



CARTA DE SERVEIS

INSTITUT NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL

2023 - 2025



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARIA D'ESTAT
DE LA SEGURETAT SOCIAL
I PENSIONS

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES

INSTITUT NACIONAL DE LA
SEGURETAT SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE LA
SEGURIDAD SOCIAL



@dministración
electrónica



CARTA DE
SERVEIS

INSTITUT NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL

2023 - 2025



Edita: Institut Nacional de la Seguretat Social

NIPO: 122-23-014-1

Catàleg de Publicacions de l'Administració General de l'Estat: <https://cpage.mpr.gob.es/>



Presentació

L'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) creat pel Reial decret llei 36/1978, de 16 de novembre, és una entitat gestora dotada de personalitat jurídica pròpia, dependent del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions, a través de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social i Pensions.

La seua missió és respondre de manera eficaç i eficient a les demandes de la ciutadania en matèria de les prestacions del Sistema de Seguretat Social, la gestió de les quals té atribuïda, a través d'un model de gestió consolidat i una estructura territorial oberta, dinàmica i receptiva, que serveix als interessos generals amb sotmetiment a la Llei i al Dret, en permanent comunicació amb les persones interessades i la societat.

Per a desenvolupar adequadament aquesta missió, l'INSS aposta per l'adopció d'una estratègia combinada multicanal i opticanal que permeta el desenvolupament coordinat de les diferents vies d'atenció. A més, tracta d'oferir una cartera de serveis més àgil i senzilla, adequant el llenguatge i el nivell de seguretat a les necessitats d'atenció i d'exercici de drets de la ciutadania.

L'INSS com a organització pública està compromès amb la millora contínua i, per això, fomenta la participació de la ciutadania i la transparència com a elements fonamentals de la seua actuació. Mitjançant el document que es presenta s'expliciten els serveis oferits, els compromisos de qualitat que s'assumeixen en relació amb aquests, així com els indicadors del nivell de qualitat amb el qual es duu a terme l'actuació de l'entitat.

La Carta de Serveis es configura així, com un instrument que permet mantindre i renovar el compromís de l'INSS amb la millora contínua i la cerca de l'excel·lència en els serveis prestats a la societat.

M^a del Carmen Armesto González-Rosón
Directora General



Índex

Presentació

Informació de caràcter general i legal

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Dades identificatives i fins de l'Institut Nacional de la Seguretat Social | 7 |
| 2. Principals serveis que es presten | 8 |
| 3. Drets concrets de la ciutadania i les persones usuàries en relació amb els serveis | 13 |
| 4. Fórmules de col·laboració o participació de les persones usuàries en la millora dels serveis | 15 |
| 5. Normativa reguladora de les principals prestacions i serveis | 16 |
| 6. Queixes i suggeriments | 20 |

Compromisos de qualitat

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Nivells de qualitat que s'ofereixen | 22 |
| 2. Mesures que assegurin la igualtat de gènere, facilitin l'accés i milloren les condicions de prestació de serveis | 25 |
| 3. Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals | 27 |
| 4. Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i, especialment, per al seguiment dels compromisos | 29 |

Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats

- | | |
|---------------------|----|
| 1. Mesures d'esmena | 32 |
|---------------------|----|

Informació de caràcter complementari

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Adreces telefòniques, electròniques i postals de les oficines on es presten cadascun dels serveis | 34 |
| 2. Unitat operativa responsable de la Carta de Serveis | 35 |



INFORMACIÓ DE CARÀCTER GENERAL I LEGAL



I. Dades identificatives i fins de l'Institut Nacional de la Seguretat Social

- L'INSS és una entitat gestora del sistema públic de Seguretat Social amb personalitat jurídica pròpia. Està adscrit al Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions a través de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social i Pensions.
- Per a l'exercici 2022, el pressupost de despeses de l'INSS se situa en 160.059.789,66 (en milers d'euros), dels quals 159.388.297,72 es dirigeixen a transferències corrents.
- A 1 de gener de 2022, consten en el sistema de la Seguretat Social 9.922.051 pensions en vigor. Durant l'exercici 2021 s'ha reconegut el dret a 704.336 noves pensions.
- Així mateix, s'han reconegut 653.672 subsidis.
- Des de la seua implantació el juny de 2020, i fins al 31 de desembre de 2021, s'han aprovat 427.435 prestacions d'ingrés mínim vital (IMV).
- A 1 de gener de 2022 l'INSS compta amb 10.718 persones ocupades, que presten els seus serveis en una direcció general, en 52 direccions provincials, en un Centre d'Atenció Telefònica i Telemàtica (CATT), i en una àmplia xarxa de centres d'atenció i informació de la Seguretat Social (CAISS) estesos per tot el territori nacional.



