mellora continua e a procura da excelencia nos servizos prestados á sociedade.

M<sup>a</sup> del Carmen Armesto González-Rosón

Directora Xeral



# Índice

## Presentación

### Información de carácter xeral e legal

|    |                                                                                        |    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Datos identificadores e fins do Instituto Nacional da Seguridade Social                | 7  |
| 2. | Principais servizos que presta                                                         | 8  |
| 3. | Dereitos concretos da cidadanía e das persoas usuarias en relación cos servizos        | 13 |
| 4. | Fórmulas de colaboración ou participación das persoas usuarias na mellora dos servizos | 15 |
| 5. | Normativa reguladora das principais prestacións e servizos                             | 16 |
| 6. | Queixas e suxestións                                                                   | 20 |

### Compromisos de calidade

|    |                                                                                                                   |    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Niveis de calidade que se ofrecen                                                                                 | 22 |
| 2. | Medidas que aseguren a igualdade de xénero, faciliten o acceso e melloren as condicións de prestación de servizos | 25 |
| 3. | Sistemas normalizados de xestión da calidade, medio ambiente e prevención de riscos laborais                      | 27 |
| 4. | Indicadores utilizados para a avaliación da calidade e, especificamente, para o seguimento dos compromisos        | 29 |

### Medidas de corrección en caso de incumprimento dos compromisos declarados

|    |                       |    |
|----|-----------------------|----|
| 1. | Medidas de corrección | 32 |
|----|-----------------------|----|

### Información de carácter complementario

|    |                                                                                                |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Enderezos telefónicos, electrónicos e postais das oficinas onde se presta cada un dos servizos | 34 |
| 2. | Unidade operativa responsable da Carta de Servizos                                             | 35 |



# **INFORMACIÓN DE CARÁCTER XERAL E LEGAL**



## **I. Datos identificadores e fins do Instituto Nacional da Seguridade Social**

- O INSS é unha entidade xestora do sistema público de Seguridade Social con personalidade xurídica propia. Está adscrito ao Ministerio de Inclusión, Seguridade Social e Migracións a través da Secretaría de Estado da Seguridade Social e Pensións.
- Para o exercicio 2022, o orzamento de gastos do INSS sitúase en 160.059.789,66 (en miles de euros), dos que 159.388.297,72 diríxense a transferencias correntes.
- Ao 1 de xaneiro de 2022, constan no sistema da Seguridade Social 9.922.051 pensións en vigor. Durante o exercicio 2021 recoñeceuse o dereito a 704.366 novas pensións.
- Así mesmo, recoñecéronse 653.672 subsidios.
- Dende a súa implantación, en xuño de 2020, e ata o 31 de decembro de 2021 aprobáronse 427.435 prestacións de ingreso mínimo vital (IMV).
- Ao 1 de xaneiro de 2022 o INSS conta con 10.718 persoas empregadas, que prestan os seus servizos nunha Dirección Xeral, en 52 direccións provinciais, nun Centro de atención telefónica e telemática (CATT), e nunha ampla rede de centros de atención e información da Seguridade Social (CAISS) estendidos por todo o territorio nacional.



## **2. Principais servizos que presta**

**Recoñece o dereito ás prestacións da Seguridade Social cuxa xestión lle está atribuída, aplicando a lexislación nacional, a da Unión Europea, ou ben, de convenios internacionais subscritos por España.**

### **Pensións contributivas:**

- Pensión de xubilación.
- Pensión de incapacidade permanente.
- Pensións de viuvez, orfandade e favor de familiares.

\* As pensións contributivas de xubilación, viuvez ou incapacidade permanente, independentemente da continxencia determinante, poden incrementarse co complemento para a redución da fenda de xénero, establecido para as mulleres que tivesen un ou máis fillos ou fillas, e para os homes, sempre que concorran os requisitos previstos no artigo 60 do Texto Refundido da Lei Xeral da Seguridade Social.

### **Subsidios:**

- Subsidio de incapacidade temporal por enfermidade común ou profesional, e accidente non laboral ou de traballo.
- Subsidio por nacemento e coidado de menor.
- Subsidio non contributivo por nacemento.
- Subsidio por exercicio corresponsable do coidado do lactante.
- Subsidios por risco durante o embarazo e durante a lactación natural.
- Prestación para o coidado de menores afectados por cancro ou outra enfermidade grave.





### **Prestacións familiares (modalidade non contributiva):**

- Asignación económica por fillo ou menor a cargo.
- Prestación económica por nacemento ou adopción de fillo en supostos de familias numerosas, monoparentais e nos casos de nais con discapacidade.
- Prestación económica por parto ou adopción múltiples.

