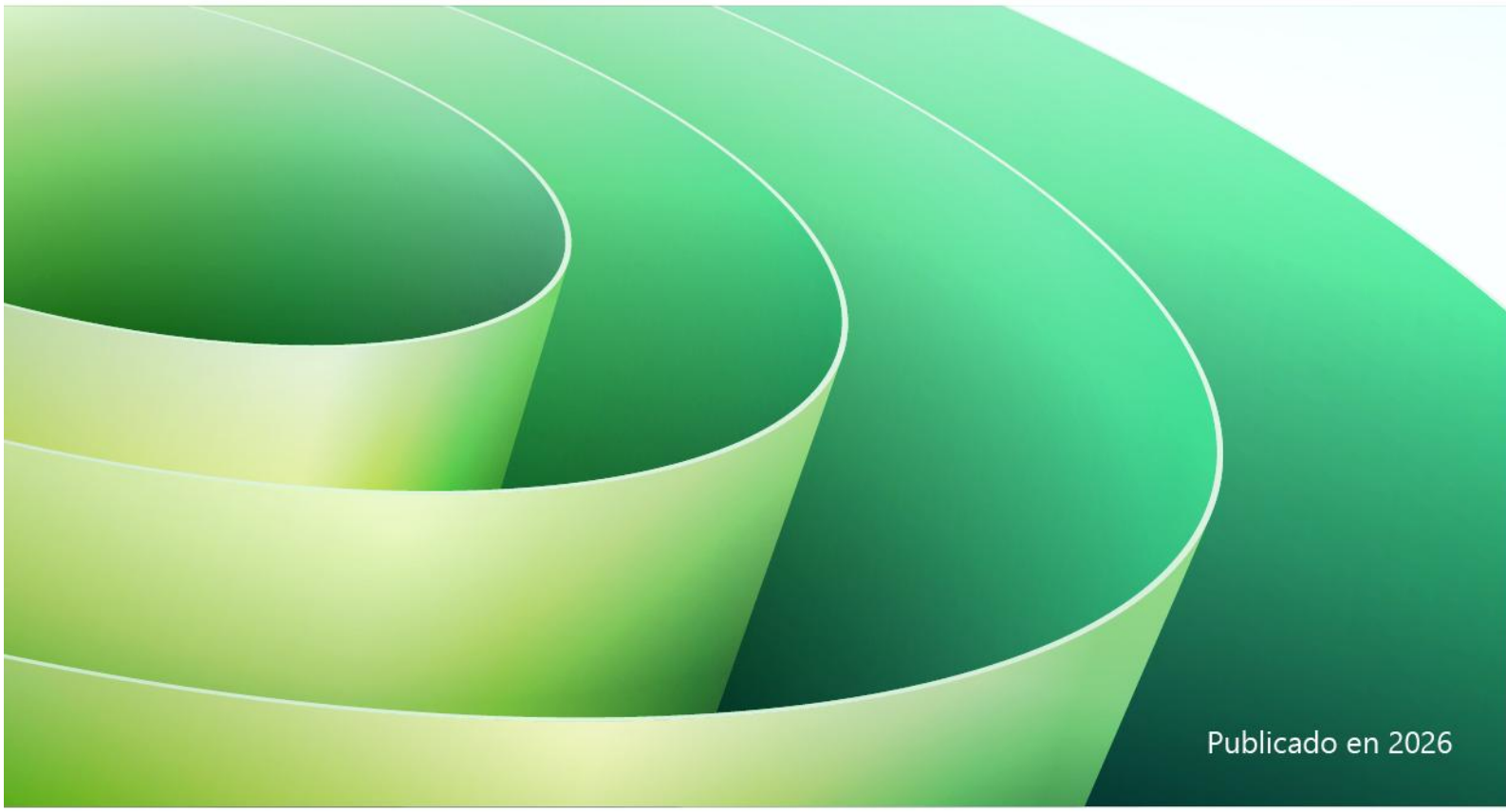
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

www.seg-social.es

Carta de servizos

2026 - 2029

INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES
SECRETARÍA DE ESTADO DA SEGURIDADE SOCIAL E PENSIONS
SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES
INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Calidad Administración Pública
@dministración electrónica

Edita: Instituto Nacional da Seguridade Social. PUB014 ON GAL V.9

NIPO: 122-26-040-9

Catálogo de Publicacións da Administración Xeral do Estado: **https://cpage.mpr.gob.es**

PRESENTACIÓN

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

A súa misión é garantir unha xestión eficaz e eficiente das prestacións do Sistema de Seguridade Social, asegurando unha atención accesible, áxil e de calidade para a cidadanía. A través dun modelo de xestión consolidado, unha estrutura territorial dinámica e unha estratexia de comunicación constante coa sociedade, o INSS reafirma o seu compromiso coa mellora continua e o servizo público.