2. Principals serveis que es presten

Reconeix el dret a les prestacions de la Seguretat Social, la gestió de les quals li està atribuïda, aplicant la legislació nacional, la de la Unió Europea, o bé, de convenis internacionals subscrits per Espanya.

Pensions contributives:

- Pensió de jubilació.
- Pensió d'incapacitat permanent.
- Pensions de viduïtat, orfandat i a favor de familiars.

* Les pensions contributives de jubilació, viduïtat o incapacitat permanent, independentment de la contingència determinant, poden incrementar-se amb el complement per a la reducció de la bretxa de gènere, establert per a les dones que hagen tingut un o més fills o filles, i per als homes, sempre que concórreguen els requisits previstos a l'article 60 del text refós de la Llei General de la Seguretat Social.

Subsidis:

- Subsidi d'incapacitat temporal per malaltia comuna o professional, i accident no laboral o de treball.
- Subsidi per naixement i cura de menor.
- Subsidi no contributiu per naixement.
- Subsidi per exercici corresponsable de la cura del lactant.
- Subsidi per risc durant l'embaràs i durant la lactància natural.
- Prestació per a la cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu.

Prestacions familiars (modalitat no contributiva):

- Assignació econòmica per fill o menor a càrrec.
- Prestació econòmica per naixement o adopció de fill en supòsits de famílies nombroses, monoparentals i en els casos de mares amb discapacitat.
- Prestació econòmica per part o adopció múltiples.



Prestacions familiars (modalitat contributiva):

- La consideració de període de cotització afectiva a l'efecte de les corresponents prestacions de la Seguretat Social per jubilació, incapacitat permanent, mort i supervivència, naixement i cura de menor, dels períodes de fins a tres anys d'excedència que els/les treballadors/es, d'acord amb la Llei de l'Estatut dels Treballadors, gaudisquen a raó de la cura de cada fill/a o menor en règim d'acolliment permanent o de guarda amb finalitats d'adopció.
- D'igual manera, es considerarà efectivament cotitzat a l'efecte de les prestacions indicades en el paràgraf anterior, el primer any del període d'excedència que els/les treballadors/es gaudisquen, d'acord amb la Llei de l'Estatut dels Treballadors, a raó de la cura d'altres familiars, fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, que, per raons d'edat, accident, malaltia o discapacitat, no puguen valdre's per si mateixos, i no exercisquen una activitat retribuïda.

Ingrés Mínim Vital (inclou complement d'ajuda per a la infància):

- Prestació de naturalesa econòmica dirigida a previndre el risc de pobresa i exclusió social de les persones que visquen soles o integrades en una unitat de convivència, quan es troben en una situació de vulnerabilitat per manca de recursos econòmics suficients per a la cobertura de les seues necessitats bàsiques.

Indemnitzacions:

- Lesions permanents no invalidats per accident de treball i malaltia professional.
- Incapacitat permanent parcial.
- Defunció per accident de treball i malaltia professional.

Altres:

- Prestacions temporals per viduïtat, prestació d'orfandat, o a favor d'altres.
- Auxili per defunció.
- Prestacions de l'assegurança escolar.
- Prestacions de la síndrome tòxica (marc protector estatal i complementari al de Seguretat Social).



- Recàrrec en aquelles prestacions econòmiques que tinguen la seua causa en accident de treball o malaltia professional, a conseqüència de la falta de mesures de seguretat i salut en el treball.
- Gestió dels drets d'assistència sanitària derivats de les normes internacionals de coordinació dels sistemes de Seguretat Social.
- L'INSS emetrà la targeta sanitària europea (TSE), així com els documents necessaris per a exercir el dret a l'assistència sanitària als països en què existisca un conveni bilateral en la matèria.
- Transitòriament, el reconeixement i control de dret a l'assistència sanitària d'acord amb la legislació nacional.

Informa i atén els/les ciutadans/es

De manera **presencial** en els **CAISS**, proporcionant els següents serveis:

- Informació sobre les prestacions de la Seguretat Social, així com sobre els drets i les obligacions de les persones titulars de prestacions, excepte les corresponents a la desocupació i al Règim Especial de Treballadors de la Mar.
- Recepció de les sol·licituds i la documentació necessària per a la resolució dels procediments.
- Ajuda adequada en la tramitació de prestacions.
- Recepció de sol·licituds d'inici de processos d'incapacitat temporal, quan l'expedició de la baixa mèdica siga competència de l'INSS (recaigudes per igual o similar patologia en processos de més de 365 dies, o quan s'haja expedit l'alta mèdica per un/a inspector/a metge/a de l'INSS), per tractar-se de persones treballadores incloses en l'àmbit de la seua cobertura directa.
- Gestió de les peticions, modificacions i incidències de tota mena que afecten els/les pensionistes.
- Emissió de certificats en relació amb els drets de seguretat social dels/de les interessats/des.
- Tramitació de la sol·licitud de targeta sanitària europea i emissió dels formularis de dret necessaris per a desplaçar-se als països amb els quals Espanya haja subscrit un conveni bilateral o multilateral, en matèria d'assistència sanitària.
- Recepció i tràmit de queixes i suggeriments.