### **Prestacións familiares (modalidade contributiva):**

- A consideración de período de cotización efectiva a efectos das correspondentes prestacións da Seguridade Social por xubilación, incapacidade permanente, morte e supervivencia, nacemento e coidado de menor, dos períodos de ata tres anos de excedencia que os/as traballadores/as dispoñan, de acordo coa Lei do Estatuto dos Traballadores, en razón do coidado de cada fillo/a ou menor en réxime de acollemento permanente ou de garda con fins de adopción.
- De igual modo, considerarase efectivamente cotizado para os efectos das prestacións indicadas no parágrafo anterior, o primeiro ano do período de excedencia que os/as traballadores/as dispoñan, de acordo coa Lei do Estatuto dos Traballadores, en razón do coidado doutros familiares, ata o segundo grao de consanguinidade ou afinidade, que, por razóns de idade, accidente, enfermidade ou discapacidade, non poidan valerse por si mesmos, e non desempeñen unha actividade retribuída.

### **Ingreso Mínimo Vital (inclúe complemento de axuda para a infancia):**

- Prestación de natureza económica dirixida a previr o risco de pobreza e exclusión social das persoas que vivan soas ou integradas nunha unidade de convivencia, cando se atopen nunha situación de vulnerabilidade por carecer de recursos económicos suficientes para a cobertura das súas necesidades básicas.

### **Indemnizacións:**

- Lesións permanentes non invalidantes por accidente de traballo e enfermidade profesional.
- Incapacidade permanente parcial.
- Falecemento por accidente de traballo e enfermidade profesional.



### Outras:

- Prestacións temporais por viuvez, prestación de orfandade ou en favor doutros familiares.
- Auxilio por defunción.
- Prestacións do Seguro escolar.
- Prestacións da Síndrome tóxica (marco protector estatal e complementario ao de Seguridade Social).
- Recarga naquelas prestacións económicas que teñan a súa causa en accidente de traballo ou enfermidade profesional, como consecuencia da falta de medidas de seguridade e saúde no traballo.
- Xestión dos dereitos de asistencia sanitaria derivados das normas internacionais de coordinación dos sistemas de Seguridade Social.
- Emisión da tarxeta sanitaria europea (TSE), así como dos documentos necesarios para exercer o dereito á asistencia sanitaria nos países en que exista convenio bilateral na materia.
- Transitoriamente, o recoñecemento e control do dereito á asistencia sanitaria de acordo coa lexislación nacional.

### Informa e atende a os/ás cidadáns/as

De **forma presencial** nos **CAISS**, proporcionando os seguintes servizos:

- Información sobre as prestacións da Seguridade Social, así como sobre os dereitos e as obrigas das persoas titulares de prestacións, excepto as correspondentes ao desemprego e ao Réxime Especial de Traballadores do Mar.
- Recepción das solicitudes e a documentación necesaria para a resolución dos procedementos.
- Axuda adecuada na tramitación de prestacións.
- Recepción de solicitudes de inicio de procesos de incapacidade temporal, cando a expedición da baixa médica sexa competencia do INSS (recaídas por igual ou similar patoloxía en procesos de máis de 365 días, ou cando se expedira a alta médica por un/a inspector/a médico/a do INSS), por tratarse de persoas traballadoras incluídas no ámbito da súa cobertura directa.



- Xestión das peticións, modificacións e incidencias de todo tipo que afecten aos/ás pensionistas.
- Emisión de certificados en relación cos dereitos de seguridade social dos/as interesados/as.
- Tramitación da solicitude de tarxeta sanitaria europea e emisión dos formularios de dereito necesarios para desprazarse aos países cos que España subscribise un convenio bilateral ou multilateral, en materia de asistencia sanitaria.
- Recepción e trámite de queixas e suxestións.

A través de **comunicacións escritas** individualizadas.

Por **teléfono**:

- Servizos de información e xestión telefónica.
  - Teléfonos 91 542 11 76 e 901 16 65 65:
    - Información xeral.
    - Información sobre servizos electrónicos.
    - Información personalizada.
    - Xestión de trámites.
  - Teléfono gratuíto 900 20 22 22:
    - Información e atención sobre “Ingreso Mínimo Vital”.
- Servizo de xestión de cita previa:
  - Teléfonos 91 541 25 30 e 901 10 65 70:
    - Solicitude de atención personalizada presencial.
    - Solicitude de atención personalizada telefónica.

Estes servizos son atendidos por persoas cualificadas en atención e información, en horario ininterrompido de 9 a 20 horas, de luns a venres non festivos.

Mediante **mensaxe electrónica (SMS)**:

Para comunicar a os/ás cidadáns/as:

- A resolución das prestacións solicitadas.
- O resultado dos procedementos de control da incapacidade temporal.
- A acreditación de vivencia de pensionistas residentes no exterior.

Para completar a información telefónica prestada a través dos teléfonos de información e os servizos de cita para atención telefónica.

Para remitir avisos e recordatorios relacionados coa xestión da cita.

Para enviar outros avisos e recordatorios asociados co trámite das prestacións.



A través de **internet**, poñendo a disposición dos/as usuarios/as os seus servizos na páxina [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es).

