¿Necesitas axuda?

Escanea os códigos QR ou accede desde a ligazón á información

Cita previa

Solicitar cita para pedir atención presencial ou telefónica.

https://run.gob.es/solicitarcita

Caixa de correos de consultas

Accede ao servizo de consultas xerais sobre pensións e trámites.

https://run.gob.es/vopconsultas

Como obter a identificación electrónica para facer trámites coa Seguridade Social

Certificado dixital

https://run.gob.es/vopidentificacion

Rexistro en Cl@ve

https://clave.gob.es/clave_Home/clave

DNI electrónico

https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/

Vía SMS

Para o uso deste servizo é necesario que comunicases o teu móbil á Seguridade Social.

Sen identificación electrónica
https://run.gob.es/tgss

Medidas de corrección

As persoas que consideren que o INSS incumpriu os compromisos declarados nesta Carta poderán dirixir un escrito de reclamación á unidade responsable da Carta de servizos (Secretaría Xeral do INSS).

Unha vez analizada a reclamación, a persoa titular da Secretaría Xeral do INSS contestará á persoa interesada 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.

Unidade Responsable da Carta de Servizos

Secretaría Xeneral do INSS
buzon.inss-sscc.carta-de-servicios@seg-social.es

Atención Telefónica

- **Información xeral:** 91 542 11 76 (tarifa xeral) y 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) y 901 10 65 70 (tarifa especial), ou en **https://run.gob.es/solicitarcita.**

Atención 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.

Atención Presencial

Na páxina web www.seg-social.es pode localizar a localización da nosa rede de centros, tanto das 52 Direccións Provinciais como dos CAISS, con algunhas indicacións orientadoras para un acceso máis sinxelo.

Catálogo de publicacións da Administración xeral do Estado: https://cpage.mpr.gob.es
NIPO: 122-26-048-2
PUB013 GAL ON V.11
20260716

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

https://www.seg-social.es

Carta de servizos

2026 - 2029

INSTITUTO NACIONAL DA SEGUREDADE SOCIAL

Publicada en 2026

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

Relación de servizos prestados

Recoñecemento do dereito e realización de trámites relacionados coas prestacións da Seguridade Social contempladas na lexislación vixente en cada momento:

- Xubilación
- Incapacidade permanente
- Viuvez, orfandade, favor de familiares e auxilio por defunción
- Incapacidade temporal, nacemento e coidado de menor, exercicio corresponsable do coidado do lactante, e riscos durante o embarazo e durante a lactación natural
- Coidado de menores afectados por cancro ou outras enfermidades graves
- Ingreso Mínimo Vital (inclúe complemento de axuda para a infancia)
- Prestacións familiares
- Seguro escolar
- Síndrome tóxico
- Asistencia sanitaria
- Compensación económica para vítimas do amianto.

Recepción de solicitudes de prestacións:

- De forma presencial.
- A través da Sede Electrónica na plataforma de Prestacións da Seguridade Social **(https://prestaciones.seg-social.es)** – Servizos dispoñibles CON e SEN certificado dixital.

Información e atención á cidadanía:

- De forma persoal e directa, nos CAISS, de 9:00 a 14:00 horas, de luns a venres (laborables).
- Por escrito.
- Por teléfono.
- Por internet, a través da caixa do correo de consultas da Seguridade Social, accesible dende a nosa web.

Solicitude de cita previa para atención presencial e telefónica, tanto pola web, pola app ou a través dos teléfonos: 915412530 (tarifa xeral) / 901106570 (tarifa especial).

Servizos prestados mediante procedementos de Administración electrónica:

- A través da páxina web, a Sede electrónica, a Tarxeta Social Dixital, a plataforma de Prestacións da Seguridade Social e o portal INFOVÍDEO.

Outros servizos:

- Rexistro no sistema cl@ve, que permite acceder a múltiples servizos da Administración Xeral do Estado.
- Tarxeta Social Dixital **https://www.tarjetasocialdigital.es** que ofrece á cidadanía información permanente sobre as prestacións que perciben.

Os nosos compromisos de calidade

Axilidade na xestión

A resolución das prestacións recoñecidas ao amparo da lexislación nacional levarase a cabo buscando a non interrupción de rendas.

- **Pensións**

  O tempo de resolución, para o 90% das pensións, non superará os prazos que se sinalan a continuación:

  - Pensión de Xubilación: 15 días naturais, dende o día seguinte á solicitude ou dende o feito causante, se a pensión se solicitase antes.
  - Pensións de viuvez, orfandade e favor de familiares: 10 días naturais, dende o día seguinte á solicitude.