A través de comunicacions escrites individualitzades.

Per **telèfon**:

- Serveis d'informació i gestió telefònica.
 - Telèfons 91 542 11 76 i 901 16 65 65:
 - Informació general.
 - Informació sobre serveis electrònics.
 - Informació personalitzada.
 - Gestió de tràmits.
 - Telèfon gratuït 900 20 22 22:
 - Informació i atenció sobre "Ingrés Mínim Vital".
- Servei de gestió de cita prèvia.
 - Telèfons 91 541 25 30 i 901 10 65 70:
 - Sol·licitud d'atenció personalitzada presencial.
 - Sol·licitud d'atenció personalitzada telefònica.

Aquests serveis són atesos per persones qualificades en atenció i informació en horari ininterromput de 9 a 20 hores, de dilluns a divendres no festius.

Mitjançant **missatge electrònic (SMS)**:

Per a comunicar als/a les ciutadans/es:

- La resolució de les prestacions sol·licitades.
- El resultat dels procediments de control de la incapacitat temporal.
- L'acreditació de vivència de pensionistes residents en l'exterior.

Per a completar la informació telefònica prestada a través dels telèfons d'informació i els serveis de cita per a atenció telefònica.

Per a remetre avisos i recordatoris relacionats amb la gestió de cita.

Per a enviar altres avisos i recordatoris associats amb el tràmit de les prestacions.

A través d'internet, posant a la disposició dels/de les usuaris/es els seus serveis en la pàgina www.seg-social.es.



Ofereix els següents serveis a través de procediments d'administració electrònica

- Informació general sobre la normativa reguladora de les prestacions gestionades per l'INSS, i de les condicions per a sol·licitar-les.
- Serveis de tramitació amb certificat digital: <https://sede.seg-social.gob.es>.
- Plataforma de sol·licitud de prestacions sense certificat digital, amb identificació segura: <https://tramites.seg-social.es>.
- Espai d'interacció personalitzada: "La teua Seguretat Social". En aquest portal, els usuaris i usuàries poden interactuar de manera personalitzada per a realitzar gestions, sol·licitar prestacions i accedir a serveis i eines, com el simulador de jubilació, <https://sede-tu.seg-social.gob.es>.
- Sistema d'informació per a ciutadans/es i administracions: "Tarjeta Social Digital". Ofereix una sèrie de funcionalitats a través d'una pàgina web (<https://www.tarjetasocialdigital.es>), una app per a mòbil (iOS i Android), uns serveis web de consulta per mitjà de la Plataforma d'Intermediació de Dades o l'accés a informes i explotacions estadístiques, sobre les prestacions econòmiques de caràcter públic que conformen el sistema de protecció social a Espanya i les situacions subjectives de dependència, discapacitat, demanda d'ocupació o família nombrosa.
- Registre en el sistema cl@ve, que permet accedir a múltiples serveis de l'Administració General de l'Estat.



3. Drets concrets de la ciutadania i les persones usuàries en relació amb els serveis

Els/les ciutadans/es tenen dret

A comunicar-se amb l'INSS a través d'un Punt d'Accés General electrònic.

A ser assistits/as en l'ús de mitjans electrònics en les seues relacions amb l'INSS.

A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua Comunitat Autònoma, d'acord amb el que es preveu en l'ordenament jurídic.

A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que es preveu en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'ordenament Jurídic.

A ser tractats/des amb respecte i deferència per les autoritats i empleats/des públics/ques, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.

A exigir les responsabilitats de l'Administració de la Seguretat Social i les seues autoritats, quan així corresponga legalment.

A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i signatura electrònica contemplats en les lleis.

A la protecció de dades personals, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de l'INSS.

A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguen la condició d'interessats/des. Així mateix, tindran dret a accedir i a obtenir còpia dels documents continguts en els citats procediments. Si es relacionen amb l'INSS a través de mitjans electrònics, tindran dret a consultar la informació dels procediments en la seua electrònica de la Seguretat Social.

A identificar a les autoritats i al personal al servei de l'INSS sota la responsabilitat del qual es tramiten els procediments.

A no presentar documents originals llevat que, de manera excepcional, s'establisca el contrari. En cas que, excepcionalment, hagen de presentar un document original, tindran dret a obtenir una còpia autèntica d'aquest.

A no presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracte o que ja es troben en poder de l'Administració.



A formular alegacions, utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'ordenament jurídic, i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que hauran de ser tinguts en compte per l'òrgan competent en redactar la proposta de resolució.