Nun contexto de transformación dixital e evolución normativa, o INSS está a incorporar as últimas tecnoloxías dispoñibles en cada momento, para optimizar a atención ao cidadán, mellorar a toma de decisións e ofrecer servizos personalizados que respondan mellor ás necesidades da poboación. En especial, a implantación destas tecnoloxías axuda ao despregamento da atención omnicanle e opticanle, ao permitir a mellora e o fortalecemento das canles presenciais, telefónicos e electrónicos de interacción da cidadanía coa Entidade.

Como organización pública, o INSS mantén o seu firme compromiso coa transparencia, a eficiencia e a participación cidadá. A Carta de Servizos 2026-2029 é o reflexo desta determinación, ao especificar os servizos ofrecidos, os compromisos de calidade asumidos e os indicadores que permiten medir o nivel de excelencia na xestión.

Con esta nova edición, o INSS reafirma a súa vocación de servizo público, aliñando as súas actuacións coas expectativas da sociedade e garantindo o acceso ás prestacións da Seguridade Social cos máis altos estándares de calidade.

Mª del Carmen Armesto González-Rosón

Directora Xeral

Índice de contidos

Presentación 2

1. Datos identificadores e fins do Instituto Nacional da Seguridade Social..... 5

2. Principais servizos que presta..... 7

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 de servizos 16

6. Queixas e suxestións..... 21

7. Compromisos de calidade..... 23

8. Indicadores utilizados para a avaliación da calidade e, especificamente, para o seguimento dos compromisos..... 25

9. Sistemas normalizados de xestión da calidade, medio ambiente e prevención de riscos laborais..... 27

10. Medidas que aseguren a igualdade de xénero, faciliten o acceso e melloren as condicións de prestación de servizos 29

11. Medidas de corrección 32

12. Información complementaria enderezos telefónicos, electrónicos e postais das oficinas onde se presta cada un dos servizos..... 33

13. Outros datos de interese sobre a organización e os seus servizos 35

1. 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.

As funcións do Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) regúlanse no Real Decreto 2583/1996, do 13 de decembro, polo que se establece a súa estrutura orgánica e determínanse as súas funcións, así como a modificación parcial da estrutura da Tesouraría Xeral da Seguridade Social, que no seu artigo 1 establece o seguinte:

"1. Ao Instituto Nacional da Seguridade Social, entidade xestora da Seguridade Social, dotada de personalidade xurídica, encoméndase a xestión e administración das prestacións económicas do sistema da Seguridade Social, con excepción daquelas cuxa xestión estea atribuída ao Instituto de Maiores e Servizos Sociais ou Servizos competentes das comunidades autónomas.

Especificamente atribúese ao Instituto Nacional da Seguridade Social competencia nas seguintes materias:

a) O recoñecemento e control do dereito ás prestacións económicas do sistema da Seguridade Social na súa modalidade contributiva, sen prexuízo das competencias atribuídas ao Servizo Público de Emprego Estatal en materia de prestacións de protección por desemprego e ao Instituto Social da Mariña en relación co Réxime Especial dos Traballadores do Mar.

b) O recoñecemento e control do dereito ás prestacións económicas do sistema da Seguridade Social na súa modalidade non contributiva, con excepción daquelas cuxa xestión estea atribuída ao Instituto de Maiores e Servizos Sociais ou servizos competentes das comunidades autónomas.