### **Ofrece os seguintes servizos a través de procedementos de administración electrónica**

- **Información xeral** sobre a normativa reguladora das prestacións xestionadas polo INSS, e das condicións para solicitalas.
- **Servizos de tramitación con certificado dixital:** <https://sede.seg-social.gob.es>.
- **Plataforma de solicitude de prestacións sen certificado dixital**, con identificación segura: <https://tramites.seg-social.es>.
- **Espazo de interacción personalizada:** “Tu Seguridad Social”. Neste portal, os usuarios e usuarias poden interactuar de maneira personalizada para realizar xestións, solicitar prestacións e acceder a servizos e ferramentas, como o simulador de xubilación, <https://sede-tu.seg-social.gob.es>.
- **Sistema de información para cidadáns/as e administracións:** “Tarxeta Social Dixital”. Ofrece unha serie de funcionalidades a través dunha páxina web (<https://www.tarjetasocialdigital.es>), unha app para móbil (iOS e Android), uns servizos web de consulta por medio da Plataforma de Intermediación de Datos ou o acceso a informes e explotacións estatísticas, sobre as prestacións económicas de carácter público que conforman o sistema de protección social en España e as situacións subxectivas de dependencia, discapacidade, demanda de emprego ou familia numerosa.
- **Rexistro no sistema cl@ve**, que permite acceder a múltiples servizos electrónicos da Administración Xeral do Estado.



### **3. Dereitos concretos da cidadanía e as persoas usuarias en relación cos servizos**

#### **Os/as cidadáns/as teñen dereito**

A comunicarse co INSS a través dun Punto de Acceso Xeral electrónico.

A ser asistidos/as no uso de medios electrónicos nas súas relacións co INSS.

A utilizar as linguas oficiais no territorio da súa Comunidade Autónoma, de acordo co previsto no ordenamento xurídico.

Ao acceso á información pública, arquivos e rexistros, de acordo co previsto na Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno e o resto do ordenamento xurídico.

A ser tratados/as con respecto e deferencia polas autoridades e empregados/as públicos/as, que haberán de facilitarlles o exercicio dos seus dereitos e o cumprimento das súas obrigas.

A esixir as responsabilidades da Administración da Seguridade Social e das súas autoridades, cando así corresponda legalmente.

Á obtención e utilización dos medios de identificación e firma electrónica contemplados nas leis.

Á protección de datos persoais, e en particular á seguridade e confidencialidade dos datos que figuren nos ficheiros, sistemas e aplicacións do INSS.

A coñecer, en calquera momento, o estado da tramitación dos procedementos nos que teñan a condición de interesados/as; así mesmo, terán dereito a acceder e a obter copia dos documentos contidos nos citados procedementos. Se se relacionan co INSS a través de medios electrónicos, terán dereito a consultar a información dos procedementos na sede electrónica da Seguridade Social.

A identificar ás autoridades e ao persoal ao servizo do INSS baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos.



A non presentar documentos orixinais salvo que, de maneira excepcional, se estableza o contrario. No caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento orixinal, terán dereito a obter unha copia auténtica de este.

A non presentar datos e documentos non esixidos polas normas aplicables ao procedemento de que se trate ou que xa se atopen en poder da Administración.

A formular alegacións, utilizar os medios de defensa admitidos polo ordenamento xurídico, e a achegar documentos en calquera fase do procedemento anterior ao trámite de audiencia, que deberán ser tidos en conta polo órgano competente ao redactar a proposta de resolución.

A obter información e orientación acerca dos requisitos xurídicos ou técnicos que as disposicións vixentes impoñan aos proxectos, actuacións ou solicitudes que se propoñan realizar.

A actuar asistidos/as de asesor/a cando o consideren conveniente en defensa dos seus intereses.

A calquera outro dereito que lles recoñezan a Constitución e as leis.



## **4. Fórmulas de colaboración ou participación das persoas usuarias na mellora dos servizos**

**Os/as usuarios/as poden colaborar na mellora dos servizos que ofrece o INSS mediante as seguintes canles:**

- As **enquisas continuas** sobre a calidade dos servizos que se realizan ás persoas atendidas presencial e telefonicamente.
- As **queixas e suxestións**, formalizadas tanto na canle presencial como na electrónica.
- As **iniciativas** presentadas ante os sindicatos e as organizacións empresariais que forman parte do Consello Xeral, da Comisión Executiva Central e das Comisións Executivas Provinciais do INSS.
- A **caixa do correo de consultas** da páxina web da Seguridade Social: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)



## **5. Normativa reguladora das principais prestacións e servizos**

Tendo en conta o gran número de normas que regulan as prestacións e servizos que se prestan polo INSS, e que ditas normas víronse afectadas por sucesivas modificacións ao longo do tempo para adaptarse ás situacións sociais presentes en cada momento, é recomendable que se realice o acceso ás normas vixentes a través da páxina [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) na que sempre se atopará a versión actualizada das mesmas.