A obtindre informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposen realitzar.

A actuar assistits/des d'assessor/a quan ho consideren convenient en defensa dels seus interessos.

A qualsevol altre dret que els reconeguen la Constitució i les lleis.



4. Fórmules de col·laboració o participació de les persones usuàries en la millora dels serveis

Els/les usuaris/es poden col·laborar en la millora dels serveis que ofereix l'INSS mitjançant els següents canals:

- Les **enquestes contínues** sobre la qualitat dels serveis que es realitzen a les persones ateses presencialment i telefònicament.
- Les **queixes i suggeriments**, formalitzades tant al canal presencial com a l'electrònic.
- Les **iniciatives** presentades davant els sindicats i les organitzacions empresarials que formen part del Consell General, de la Comissió Executiva Central i de les Comissions Executives Provincials de l'INSS.
- La **Bústia de consultes** de la pàgina web de la Seguretat Social: www.seg-social.es



5. Normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

Tenint en compte el gran nombre de normes que regulen les prestacions i serveis que es presten per l'INSS, i que aquestes normes s'han vist afectades per successives modificacions al llarg del temps per a adaptar-se a les situacions socials presents a cada moment, és recomanable que es realitzi l'accés a les normes vigents a través de la pàgina www.seg-social.es en la qual sempre es trobarà la versió actualitzada d'aquestes.

A continuació, es relacionen les disposicions més rellevants en matèria de Seguretat Social:

General

- Articles 41 i 50 de la Constitució espanyola de 1978, sobre manteniment d'un règim públic de Seguretat Social per a tots els ciutadans i garantia de la suficiència econòmica dels ciutadans durant la tercera edat, mitjançant pensions adequades i periòdicament actualitzades (BOE de 29 de desembre de 1978).
- Llei 27/2011, d'1 d'agost, sobre actualització, adequació i modernització del sistema de Seguretat Social (BOE de 2 d'agost de 2011).
- Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la Jurisdicció Social (BOE d'11 d'octubre de 2011).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (BOE de 2 d'octubre de 2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic (BOE de 2 d'octubre de 2015).
- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors (BOE de 24 d'octubre de 2015).
- Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General de la Seguretat Social (BOE de 31 d'octubre de 2015).
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (DOUE de 4 de maig de 2016).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (BOE de 6 de desembre de 2018).



Acció protectora

- Decret 3158/1966, de 23 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament General que determina la quantia de les prestacions econòmiques del Règim General de la Seguretat Social i condicions per al dret a les mateixes (BOE de 30 de desembre de 1966).
- Decret 2530/1970, de 20 d'agost, pel qual es regula el règim especial de la Seguretat Social dels treballadors per compte propi o autònoms (BOE de 15 de setembre de 1970).
- Decret 298/1973, de 8 de febrer, sobre actualització del Règim Especial de la Seguretat Social per a la Mineria del Carbó, d'acord amb la Llei 24/1972, de 21 de juny, de finançament i perfeccionament del Règim General de la Seguretat Social (BOE de 27 de febrer de 1973).
- Reial decret 1300/1995, de 21 de juliol, pel qual es desenvolupa, en matèria d'incapacitats laborals del sistema de la Seguretat Social, la Llei 42/1994, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social (BOE de 19 d'agost de 1995).
- Llei 3/2019, d'1 de març, de millora de la situació d'orfanat de les filles i fills de víctimes de violència de gènere i altres formes de violència contra la dona (BOE de 2 de març de 2019).
- Reial Decret Llei 6/2019, d'1 de març, de mesures urgents per a garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'ocupació i l'ocupació (BOE de 7 de març de 2019).
- Reial decret Llei 8/2019, de 8 de març, de mesures urgents de protecció social i de lluita contra la precarietat laboral en la jornada de treball (BOE de 12 de març de 2019).
- Llei 19/2021, de 20 de desembre, per la qual s'estableix l'Ingrés Mínim Vital (BOE de 21 de desembre de 2021).
- Llei 21/2021, de 28 de desembre, de garantia del poder adquisitiu de les pensions i d'altres mesures de reforç de la sostenibilitat financera i social del sistema públic de pensions (BOE de 29 de desembre de 2021).