2. Así mesmo, queda atribuída ao Instituto Nacional da Seguridade Social a competencia sobre as seguintes materias:

a) O recoñecemento e control da condición de persoa asegurada e beneficiaria, xa sexa como titular, familiar ou asimilado, a efectos da súa cobertura sanitaria.

b) No ámbito internacional, a participación, na medida e co alcance que se lle atribúa polo Ministerio de Emprego e Seguridade Social, na negociación e execución dos Convenios Internacionais de Seguridade Social, así como a pertenza a asociacións e organismos internacionais.

c) A xestión do Fondo Especial de Mutualidades de Funcionarios da Seguridade Social.

d) A xestión e funcionamento do Rexistro de Prestacións Sociais Públicas.

e) A xestión das prestacións económicas e sociais da síndrome tóxica.

f) O recoñecemento e control da compensación económica por danos na saúde ocasionados pola exposición ao amianto prevista na Lei 21/2022, do 19 de outubro, de creación dun fondo de compensación para as vítimas do amianto.

g) A xestión ordinaria dos seus recursos humanos, na medida e co alcance que determine o Ministerio de Emprego e Seguridade Social.

h) A xestión ordinaria dos medios materiais asignados á súa misión.

i) A realización de cantas outras funcións lle estean atribuídas legal ou regulamentariamente ou lle sexan encomendadas polo Ministerio de Emprego e Seguridade Social.”

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 proxenitor 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 as persoas traballadoras, de acordo coa Lei do Estatuto dos Traballadores, gozan 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, os tres primeiros anos do período de excedencia que as persoas traballadoras 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.
- O INSS emitirá a tarxeta sanitaria europea (TSE), así como os 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.
- Compensación económica para vítimas do amianto.

Informa e atende á cidadanía

De forma ***presencial*** nos **CAISS,** en horario habitual de 9 a 14:00 horas os días laborables de luns a venres, 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 unha persoa inspectora médica 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 ás persoas pensionistas.
- Emisión de certificados en relación cos dereitos de seguridade social das persoas interesadas.
- 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:***

- **Información xeral**: 91 542 11 76 (tarifa xeral) e 901 16 65 65 (tarifa especial), en horario ininterrompido de 9:00 a 20:00 horas, de luns a venres (laborables).
- **Información sobre Ingreso Mínimo Vital**: 020.

- **Atención telefónica personalizada** “Chamámoste”: solicite cita previa no teléfono 91 541 25 30 (tarifa xeral) e 901 10 65 70 (tarifa especial), ou en **https://run.gob.es/solicitarcita**

*Por **videochamada e mediante outros servizos de identificación biométrica:***

- Consolidouse no CATT unha liña de servizos de xestión telefónica baseada na identificación por videochamada, a cal se está despregando progresivamente nas Direccións Provinciais.
- A carteira de servizos de xestión telefónica irase ampliando paulatinamente con distintos servizos e a posibilidade de xestionar determinadas prestacións a través desta canle.

Mediante ***mensaxe electrónica (SMS), correo electrónico e, progresivamente, outros sistemas de mensaxería instantánea:***

Para comunicar ás persoas interesadas:

- O inicio do seu expediente.
- A resolución dos expedientes tramitados.
- O pago da prestación.
- 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 acreditar a identidade a efectos de determinados trámites habilitados para realizarse a través de xestión telefónica.

Para remitir avisos e recordatorios relacionados coa **xestión da cita.**

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

Para ofrecer información proactiva respecto do dereito e xestión das súas prestacións.

A través de ***internet***, poñendo a disposición das persoas usuarias os seus servizos na páxina **https://www.seg-social.es**

Ofrece os seguintes servizos a través de procedementos de administración electrónica

A modalidade electrónica ten varias vías de acceso:

- **Páxina web** (servizos de información xeral e específica) **https://www.seg-social.es**
- **Sede electrónica** (trámites de xestión) **https://sede.seg-social.gob.es**
- **Portal de prestacións da Seguridade Social https://prestaciones.seg-social.es**
- **Portal "Tu Seguridad Social" https://sede-tu.seg-social.gob.es**
- **Sistema Tarxeta Social Dixital https://www.tarjetasocialdigital.es**

A dispoñibilidade destas canles alcanza as 24 horas do día e os 365 días do ano, salvo puntuais momentos de interrupción programada para mantemento e actualizacións.

Ademais destes servizos, ofrécese:

- **Rexistro no sistema cl@ve**, que permite acceder a múltiples servizos da Administración Xeral do Estado.