A continuación, relaciónanse as disposicións máis relevantes en materia de Seguridade Social:

### **Xeral**

- Artigos 41 e 50 da Constitución española de 1978, sobre mantemento dun réxime público de Seguridade Social para todos os cidadáns e garantía da suficiencia económica dos cidadáns durante a terceira idade, mediante pensións adecuadas e periodicamente actualizadas (BOE do 29 de decembro de 1978).
- Lei 27/2011, do 1 de agosto, sobre actualización, adecuación e modernización do sistema de Seguridade Social (BOE do 2 de agosto de 2011).
- Lei 36/2011, do 10 de outubro, reguladora da Xurisdición Social (BOE do 11 de outubro de 2011).
- Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas (BOE do 2 de outubro de 2015).
- Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público (BOE do 2 de outubro de 2015).
- Real Decreto Legislativo 2/2015, do 23 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Estatuto dos Traballadores (BOE do 24 de outubro de 2015).
- Real Decreto Legislativo 8/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral da Seguridade Social (BOE do 31 de outubro de 2015).
- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, do 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos e polo que se derroga a Directiva 95/46/CE (DOUE do 4 de maio de 2016).
- Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais (BOE do 6 de decembro de 2018).





## Acción protectora

- Decreto 3158/1966, do 23 de decembro, polo que se aproba o Regulamento Xeral que determina a contía das prestacións económicas do réxime xeral da Seguridade Social e condicións para o dereito ás mesmas (BOE do 30 de decembro de 1966).
- Decreto 2530/1970, do 20 de agosto, polo que se regula o réxime especial da Seguridade Social dos traballadores por conta propia ou autónomos (BOE do 15 de setembro de 1970).
- Decreto 298/1973, do 8 de febreiro, sobre actualización do réxime especial da Seguridade Social para a Minería do Carbón, de acordo coa Lei 24/1972, do 21 de xuño, de financiamento e perfeccionamento do réxime xeral da Seguridade Social (BOE do 27 de febreiro de 1973).
- Real Decreto 1300/1995, do 21 de xullo, polo que se desenvolve, en materia de incapacidades laborais do sistema da Seguridade Social, a Lei 42/1994, do 30 de decembro, de medidas fiscais, administrativas e de orde social (BOE do 19 de agosto de 1995).
- Lei 3/2019, do 1 de marzo, de mellora da situación de orfandade das fillas e fillos de vítimas de violencia de xénero e outras formas de violencia contra a muller (BOE do 2 de marzo de 2019).
- Real Decreto-Lei 6/2019, do 1 de marzo, de medidas urxentes para garantía da igualdade de trato e de oportunidades entre mulleres e homes no emprego e a ocupación (BOE do 7 de marzo de 2019).
- Real Decreto-Lei 8/2019, do 8 de marzo, de medidas urxentes de protección social e de loita contra a precariedade laboral na xornada de traballo (BOE do 12 de marzo de 2019).
- Lei 19/2021, do 20 de decembro, pola que se establece o Ingreso Mínimo Vital (BOE do 21 de decembro de 2021).
- Lei 21/2021, do 28 de decembro, de garantía do poder adquisitivo das pensións e doutras medidas de reforzo da sostibilidade financeira e social do sistema público de pensións (BOE do 29 de decembro de 2021).



## Administración Electrónica

- Orde TIN/3518/2009, do 29 de decembro, pola que se crea o rexistro electrónico da Secretaría de Estado da Seguridade Social para a presentación de escritos, solicitudes e comunicacións e se establecen criterios xerais para a súa aplicación a determinados procedementos (BOE do 31 de decembro de 2009).
- Orde TIN/1459/2010, do 28 de maio, pola que se crea a Sede electrónica da Secretaría de Estado da Seguridade Social (BOE do 5 de xuño de 2010).
- Orde ESS/485/2013, do 26 de marzo, pola que se regulan as notificacións e comunicacións por medios electrónicos no ámbito da Seguridade Social (BOE do 28 de marzo de 2013).
- Orde ESS/486/2013, do 26 de marzo, pola que se crea e regula o rexistro electrónico de apoderamentos da Seguridade Social para a realización de trámites e actuacións por medios electrónicos (BOE do 28 de marzo de 2013).
- Orde ESS/1222/2015, do 22 de xuño, pola que se regula o taboleiro de anuncios da Seguridade Social (BOE do 24 de xuño de 2015).
- Resolución do 23 de febreiro de 2016, do Instituto Nacional da Seguridade Social, pola que se regula a tramitación electrónica automatizada de diversos procedementos de xestión de determinadas prestacións do sistema da Seguridade Social (BOE do 1 de marzo de 2016).
- Resolución do 14 de setembro de 2018, do Instituto Nacional da Seguridade Social, pola que se establecen as prescricións técnicas necesarias para o desenvolvemento e aplicación da Tarxeta Social Universal (BOE do 20 de setembro de 2018).