Administració Electrònica

- Ordre TIN/3518/2009, de 29 de desembre, per la qual es crea el registre electrònic de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social per a la presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions i s'estableixen criteris generals per a la seua aplicació a determinats procediments (BOE de 31 de desembre de 2009).
- Ordre TIN/1459/2010, de 28 de maig, per la qual es crea la Seu Electrònica de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social (BOE de 5 de juny de 2010).
- Ordre ESS/485/2013, de 26 de març, per la qual es regulen les notificacions i comunicacions per mitjans electrònics en l'àmbit de la Seguretat Social (BOE de 28 de març de 2013).
- Ordre ESS/486/2013, de 26 de març, per la qual es crea i regula el Registre electrònic d'apoderaments de la Seguretat Social per a la realització de tràmits i actuacions per mitjans electrònics (BOE de 28 de març de 2013).
- Ordre ESS/1222/2015, de 22 de juny, per la qual es regula el tauler d'anuncis de la Seguretat Social (BOE de 24 de juny de 2015).
- Resolució de 23 de febrer de 2016, de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, per la qual es regula la tramitació electrònica automatitzada de diversos procediments de gestió de determinades prestacions del sistema de la Seguretat Social (BOE d'1 de març de 2016).
- Resolució de 14 de setembre de 2018, de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, per la qual s'estableixen les prescripcions tècniques necessàries per al desenvolupament i aplicació de la Targeta Social Universal (BOE de 20 de setembre de 2018).

Altres normes

- Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà (BOE de 4 de març de 1996).
- Reglament (CE) núm. 883/2004 del Parlament Europeu i del Consell de 29 d'abril de 2004, sobre la Coordinació dels sistemes de Seguretat Social (DOUE de 30 d'abril de 2004).
- Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat (BOE de 3 de setembre de 2005).
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes (BOE de 23 de març de 2007).
- Reglament (CE) núm. 987/2009 del Parlament Europeu i del Consell de 16 de setembre de 2009, pel qual s'adopten les normes d'aplicació del Reglament (CE) núm. 883/2004, sobre la Coordinació dels sistemes de Seguretat Social (DOUE de 30 d'octubre de 2009).



- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern (BOE de 10 de desembre de 2013).
- Reial decret 1152/2021, de 28 de desembre, pel qual es modifica el Reial decret 1300/1995, de 21 de juliol, pel qual es desenvolupa, en matèria d'incapacitats laborals del sistema de la Seguretat Social, la Llei 42/1994, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social; el Reial decret 2583/1996, de 13 de desembre, d'estructura orgànica i funcions de l'Institut Nacional de la Seguretat Social i de modificació parcial de la Tresoreria General de la Seguretat Social; el Reial decret 504/2011, de 8 d'abril, d'estructura orgànica i funcions de l'Institut Social de la Marina; i el Reial decret 497/2020, de 28 d'abril, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions (BOE de 29 de desembre de 2021).
- Resolució de 14 de gener de 2022, de la Direcció General de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, per la qual es determinen les prestacions del sistema de la Seguretat Social la resolució de la qual es podrà adoptar de manera automatitzada, els criteris de repartiment per a l'assignació a les direccions provincials de l'ordenació i instrucció de determinats procediments, i la direcció provincial competent per a reconèixer les pensions quan siga aplicable un instrument internacional de Seguretat Social (BOE de 26 de gener de 2022).



6. Queixes i suggeriments

L'INSS té establert un sistema de queixes i suggeriments per a recollir les manifestacions d'insatisfacció dels/de les usuaris/es amb els serveis rebuts i les iniciatives per a la millora de la seua qualitat.

- Les queixes i suggeriments podran presentar-se de manera presencial, per correu postal o per mitjans electrònics. En cas que es trie aquest últim canal, podrà fer-se a través de la web (www.seg-social.es) o de la seua electrònica de la Seguretat Social (<https://sede.seg-social.gob.es>), sent necessari, en aquests supòsits, la signatura electrònica de l'interessat.
- Si les queixes o suggeriments es realitzen de manera presencial, els/les usuaris/es emplenaran i signaran el formulari establert, per a això podran sol·licitar l'ajuda dels/de les funcionaris/es.
- En les dependències i oficines de l'INSS existeix la possibilitat de presentar queixes i suggeriments, i també pot enviar-se el formulari directament als Serveis Centrals de l'INSS (c/ Pare Damián 4, Madrid-28036).
- Formulada la queixa o suggeriment, la persona que la va formalitzar, rebrà constància expressa de la seua presentació.
- La unitat responsable de la tramitació haurà d'informar els/les interessats/des de les actuacions realitzades i, si escau, de les mesures adoptades, en el termini màxim dels 20 dies hàbils següents a la data de la seua presentació. Aquest termini podrà suspendre's quan calga sol·licitar a la persona interessada els aclariments necessaris per a la correcta resolució.
- Si els/les interessats/des no hagueren obtingut resposta transcorregut el termini establert, podran dirigir-se a la Inspecció de Serveis de l'INSS com a òrgan competent per a conèixer els motius de la falta de contestació.

La presentació de qualsevol queixa o suggeriment no tindrà, en principi, la qualificació de recurs administratiu, no interromprà els terminis establerts en el procediment al qual poguera afectar, ni condicionarà l'exercici de les restants accions o drets dels/de les interessats/des, donada la diferent naturalesa jurídica i compatibilitat de totes dues accions: la de queixa o suggeriment i la de recurs administratiu.