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

As persoas usuarias teñen dereito

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

A **ser asistidas** 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 tratadas con respecto e deferencia** polas autoridades e as persoas empregadas públicas, 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 sinatura 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 persoas interesadas. 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 xeito excepcional, se estableza o contrario. No caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento orixinal, terán dereito a obter unha copia auténtica deste.

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 asistidas por persoa asesora** 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

As persoas usuarias 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 **enquisas web** para atencións presenciais e telefónicas con cita no Sistema intelixente de xestión de esperas (SIGE).
- 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.

5. Normativa reguladora das principais prestacións de servizos

Tendo en conta o gran número de normas que regulan os servizos que se prestan polo INSS, e que devanditas normas se viron 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 **https://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 Lexislativo 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 Lexislativo 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 a 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, de 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).
- **Real Decreto-lei 2/2023**, de 16 de marzo, de medidas urxentes para a ampliación de dereitos dos pensionistas, a redución da fenda de xénero e o establecemento dun novo marco de sostibilidade do sistema público de pensións (BOE do 17 de marzo de 2023).
- **Real Decreto-lei 11/2024**, do 23 de decembro, para a mellora da compatibilidade da pensión de xubilación co traballo (BOE do 24 de decembro de 2024).
- **Real Decreto-lei 9/2025,** do 29 de xullo, polo que se amplía o permiso de nacemento e coidado, mediante a modificación do texto refundido da Lei do Estatuto dos Traballadores, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 2/2015, do 23 de outubro, o texto refundido da Lei do Estatuto Básico do Empregado Público, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 5/2015, do 30 de outubro, e o texto refundido da Lei Xeral da Seguridade Social, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 8/2015, do 30 de outubro, para completar a transposición da Directiva (UE) 2019/1158 do Parlamento Europeo e do Consello, do 20 de xuño de 2019, relativa á conciliación da vida familiar e profesional dos proxenitores e dos coidadores, e pola que se derroga a Directiva 2010/18/UE do Consello (BOE do 30 de xullo de 2025).

Administración Electrónica

- **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/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).

- **Orde ISM/903/2020**, do 24 de setembro, pola que se regulan as notificacións e comunicacións electrónicas no ámbito da Administración da Seguridade Social (BOE do 29 de setembro de 2020).
- **Orde ISM/189/2021,** do 3 de marzo, pola que se regula o Rexistro electrónico de apoderamentos da Seguridade Social (BOE do 5 de marzo de 2021).
- **Real Decreto 203/2021**, do 30 de marzo, polo que se aproba o Regulamento de actuación e funcionamento do sector público por medios electrónicos (BOE 31 de marzo de 2021).
- **Resolución do 8 de marzo de 2023**, da Secretaría de Estado de Seguridade Social e Pensións, pola que se habilitan trámites e actuacións a través das canles telefónicas e telemáticas mediante determinados sistemas de identificación e expresión da vontade e regúlanse aspectos relativos á presentación e sinatura de solicitudes mediante formularios electrónicos a través de ambas as canles (BOE do 16 de marzo de 2023).
- **Orde ISM/474/2023**, do 4 de maio, pola que se regula o funcionamento do Rexistro electrónico das entidades xestoras e servizos comúns da Seguridade Social adscritos á Secretaría de Estado da Seguridade Social e Pensións (BOE do 12 de maio de 2023).

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).
- **Resolución do 5 de marzo de 2024**, 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 12 de marzo de 2024).
- **Resolución do 23 de maio de 2024**, do Instituto Nacional da Seguridade Social, pola que se modifica a do 5 de marzo de 2024, 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 29 de maio de 2024).
- **Real Decreto 483/2025**, do 17 de xuño, polo que se establecen os requisitos e se regula o procedemento para recoñecer o dereito á compensación económica para as vítimas do amianto (BOE do 18 de xuño de 2025).

6. Queixas e suxestións

O INSS ten establecido un sistema de queixas e suxestións para recoller as manifestacións de insatisfacción das persoas usuarias cos servizos recibidos, e as iniciativas para a mellora da súa calidade.