## Outras normas

- Real Decreto 208/1996, do 9 de febreiro, polo que se regulan os servizos de información administrativa e atención ao cidadán (BOE do 4 de marzo de 1996).
- Regulamento (CE) nº 883/2004 do Parlamento Europeo e do Consello do 29 de abril de 2004, sobre a Coordinación dos sistemas de Seguridade Social (DOUE do 30 de abril de 2004).
- Real Decreto 951/2005, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado (BOE do 3 de setembro de 2005).
- Lei Orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes (BOE do 23 de marzo de 2007).
- Regulamento (CE) nº 987/2009 do Parlamento Europeo e do Consello do 16 de setembro de 2009, polo que se adoptan as normas de aplicación do Regulamento (CE)



nº 883/2004, sobre a Coordinación dos sistemas de Seguridade Social (DOUE do 30 de outubro de 2009).

- Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información e bo goberno (BOE do 10 de decembro de 2013).
- Real Decreto 1152/2021, de o 28 de decembro, polo que se modifica o Real Decreto 1300/1995, de o 21 de xullo, polo que se desenvolve, en materia de incapacidades laborais do sistema da Seguridade Social, a Lei 42/1994, de o 30 de decembro, de medidas fiscais, administrativas e de orde social; o Real Decreto 2583/1996, de o 13 de decembro, de estrutura orgánica e funcións do Instituto Nacional da Seguridade Social e de modificación parcial da Tesourería Xeral da Seguridade Social; o Real Decreto 504/2011, de o 8 de abril, de estrutura orgánica e funcións do Instituto Social da Mariña; e o Real Decreto 497/2020, de o 28 de abril, polo que se desenvolve a estrutura orgánica básica do Ministerio de Inclusión, Seguridade Social e Migracións (BOE do 29 de decembro de 2021).
- Resolución do 14 de xaneiro de 2022, da Dirección Xeral do Instituto Nacional da Seguridade Social, pola que se determinan as prestacións do sistema da Seguridade Social cuxa resolución se poderá adoptar de forma automatizada, os criterios de repartición para a asignación ás direccións provinciais da ordenación e instrución de determinados procedementos, e a dirección provincial competente para recoñecer as pensións cando sexa de aplicación un instrumento internacional de Seguridade Social (BOE do 26 de xaneiro de 2022).



## 6. Queixas e suxestións

O INSS ten establecido un sistema de queixas e suxestións para recoller as manifestacións de insatisfacción dos/as usuarios/as cos servizos recibidos e as iniciativas para a mellora da súa calidade.

- As queixas e suxestións poderán presentarse de forma presencial, por correo postal ou por medios electrónicos. No caso de que se elixa esta última canle, poderá facerse a través da web ([www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)) ou da sede electrónica da Seguridade Social (<https://sede.seg-social.gob.es>), sendo necesario, nestes supostos, a firma electrónica do interesado.
- Se as queixas ou suxestións realízanse de forma presencial, os/as usuarios/as encherán e asinarán o formulario establecido, para o que poderán solicitar a axuda dos/as funcionarios/as.
- Nas dependencias e oficinas do INSS existe a posibilidade de presentar queixas e suxestións, e tamén pode enviarse o formulario directamente aos Servizos Centrais do INSS (c/ Padre Damián 4, Madrid-28036).
- Formulada a queixa ou suxestión, a persoa que a formalizou, recibirá constancia expresa da súa presentación.
- A unidade responsable da tramitación deberá informar aos/ás interesados/as das actuacións realizadas e, no seu caso, das medidas adoptadas, no prazo máximo dos 20 días hábiles seguintes á data da súa presentación. Este prazo poderá suspenderse cando sexa preciso solicitar á persoa interesada as aclaracións necesarias para a correcta resolución.
- Se os/as interesados/as non obtivesen resposta transcorrido o prazo establecido, poderán dirixirse á Inspección de Servizos do INSS, como órgano competente, para coñecer os motivos da falta de contestación.

A presentación de calquera queixa ou suxestión non terá, en principio, a cualificación de recurso administrativo, non interromperá os prazos establecidos no procedemento ao que puidese afectar, nin condicionará o exercicio das restantes accións ou dereitos dos/as interesados/as, dada a distinta natureza xurídica e compatibilidade de ambas as accións: a de queixa ou suxestión e a de recurso administrativo.



# **COMPROMISOS DE CALIDADE**



## **1. Niveis de calidade que se ofrecen**

Os servizos e os dereitos que se recollen nesta Carta prestaranse e recoñecerán conforme aos seguintes compromisos:

### **Axilidade na xestión**

**No caso das pensións, búscase a non interrupción de rendas, sempre que o expediente administrativo estea inicialmente completo para a súa resolución definitiva.**

- Resolver o 90% das solicitudes das pensións ás que se aplique a lexislación nacional nun prazo que non supere:
  - 15 días naturais na pensión de xubilación, contados a partir do día seguinte á solicitude ou ao feito causante, en caso de solicitarse a mesma antes de que este se produza.
  - 10 días naturais, contados a partir do día seguinte á solicitude, nas pensións de viuvez, orfandade e favor de familiares.
- O 10% restante resolverase nun tempo inferior a 29 días naturais para xubilación e 20 días naturais para viuvez, orfandade e favor de familiares.