COMPROMISOS DE QUALITAT



I. Nivells de qualitat que s'ofereixen

Els serveis i els drets que es recullen en aquesta Carta es prestaran i reconeixeran conforme als següents compromisos:

Agilitat en la gestió

En el cas de les pensions, es busca la no interrupció de rendes, sempre que l'expedient administratiu estiga inicialment complet per a la seua resolució definitiva.

- Resoldre el 90% de les sol·licituds de les pensions a les quals s'aplique la legislació nacional en un termini que no supere:
 - 15 dies naturals en la pensió de jubilació, comptats a partir de l'endemà de la sol·licitud o al fet causant en cas de sol·licitar-se la mateixa abans que aquest es produïska.
 - 10 dies naturals, comptats a partir de l'endemà de la sol·licitud, en les pensions de viduitat, orfanat i a favor de familiars.
- El 10% restant es resoldrà en un temps inferior a 29 dies naturals per a jubilació i 20 dies naturals per a viduitat, orfanat i a favor de familiars.

Quan a altres prestacions

- Resoldre el 80% de les sol·licituds dels subsidis d'Incapacitat Temporal en 15 dies naturals, comptats a partir de l'endemà de la sol·licitud. El 20% restant haurà de resoldre's en un termini inferior a 40 dies.
- Resoldre el 90% de les sol·licituds dels subsidis de Naixement i Cura del Menor en 10 dies naturals, comptats a partir de l'endemà de la sol·licitud. El 10% restant haurà de resoldre's en un termini inferior a 25 dies.
- Resoldre el 90% de les sol·licituds d'assignacions econòmiques per fill o menor a càrrec, amb caràcter general en 20 dies naturals, comptats a partir de l'endemà de la sol·licitud i sempre que conste en l'entitat la documentació que avale la situació de discapacitat i/o residència. El 10% restant haurà de resoldre's en un termini inferior a 50 dies.
- Enviar la targeta sanitària europea al domicili de la persona sol·licitant en un termini no superior a 5 dies des de la sol·licitud.
- Entregar, en el moment de la seua sol·licitud, els formularis de dret necessaris per a desplaçar-se als països amb els quals Espanya tinga subscrit un conveni bilateral o multilateral, en matèria d'assistència sanitària.



Agilitat en l'atenció i informació

De forma personal i directa en els CAISS

Atendre i informar la ciutadania amb el major nivell de qualitat i fiabilitat en les qüestions plantejades.

Les consultes informatives, realitzades presencialment, s'atendran amb un temps d'espera inferior a 12 minuts.

Per escrit

Contestar les peticions i consultes rebudes en el termini màxim de 25 dies hàbils, comptats des de l'endemà de la seua presentació.

Contestar als escrits de queixes i suggeriments en un termini no superior a 12 dies hàbils.

Per telèfon

Atenció per personal qualificat del total de les crides gestionades pel sistema.

Remissió d'SMS de recepció immediata amb informació complementària en totes les consultes telefòniques que així ho requerisquen.

Atenció de totes les incidències en matèria de reconeixement i pagament de prestacions que siguin comunicades a través del telèfon d'informació.

En tràmits de gestió telefònica, compromís d'enviament immediat per mitjans telemàtics o, quan això no siga possible, en un termini màxim de dos dies laborables, dels documents resultants de la gestió realitzada.

Quan les línies telefòniques estiguen saturades, la locució informarà d'aquesta situació oferint la possibilitat de reintentar-ho més tard i informant dels canals alternatius per a accedir als nostres serveis posats a la disposició de la ciutadania.

Per internet

Contestar en un termini màxim de 10 dies hàbils, comptats des de l'endemà de la seua petició, les sol·licituds d'informació general que es realitzen en l'entrada "Consultes/Bústia de consultes" de la pàgina www.seg-social.es



Enviament personalitzat de comunicacions

Enviar al domicili, sense que els/les interessats/des ho sol·liciten, les comunicacions sobre la revaloració de pensions, la modificació d'importos d'assignacions econòmiques per fill/a o menor acollit/da a càrrec i les certificacions de l'import de les prestacions abonades i de les retencions efectuades a compte de l'impost de la renda de les persones físiques (IRPF), així com qualsevol altre suport informatiu relacionat amb l'exercici dels drets o el compliment de les obligacions pels/per les ciutadans/es.

Entre altres comunicacions s'enviarà la carta informativa sobre edat ordinària de jubilació; avantatges de retardar la jubilació i alternatives de compatibilitat amb el treball a totes aquelles persones treballadores que compleixen aquesta edat, en situació d'alta i amb carrera laboral completa.

En el cas de les prestacions de naixement i cura de menor, les resolucions es remetran exclusivament per mitjans electrònics.