- As queixas e suxestións poderán formularse 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 (**https://www.seg-social.es**) ou da sede electrónica da Seguridade Social (**https://sede.seg-social.gob.es**), sendo necesario, nestes supostos, a sinatura electrónica da persoa interesada.
- Se as queixas ou suxestións se formulan de forma presencial, as persoas usuarias encherán e asinarán o formulario establecido, para o que poderán solicitar a axuda das persoas funcionarias.
- 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.
- Conforme ao disposto no Real Decreto 951/2005, do 29 de xullo, as unidades responsables da xestión de queixas e suxestións dispoñen dun prazo de 20 días hábiles dende a súa recepción para responder ás mesmas e especificar as medidas correctoras a adoptar, aínda que nesta Carta de Servizos se incluíse o compromiso de responder as queixas e suxestións recibidas nun prazo inferior a 12 días hábiles dende a súa recepción.
- Se as persoas interesadas 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 das persoas interesadas, dada a distinta natureza xurídica e

compatibilidade de ambas accións: a de queixa ou suxestión e a de recurso administrativo.

7. Compromisos de calidade

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

- 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, contados a partir do día seguinte á solicitude.

En canto a outras prestacións

- Resolver o 85% das solicitudes dos subsidios de incapacidade temporal en 15 días naturais e o 15% restante deberá resolverse nun prazo inferior a 40 días naturais, ambos dende o día seguinte á solicitude.
- Resolver o 95% das solicitudes dos subsidios de nacemento e coidado do menor en 10 días naturais e o 5% restante deberá resolverse nun prazo inferior a 25 días naturais, ambos dende o día seguinte á solicitude.
- Resolver o 90% das solicitudes de asignacións económicas por fillo ou menor a cargo en 25 días naturais e o 10% restante deberá resolverse nun prazo inferior a 40 días naturais, ambos dende o día da solicitude.
- Enviar a tarxeta sanitaria europea ao domicilio da persoa solicitante nun prazo non superior a 5 días hábiles dende o día da solicitude.
- Entregar, no momento da súa solicitude, os formularios de dereito necesarios para desprazarse aos países cos que España teña subscribido un convenio bilateral ou multilateral, en materia de asistencia sanitaria.

Axilidade na atención e información

De forma persoal e directa nos CAISS

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

De forma presencial e telefónica nos CAISS e no CATT

Por escrito

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

Por teléfono

Na información telefónica, atenderanse todas as chamadas xestionadas polo sistema e todas as incidencias que sexan comunicadas a través do teléfono de información.

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 **https://www.seg-social.es**.

Queixas e suxestións

Contestar aos escritos de queixas e suxestións nun prazo non superior a 12 días hábiles, contados dende o día seguinte á presentación.

Calidade e fiabilidade na atención prestada nos nosos CAISS.

Atender e informar á cidadanía co maior nivel de calidade e fiabilidade nas cuestións expostas. Alcanzar unha puntuación nas enquisas igual ou superior a 7,5 sobre 10.

8. 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, 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 hábiles dende o día da 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.

Axilidade na atención e información

De forma presencial e directa 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

Por escrito

Porcentaxe de peticións e consultas contestadas antes de 25 días hábiles dende o día seguinte á presentación.

Por teléfono

Porcentaxe de chamadas atendidas sobre as xestionadas polo sistema, e porcentaxe das incidencias atendidas sobre as comunicadas a través do teléfono de información.

Por internet

Porcentaxe de solicitudes de información contestadas antes de 10 días hábiles, contados dende o día seguinte á presentación.

Resposta ás queixas e suxestións

Porcentaxe de respostas cumprimentadas nun prazo igual ou inferior a 12 días hábiles, contados dende o día seguinte á presentación.

Calidade e fiabilidade na atención prestada nos nosos CAISS.

Puntuación obtida en resposta á pregunta nº 6, da enquisa de calidade dos servizos, inmediata á atención presencial en CAISS: “En que medida foi resolta a súa consulta?”.

9. Sistemas normalizados de xestión da calidade, medio ambiente e prevención de riscos laborais

Sistemas normalizados de xestión da calidade

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 das persoas funcionarias.
- 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 da cidadanía e das súas persoas empregadas públicas, 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.
- **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.

- **Formar ás súas persoas empregadas** 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.