### **En canto a outras prestacións.**

- Resolver o 80% das solicitudes dos subsidios de incapacidade temporal en 15 días naturais, contados a partir do día seguinte da solicitude. O 20% restante deberá resolverse nun prazo inferior a 40 días.
- Resolver o 90% das solicitudes dos subsidios de nacemento e coidado do menor en 10 días naturais, contados a partir do día seguinte da solicitude. O 10% restante deberá resolverse nun prazo inferior a 25 días.
- Resolver o 90% das solicitudes de asignacións económicas por fillo ou menor a cargo, con carácter xeral, en 20 días naturais, contados a partir do seguinte á solicitude e sempre que conste na entidade a documentación que avale a situación de discapacidade e/ou residencia. O 10% restante deberá resolverse nun prazo inferior a 50 días.
- Enviar a tarxeta sanitaria europea ao domicilio da persoa solicitante nun prazo non superior a 5 días dende a solicitude.
- Entregar, no momento da súa solicitude, os formularios de dereito necesarios para desprazarse aos países cos que España teña subscrito un convenio bilateral ou multilateral, en materia de asistencia sanitaria.



## Axilidade na atención e información

### De forma persoal e directa nos CAISS

Atender e informar á cidadanía co maior nivel de calidade e fiabilidade nas cuestións expostas.

As consultas informativas, realizadas presencialmente, atenderanse cun tempo de espera inferior a 12 minutos.

### Por escrito

Contestar as peticións e consultas recibidas no prazo máximo de 25 días hábiles, contados dende o día seguinte á súa presentación.

Contestar os escritos de queixas e suxestións nun prazo non superior a 12 días hábiles.

### Por teléfono

Atención por persoal cualificado do total das chamadas xestionadas polo sistema.

Remisión de SMS de recepción inmediata con información complementaria en todas as consultas telefónicas que así o requiran.

Atención de todas as incidencias en materia de recoñecemento e pago de prestacións que sexan comunicadas a través do teléfono de información.

En trámites de xestión telefónica, compromiso de envío inmediato por medios telemáticos ou, cando isto non sexa posible, nun prazo máximo de dous días laborables, dos documentos resultantes da xestión realizada.

Cando as liñas telefónicas estean saturadas, a locución informará desta situación ofrecendo a posibilidade de reintentalo máis tarde e informando das canles alternativas para acceder aos nosos servizos postos a disposición da cidadanía.

### Por internet

Contestar nun prazo máximo de 10 días hábiles, contados dende o día seguinte á súa petición, as solicitudes de información xeral que se realicen na entrada “Consultas/Caixa do correo de consultas” da páxina [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es).



### **Envío personalizado de comunicacións**

Enviar ao domicilio, sen que os/as interesados/as o soliciten, as comunicacións sobre a revalorización de pensións, a modificación de importes de asignacións económicas por fillo/a ou menor acollido/a a cargo e as certificacións do importe das prestacións aboadas e das retencións efectuadas a conta do imposto da renda das persoas físicas (IRPF), así como calquera outro soporte informativo relacionado co exercicio dos dereitos ou o cumprimento das obrigacións polos/as cidadáns/as.

Entre outras comunicacións enviarase a carta informativa sobre idade ordinaria de xubilación; vantaxes de demorar a xubilación e alternativas de compatibilidade co traballo a todas aquelas persoas traballadoras que cumpran dita idade, en situación de alta e con carreira laboral completa.

No caso das prestacións de nacemento e coidado de menor, as resolucións remitiranse exclusivamente por medios electrónicos.





## **2. Medidas que aseguren a igualdade de xénero, faciliten o acceso e melloren as condicións de prestación de servizos**

O INSS promoverá accións positivas permanentes para lograr que a súa actuación se desenvolva de acordo cos principios de legalidade, imparcialidade, independencia, obxectividade, transparencia e responsabilidade social.

### **Para asegurar a igualdade de xénero**

- Analizaranse e corrixirán as actuacións e condutas que impidan ou dificulten o respecto ao principio de igualdade de trato entre mulleres e homes.