2. Mesures que asseguruen la igualtat de gènere, faciliten l'accés i milloren les condicions de prestació de serveis

L'INSS promourà accions positives permanents per a aconseguir que la seua actuació es desenvolupe d'acord amb els principis de legalitat, imparcialitat, independència, objectivitat, transparència i responsabilitat social.

Per a assegurar la igualtat de gènere

- S'analitzaran i corregiran les actuacions i conductes que impedisquen o dificulten el respecte al principi d'igualtat de tracte entre dones i homes.

Per a facilitar l'accés als serveis de l'INSS

- Es disposa d'una xarxa de CAISS distribuïts per tota la geografia espanyola. Aquests centres han de reunir les següents condicions ambientals, materials i espacials que faciliten un entorn adequat per a la comunicació:
 - Fàcilment identificables i visibles
 - Imatge institucional definida i inconfusible
 - Sense barreres arquitectòniques
 - Sense taulells ni finestretes
 - Disseny funcional, senzill i còmode
- Es disposa de noves modalitats d'atenció telefònica: servei de cita d'atenció telefònica per a evitar desplaçaments en els centres, si així ho desitja la ciutadania.
- Algunes direccions provincials posen a la disposició de la ciutadania números de telèfon d'informació general que complementen l'atenció telefònica que es realitza en el CATT. En totes dues modalitats, si la persona que tenia cita telefònica o que ha anomenat a l'INSS necessita acudir a una oficina, el/la funcionari/a, en el moment d'atendre la crida, li oferirà una cita per a finalitzar la gestió presencialment.
- Es compta amb persones ocupades prou formades en el règim jurídic de les prestacions de la Seguretat Social i en les imprescindibles habilitats de comunicació per a la seua relació amb el públic, que atendran els/les usuaris/es d'acord amb els següents criteris de comportament:
 - Amabilitat, respecte i cortesia.
 - Atenció i tracte individualitzat.
 - Receptivitat.



- Escolta activa.
- Llenguatge comprensible.
- Adequació a les actituds i aptituds de les persones usuàries.
- Respecte a la confidencialitat.
- Resolució, en el menor temps possible i sense errors, de les qüestions plantejades.

Per a millorar les condicions de la prestació dels serveis de l'INSS

- Es redactaran les comunicacions escrites amb un llenguatge clar, directe, comprensible i inclusiu, seguint els criteris i recomanacions del manual d'estil i imatge corporativa de l'INSS.

A més, en els escrits s'indicarà, clarament, l'assumpte de què es tracte, la unitat administrativa que el gestiona, el domicili d'aquesta i els números de telèfon, de fax o adreça electrònica on es poden dirigir les persones interessades per a obtindre més informació o demanar aclariment.

- Es perseguirà la plena accessibilitat als serveis d'atenció i informació per a les persones amb discapacitat, eliminant barreres de mobilitat i comunicació, facilitant-los els serveis i les gestions que requerisquen realitzar en els CAISS.

Les persones amb discapacitat auditiva rebran atenció personal i qualificada prestada per funcionaris/es formats/des i instruïts/des en la llengua dels signes espanyola (LSE), ja siga en el mateix centre d'atenció o bé a través de la xarxa de suport d'un centre associat, quan això resulte possible.

A més, s'està realitzant l'adaptació dels espais d'atenció al públic amb productes de suport a l'accessibilitat auditiva, per mitjà del que es denomina bucle magnètic. Consisteix en un cablejat que crea un camp magnètic innoeu que permet escoltar amb més nitidesa a les persones que són usuàries de pròtesis auditives, reduint el soroll ambient i acostant la veu directament a la persona amb dificultat auditiva a través de les seues pròtesis.



3. Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals.

Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat

L'INSS ha implantat el model europeu de gestió de la qualitat (EFQM) com a instrument d'anàlisi permanent de la seua activitat, la qual cosa li permet dur a terme les millores necessàries per a respondre als nivells de qualitat que la ciutadania demanda, impulsant vies d'anticipació al progrés evolutiu de la societat.

Es realitzen enquestes de qualitat dels serveis a les persones que han sigut ateses presencialment o telefònicament, sobre els següents aspectes:

- El servei de cita prèvia
- Temps d'espera fins que va ser atés
- Temps que van dedicar a la seua atenció
- Amabilitat i educació rebudes
- Coneixement dels/de les funcionaris/es
- Valoració general de l'atenció
- En quina mesura ha sigut resolta la seua consulta

Medi ambient i prevenció de riscos laborals

L'INSS, per a garantir la seguretat i salut dels/de les ciutadans/es i dels seus empleats/des públics/ques, ha adoptat una sèrie de mesures, entre les quals destaquen:

- Informar la ciutadania i persones usuàries dels centres de l'INSS, mitjançant panells, plans de situació i fullets informatius, sobre els procediments i vies d'evacuació de l'edifici i sobre portes i escales d'emergència.
- Revisar i realitzar el manteniment periòdic dels sistemes de detecció d'emergències, alarmes i mitjans d'extinció d'incendis dels centres, per a garantir la seua operativitat en tot moment.
- Formar als seus empleats/des en matèria de prevenció de riscos laborals. En aquest sentit, les persones que formen part dels equips d'emergència han rebut la formació específica per a intervindre en el cas que fora necessari.