  O 10% restante resolverase nun tempo inferior a 29 días naturais para xubilación e 20 días naturais para viuvez, orfandade e favor de familiares.

- **Subsidios**

  O prazo de resolución dos subsidios será:

  - Para o 85% dos subsidios de incapacidade temporal: 15 días naturais, contados a partir do día seguinte da solicitude, e o 15% restante en 40 días naturais.
  - Para o 95% dos subsidios de nacemento e coidado do menor: 10 días naturais contados a partir do día seguinte da solicitude, e o 5% restante en 25 días naturais.
  - Para o 90% das asignacións por fillo ou menor a cargo: 25 días naturais, e o 10% restante en 40 días naturais, ambos dende o día da solicitude.

- **Tarxeta sanitaria europea e formularios de asistencia sanitaria**
  - A Tarxeta Sanitaria Europea enviarase ao domicilio das persoas interesadas nun prazo non superior a 5 días hábiles dende a solicitude.
  - Os formularios de dereito para asistencia sanitaria internacional entregaranse no momento da súa solicitude.

Axilidade na atención e información

- Na información **presencial**, as consultas realizadas atenderanse cun tempo de espera inferior a 12 minutos.
- Na información **escrita**, as peticións e consultas recibidas contestaranse no prazo máximo de 25 días hábiles, contados dende o día seguinte á súa presentación.
- Na información **telefónica**, atenderanse todas as chamadas xestionadas polo sistema e todas as incidencias que sexan comunicadas a través do teléfono de información.
- **As solicitudes de información xeral** que se realicen na entrada "Consultas / Caixa do correo de consultas" da páxina **https://www.seg-social.es** contestaranse nun prazo máximo de 10 días hábiles, contados dende o día seguinte á súa petición.
- As **queixas e suxestións** contestaranse nun prazo non superior a 12 días hábiles.

Calidade e fiabilidade na atención prestada nos nosos CAISS

- Atenderase á cidadanía co maior nivel de calidade e fiabilidade, alcanzando unha puntuación nas enquisas igual ou superior a 7,5 sobre 10.

Indicadores do nivel de calidade

Axilidade na xestión

- Porcentaxe das pensións de xubilación, viuvez, orfandade e favor de familiares, e dos subsidios de incapacidade temporal, nacemento e coidado de menor, e asignacións económicas por fillo ou menor a cargo, resoltos dentro dos prazos comprometidos.
- Porcentaxe de emisión e envío da tarxeta sanitaria europea ao domicilio das persoas interesadas nun prazo non superior a 5 días hábiles dende a solicitude.
- Porcentaxe de emisión dos formularios de dereito para asistencia sanitaria internacional, de forma simultánea á solicitude.

Axilidade na atención e información

- Porcentaxe de consultas presenciais atendidas antes de 12 minutos.
- Porcentaxe de peticións e consultas por escrito e contestadas antes de 25 días hábiles.
- Porcentaxe de chamadas atendidas sobre as xestionadas polo sistema, e porcentaxe das incidencias atendidas sobre as comunicadas a través do teléfono de información.
- Porcentaxe de solicitudes de información formuladas na caixa do correo de consultas da páxina web, contestadas antes de 10 días hábiles.
- Porcentaxe de respostas ás queixas e suxestións presentadas nun prazo non superior a 12 días hábiles.

Calidade e fiabilidade na atención prestada nos nosos CAISS

- Puntuación obtida en resposta á pregunta da enquisa de calidade dos servizos: "En que medida foi resolta a súa consulta?".

Formas de colaboración e participación

Os axentes sociais: sindicatos e empresarios, participan nos plans de actuación e mellora do INSS a través do Consello Xeral e das Comisións Executivas central e provinciais.

As persoas usuarias e a cidadanía en xeral poden expresar as súas opinións sobre a calidade do servizo a través das enquisas e cuestionarios que se realizan de forma periódica.

Queixas e suxestións

As queixas e suxestións poderán presentarse de forma presencial en calquera oficina ou dependencia do INSS, utilizando o formulario establecido. Tamén poderán presentarse mediante correo postal ou por medios electrónicos, nese caso requirirase a sinatura electrónica.

O INSS, no prazo máximo de 20 días hábiles (12 días hábiles, segundo o compromiso desta Carta) dende o día seguinte á presentación da queixa ou suxestión, informará á persoa interesada das actuacións realizadas e, no seu caso, das medidas adoptadas.