### **Para facilitar o acceso aos servizos do INSS**

- Dispónse dunha rede de CAISS distribuídos por toda a xeografía española. Estes centros han de reunir as seguintes condicións ambientais, materiais e espaciais que faciliten unha contorna adecuada para a comunicación:
  - Facilmente identificables e visibles.
  - Imaxe institucional definida e inconfundible.
  - Sen barreiras arquitectónicas.
  - Sen mostradores nin portelos.
  - Deseño funcional, sinxelo e cómodo.
- Dispónse de novas modalidades de atención telefónica: servizo de cita de atención telefónica para evitar desprazamentos aos centros, se así o desexa a cidadanía.
- Algunhas direccións provinciais poñen a disposición da cidadanía números de teléfono de información xeral que complementan a atención telefónica que se realiza no CATT. En ambas as modalidades, se a persoa que tiña cita telefónica ou que chamou ao INSS precisa acudir a unha oficina, o/a funcionario/a, no momento de atender a chamada, ofreceralle unha cita para finalizar a xestión presencialmente.
- Cóntase con persoal suficientemente formado no réxime xurídico das prestacións da Seguridade Social e nas imprescindibles habilidades de comunicación para a súa



relación co público, que atenderá aos/as usuarios/as de acordo cos seguintes criterios de comportamento:

- Amabilidade, respecto e cortesía.
- Atención e trato individualizado.
- Receptividade.
- escoita activa.
- Linguaxe comprensible.
- Adecuación ás actitudes e aptitudes das persoas usuarias.
- Respecto á confidencialidade.
- Resolución, no menor tempo posible e sen erros, das cuestións expostas.

### **Para mellorar as condicións da prestación dos servizos do INSS**

- Redactaranse as comunicacións escritas cunha linguaxe clara, directa, comprensible e inclusiva, seguindo os criterios e recomendacións do manual de estilo e imaxe corporativa do INSS.

Ademais, nos escritos indicárase, claramente, o asunto de que se trate, a unidade administrativa que o xestiona, o enderezo desta e os números de teléfono, de fax ou dirección electrónica onde se poden dirixir as persoas interesadas para obter máis información ou pedir aclaración.

- Perseguirase a plena accesibilidade aos servizos de atención e información para as persoas con discapacidade, eliminando barreiras de mobilidade e comunicación, facilitándolles os servizos e as xestións que precisen realizar nos CAISS.

As persoas con discapacidade auditiva recibirán atención persoal e cualificada prestada por funcionarios/as formados/as e instruídos/as na lingua dos signos española (LSE), xa sexa no propio centro de atención ou ben a través da rede de apoio dun centro asociado, cando iso resulte posible.

Ademais, está a realizarse a adaptación dos espazos de atención ao público con produtos de apoio á accesibilidade auditiva, por medio do que se denomina bucle magnético. Consiste nun sistema de cables que crea un campo magnético inocuo que permite escoitar con máis nitidez ás persoas usuarias de próteses auditivas, reducindo o ruído ambiente e achegando a voz directamente á persoa con dificultade auditiva a través das súas próteses.



### **3. Sistemas normalizados de xestión da calidade, medio ambiente e prevención de riscos laborais**

#### **Sistemas normalizados de xestión da calidade**

O INSS implantou o modelo europeo de xestión da calidade (EFQM) como instrumento de análise permanente da súa actividade, o que lle permite levar a cabo as melloras necesarias para responder aos niveis de calidade que a cidadanía demanda, impulsando vías de anticipación ao progreso evolutivo da sociedade.

Realízanse enquisas de calidade dos servizos ás persoas que foron atendidas presencial ou telefonicamente, sobre os seguintes aspectos:

- O servizo de cita previa.
- Tempo de espera ata que o atenderon.
- Tempo que dedicaron á súa atención.
- Amabilidade e educación recibidas.
- Coñecemento dos/as funcionarios/as.
- Valoración xeral da atención.
- En que medida foi resolta a súa consulta.

#### **Medio ambiente e prevención de riscos laborais**

O INSS, para garantir a seguridade e saúde dos/as cidadáns/as e dos seus empregados/as públicos/as, adoptou unha serie de medidas, entre as que destacan:

- Informar á cidadanía e persoas usuarias dos centros do INSS, mediante paneis, planos de situación e folletos informativos, sobre os procedementos e vías de evacuación do edificio e sobre portas e escaleiras de emerxencia.
- Revisar e realizar o mantemento periódico dos sistemas de detección de emerxencias, alarmas e medios de extinción de incendios dos centros, para garantir a súa operatividade en todo momento.



- Formar aos seus empregados/as en materia de prevención de riscos laborais. Neste sentido, as persoas que forman parte dos equipos de emerxencia recibiron a formación específica para intervir no caso que fose necesario.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar o funcionamento dos sistemas de seguridade e verificar a eficacia dos plans de emerxencia.
- Efectuar revisións dos sistemas de aire acondicionado, torres de refrixeración, etc., como medidas de prevención de riscos sanitarios para a cidadanía e para as persoas empregadas.