10. 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

- Disponse 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.
- Disponse de **novas modalidades de atención telefónica:** servizo de cita de atención telefónica para evitar desprazamentos aos centros, se así o desexa a cidadanía.
- Disponse de **servizos de atención telefónica para favorecer o contacto fácil e inmediato co INSS**. **Estes servizos préstanse de forma combinada entre os servizos centralizados e os descentralizados proporcionados dende a rede de Direccións Provinciais**, coa finalidade de maximizar os

recursos dispoñibles para, con iso, conseguir un elevado nivel de accesibilidade dos nosos servizos, e, ademais, inclúen un crecente catálogo de servizos de xestión telefónica para potenciar a súa eficacia e reducir os desprazamentos por parte da cidadanía cando sexa esa a súa preferencia.

- Cóntase con **persoas empregadas suficientemente formadas** no réxime xurídico das prestacións da Seguridade Social e nas imprescindibles habilidades de comunicación para a súa relación co público, que atenderán ás persoas usuarias 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 errores, 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 indicarase, claramente, o **asunto de que se trate,** a **unidade administrativa que o xestiona,** o **enderezo** desta e os **números de teléfono**, ou enderezo electrónico 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 persoas funcionarias formadas e instruídas 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.

A maior parte dos espazos de atención ao público están adaptados con produtos de apoio á accesibilidade auditiva, por medio do que se denomina bucle magnético.

Tamén se poñerán a disposición delas servizos de accesibilidade auditiva a través da canle telefónica e telemática.

11. Medidas de corrección

A **unidade operativa** responsable para todo o relacionado coa Carta de Servizos, incluídas as reclamacións por incumprimento dos compromisos, é a **Secretaría Xeral do INSS.**

As persoas que consideren que o INSS incumpriu os compromisos declarados nesta Carta poderán dirixir un escrito de reclamación á Secretaría Xeral do INSS.

Unha vez analizada a reclamación, a persoa titular da Secretaría Xeral do INSS contestará ás persoas informándolles 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.

12. Información complementaria enderezos telefónicos, electrónicos e postais das oficinas onde se presta cada un dos servizos

A **unidade operativa** responsable para todo o relacionado coa Carta de Servizos é a **Secretaría Xeral do INSS,** para calquera comunicación relacionada coa Carta de Servizos pódense dirixir as persoas interesadas ao seguinte enderezo:

Secretaría Xeral



c/ Padre Damián, 4-6

28036 Madrid

Así mesmo, habilitouse o seguinte enderezo de correo electrónico.

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

Nos CAISS, o horario habitual de atención ao público transcorre de 9:00 a 14:00 horas, os días laborables de luns a venres.

- Para acceder á información persoal e directa nos CAISS, pódese solicitar cita previa nos teléfonos 91 541 25 30 (tarifa xeral) e 901 10 65 70 (tarifa especial), ou por internet, sen certificado dixital, na páxina **https://www.seg-social.es**

- Para acceder á información telefónica están habilitados os teléfonos seguintes: 91 542 11 76 (tarifa xeral) e 901 16 65 65 (tarifa especial) para información xeral, e 020 (información sobre IMV).
- Portal de prestacións da Seguridade Social, punto de acceso aos servizos telemáticos, dispoñible para todos os dispositivos: **https://prestaciones.seg-social.es**.
- Portal INFOVÍDEO, plataforma de vídeos informativos e titoriais dirixido á cidadanía, pódese acceder a través da **Web da Seguridade Social**, e a través do enderezo: **https://infovideo.seg-social.es**.
- A información a través de internet facilítase nos seguintes enderezos: **https://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 “ENDEREZOS E TELÉFONOS” da páxina web: **https://www.seg-social.es**.

13. Outros datos de interese sobre a organización e os seus servizos

- Para o exercicio 2025, o orzamento de gastos do INSS sitúase en 177.168.056,04 (en miles de euros), dos que 176.471.140,65 diríxense a transferencias correntes.
- Ao 1 de xaneiro de 2025, constan no sistema da Seguridade Social 10.294.786 pensións en vigor. Durante o exercicio 2024 recoñeceuse o dereito a 629.431 novas pensións.
- Desde a súa implantación, en xuño de 2020, e ata o 31 de decembro de 2024 aprobáronse 943.212 prestacións de ingreso mínimo vital (IMV).
- Ao 1 de xaneiro de 2025, o INSS conta con 11.591 persoas empregadas, que prestan os seus servizos nunha dirección xeral, en 52 Direccións Provinciais, nun Centro de atención telefónica e telemática (CATT), e unha ampla rede de centros de atención e información da Seguridade Social (CAISS) estendidos por todo o territorio nacional.