



SERVIZOS

O Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) é unha entidade xestora dotada de personalidade xurídica propia, adscrita ao 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.

O INSS como organización pública está comprometido coa mellora continua dos seus procesos e servizos. A Carta de Servizos configúrase como un instrumento que permite manter e renovar este compromiso e a procura da excelencia nos servizos prestados á sociedade.

O INSS é un organismo de ámbito estatal. A súa estrutura periférica consta de 52 direccións provinciais, un Centro de Atención Telefónica e Telemática de ámbito estatal (CATT), e unha ampla rede de Centros de Atención e Información (CAISS), en permanente proceso de renovación, con implantación urbana e comarcal.

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 Dirección 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 SERVICIOS

Secretaría Xeral do INSS

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

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Información xeral:** 901 16 65 65 e 91 542 11 76, en horario ininterrompido de 9:00 a 20:00 horas, de luns a venres.
- **Información sobre Ingreso Mínimo Vital:** 900 20 22 22.
- **Atención telefónica personalizada “Nós chamámoste”:** solicite cita previa no teléfono 901 10 65 70 e 91 541 25 30, ou en <http://run.gob.es/solicitarcita>.

ATENCIÓN ELECTRÓNICA

A modalidade electrónica ten varias vías de acceso:

- **páxina web (servizos de información xeral e específica)**
www.seg-social.es
- **sede electrónica (trámites de xestión)**
<https://sede.seg-social.gob.es>
- **plataforma de solicitudes sen certificado**
<https://tramites.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 acada 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 atopar a localización da nosa rede de centros, tanto das 52 Direccións Provinciais como dos CAISS, con algunhas indicacións orientadoras para o seu máis fácil acceso.



CARTA DE SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL

2023 - 2025



20230115 PUB013 gal V.7 NIP0 122-23-020-1



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





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 tóxica.

As solicitudes de prestacións pódense presentar:

- **De forma presencial.**
- **A través da Sede Electrónica:**
 - Servizos dispoñibles CON certificado dixital.
 - Servizos dispoñibles SEN certificado dixital (os relacionados en cada momento) na Plataforma de solicitude de prestacións sen certificado dixital, con identificación segura <https://tramites.seg-social.es>
 - Portal “Tu Seguridad Social”.
 - Tarxeta Social Dixital <https://www.tarjetasocialdigital.es> que ofrece aos/as cidadáns/as información permanente sobre as prestacións que perciben.

Información e atención á cidadanía

- **De forma persoal e directa**, nos CAISS, de 9:00 a 14:00 horas, de luns a venres.
- **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:

901 106 570 / 91 541 25 30.

Servizos mediante procedementos de Administración electrónica

A través da páxina web, a sede electrónica, a plataforma sen certificado dixital, o portal “Tu Seguridad Social” e a Tarxeta Social Dixital.

Outros servizos

- Envío de notificacións personalizadas ao domicilio das persoas interesadas.
- Anticipo da resolución das prestacións, enviando unha mensaxe de texto ao teléfono móbil dos/as interesados/as.
- Rexistro no sistema cl@ve, que permite acceder a múltiples servizos da Administración Xeral do Estado.

CARTA DE SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL



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 solicítase 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 80% dos subsidios de incapacidade temporal: 15 días naturais, contados a partir do día seguinte da solicitude, e o 20% restante en 40 días.
- Para o 90% dos subsidios de nacemento e coidado de menor, e das asignacións económicas por fillo ou menor a cargo, 10 días e 20 días naturais, respectivamente, contados a partir do día seguinte da solicitude, e o 10% restante en 25 e 50 días, respectivamente.

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 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.
- As queixas e suxestións contestaranse nun prazo non superior a 12 días.
- Atención por persoal cualificado do total das chamadas xestionadas polo sistema, remisión de SMS en todas as consultas telefónicas que así o requiran, atención de incidencias que sexan comunicadas a través do teléfono de información, e trámites de xestión telefónica (envío inmediato dos documentos resultantes da xestión realizada, nun prazo máximo de dous días laborables).
- As solicitudes de información xeral que se realicen na entrada “Consultas / Caixa do correo de consultas” da páxina www.seg-social.es contestaranse nun prazo máximo de 10 días hábiles, contados dende o día seguinte á súa petición.

Envío personalizado de comunicacións

As comunicacións das prestacións (revalorización de pensións, certificados de importes...) que perciban as persoas interesadas enviaranse ao seu domicilio no 100% dos casos, sen necesidade de que o soliciten, salvo no caso das prestacións de nacemento e coidado de menor que se remitirán exclusivamente por medios electrónicos.



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 resolto dentro dos prazos comprometidos.
- Porcentaxe das prestacións familiares por fillo ou menor a cargo, que foron resoltas 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 dende a solicitude.
- Porcentaxe de emisión dos formularios de dereito para asistencia sanitaria internacional, de forma simultánea á solicitude, considerado en período mensual.

Axilidade na atención e información

- Porcentaxe de consultas presenciais atendidas antes de 12 minutos, considerado en período mensual.
- Porcentaxe de peticións e consultas por escrito e contestadas antes de 25 días hábiles.
- Porcentaxe de respostas ás queixas e suxestións presentadas, nun prazo non superior a 12 días.
- 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.
- Porcentaxe de solicitudes de información formuladas na caixa do correo de consultas da páxina web, contestadas antes de 10 días hábiles.

Envío personalizado de comunicacións

Porcentaxe de comunicacións enviadas ao domicilio das persoas interesadas, sen necesidade de que o soliciten.

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 e mediante as caixas do correo de consultas.

QUEIXAS E SUXESTIÓN

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 firma electrónica. O Instituto, no prazo máximo de 20 días hábiles seguintes á presentación da queixa ou suxestión, informará ao interesado das actuacións realizadas e, no seu caso, das medidas adoptadas.