## **4. Indicadores utilizados para a avaliación da calidade e, especificamente, para o seguimento dos compromisos**

Para avaliar a calidade dos servizos prestados e o grao de cumprimento dos compromisos adquiridos nesta Carta de Servizos, o INSS estableceu os seguintes indicadores referidos a:

### **A axilidade na xestión**

- Porcentaxe das pensións de xubilación, viuvez, orfandade e favor de familiares, recoñecidas con aplicación da lexislación nacional, que foron resoltas dentro do prazo antes comprometido.
- Porcentaxe dos subsidios de incapacidade temporal e de nacemento e coidado de menor, que foron resoltos dentro do prazo antes comprometido.
- Porcentaxe das asignacións económicas por fillo ou menor a cargo, que foron resoltas dentro do prazo antes comprometido.
- Porcentaxe de emisión e envío da tarxeta sanitaria europea ao domicilio das persoas interesadas nun prazo non superior a 5 días dende a solicitude.
- Porcentaxe de emisión dos formularios de dereito para desprazarse aos países cos que España teña subscrito un convenio en materia de asistencia sanitaria, de forma simultánea á solicitude, considerado en período mensual.

### **Axilidade na atención e información**

#### **De forma presencial nos CAISS**

Porcentaxe de consultas presenciais atendidas antes de 12 minutos, considerado en período mensual.

De forma presencial e telefónica nos CAISS e no CATT, coa enquisa continua de calidade dos servizos e a análise dos datos máis relevantes que ofrece o sistema de xestión de espera intelixente (SIGE), como a media de atencións por informador ao día, tempo de espera, tempo de atención e demora na obtención dunha cita, entre outros.



#### Por escrito

Porcentaxe de peticións e consultas contestadas antes de 25 días hábiles.

#### Por teléfono

Porcentaxe de chamadas atendidas por persoal cualificado respecto do total de chamadas xestionadas polo sistema.

Número de horas de dispoñibilidade do servizo automatizado de concertación de cita, en relación coas 24 horas/día.

#### Por internet

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

### **Envío personalizado de comunicacións**

Porcentaxe de comunicacións enviadas ao domicilio das persoas interesadas en materia de revalorización de pensións, modificacións do importe da asignación económica por fillo ou menor a cargo e certificacións do importe das prestacións aboadas e das retencións efectuadas a conta do imposto da renda das persoas físicas (IRPF).

### **Resposta ás queixas e suxestións**

Porcentaxe de respostas realizadas nun prazo igual ou inferior a 12 días hábiles.



# **MEDIDAS DE CORRECCIÓN EN CASO DE INCUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS DECLARADOS**



## **I. Medidas de corrección**

Os/as cidadáns/as que consideren que o INSS incumpriu os compromisos declarados nesta Carta poderán dirixir un escrito de reclamación á Secretaría Xeral do INSS, unidade operativa responsable da Carta de Servizos.

Para calquera comunicación relacionada coa Carta de Servizos habilitouse o seguinte enderezo de correo electrónico:

[buzon.inss-sccc.carta-de-servicios@seg-social.es](mailto:buzon.inss-sccc.carta-de-servicios@seg-social.es)

Unha vez analizada a reclamación, a persoa titular da Dirección Xeral do INSS contestará ao/á cidadán/a informándolle dos resultados da análise e das actuacións que se realicen para a súa corrección.

Estas reclamacións non serán consideradas, en ningún caso como recurso administrativo, non interromperán ningún prazo establecido legalmente nin poden dar lugar a responsabilidade patrimonial.





# **INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**



## **1. Enderezos telefónicos, electrónicos e postais das oficinas onde se presta cada un dos servizos**

O horario habitual de atención ao público transcorre de 9 a 14 horas, os días laborables de luns a venres.

- Para acceder á información persoal e directa nos CAISS, pódese solicitar cita previa nos teléfonos **901 10 65 70** e **91 541 25 30**, ou por internet, sen certificado dixital, na páxina [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)
- Para acceder á información telefónica están habilitados os teléfonos seguintes: **901 16 65 65** e **91 542 11 76** (información xeral) e **900 20 22 22** (información sobre IMV).
- A información a través de internet facilítase nas seguintes direccións: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) e para a xestión dos servizos electrónicos accederase mediante o identificador da sede electrónica: <https://sede.seg-social.gob.es>
- Acceso directo, por internet, ao espazo TU SEGURIDAD SOCIAL, a través da páxina: <https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- Acceso por internet ao sistema TARXETA SOCIAL DIXITAL, mediante o enderezo electrónico: <https://www.tarjetasocialdigital.es>
- Enderezos e teléfonos de oficinas no apartado “DIRECCIONES E TELÉFONOS” da páxina web: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)



## **2. Unidade operativa responsable da Carta de Servizos**

A unidade operativa responsable para todo o relacionado coa Carta de Servizos, incluídas as reclamacións por incumprimento dos compromisos, é a Secretaría Xeral do Instituto Nacional da Seguridade Social.

Para calquera comunicación relacionada coa Carta de Servizos habilitouse o seguinte enderezo de correo electrónico:

[buzon.inss-sscc.carta-de-servicios@seg-social.es](mailto:buzon.inss-sscc.carta-de-servicios@seg-social.es)



SECRETARÍA DE ESTADO  
DA SEGURIDADE SOCIAL  
E PENSÍONS

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
Y PENSIONES