- Realitzar simulacres periòdics per a comprovar el funcionament dels sistemes de seguretat i verificar l'eficàcia dels plans d'emergència.
- Efectuar revisions dels sistemes d'aire condicionat, torres de refrigeració, entre altres, com a mesures de prevenció de riscos sanitaris per a la ciutadania i per a les persones ocupades.



4. Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat, i, especialment per al seguiment dels compromisos

Per a avaluar la qualitat dels serveis prestats i el grau de compliment dels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis, l'INSS ha establert els següents indicadors referits a:

L'agilitat en la gestió

- Percentatge de les pensions de jubilació, viduïtat, orfandat i a favor de familiars reconegudes amb aplicació de la legislació nacional, que han sigut resoltes dins del termini abans compromés.
- Percentatge dels subsidis d'incapacitat temporal, naixement i cura de menor, que han sigut resolts dins del termini abans compromés.
- Percentatge de les assignacions econòmiques per fill o menor a càrrec, que han sigut resoltes dins del termini abans compromés.
- Percentatge d'emissió i enviament de la targeta sanitària europea al domicili de les persones interessades en un termini no superior a 5 dies des de la sol·licitud.
- Percentatge d'emissió dels formularis de dret per a desplaçar-se als països amb els quals Espanya tinga subscrit un conveni en matèria d'assistència sanitària, de manera simultània a la sol·licitud, considerat en període mensual.

Agilitat en l'atenció i informació

De forma presencial en els CAISS

Percentatge de consultes presencials ateses abans de 12 minuts, considerat en període mensual.

De manera presencial i telefònica en els CAISS i en el CATT, amb l'enquesta contínua de qualitat dels serveis i l'anàlisi de les dades més rellevants que ofereix el sistema de gestió d'espera intel·ligent (SIGE), com la mitjana d'atencions per informador al dia, temps d'espera, temps d'atenció i demora en l'obtenció d'una cita, entre altres.

Per escrit

Percentatge de peticions i consultes contestades abans de 25 dies hàbils.



Per telèfon

Percentatge de trucades ateses per personal qualificat respecte del total de crides gestionades pel sistema.

Nombre d'hores de disponibilitat del servei automatitzat de concertació de cita, en relació amb les 24 hores/dia.

Per Internet

Percentatge de sol·licituds d'informació contestades abans de 10 dies hàbils.

Enviament personalitzat de comunicacions

Percentatge de comunicacions enviades al domicili de les persones interessades en matèria de revaloració de pensions, modificacions de l'import de l'assignació econòmica per fill o menor a càrrec i certificacions de l'import de les prestacions abonades i de les retencions efectuades a compte de l'impost de la renda de les persones físiques (IRPF).

Resposta a les queixes i suggeriments

Percentatge de respostes emplenades en un termini igual o inferior a 12 dies hàbils.



**MESURES D'ESMENA EN
CAS D'INCOMPLIMENT
DELS COMPROMISOS
DECLARATS**



I. Mesures d'esmena

Els/les ciutadans/es que consideren que l'INSS ha incomplert els compromisos declarats en aquesta Carta podran dirigir un escrit de reclamació a la Secretaria General de l'INSS, unitat operativa responsable de la Carta de Serveis.

Per a qualsevol comunicació relacionada amb la Carta de Serveis s'ha habilitat la següent adreça de correu electrònic:

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

Una vegada analitzada la reclamació, la persona titular de la Direcció General de l'INSS contestarà al ciutadà informant-lo dels resultats de l'anàlisi i de les actuacions que es realitzen per a la seua correcció.

Aquestes reclamacions no seran considerades, en cap cas com a recurs administratiu, no interrompren cap termini establert legalment ni poden donar lloc a responsabilitat patrimonial.



INFORMACIÓ DE CARÀCTER COMPLEMENTARI



I. Adreces telefòniques, electròniques i postals de les oficines on es presten cadascun dels serveis

L'horari habitual d'atenció al públic transcorre de 9 a 14 hores, els dies laborables de dilluns a divendres.

- Per a accedir a la informació personal i directa en els CAISS, es pot sol·licitar cita prèvia als telèfons **901 10 65 70** i **91 541 25 30**, o per internet, sense certificat digital, a la pàgina www.seg-social.es
- Per a accedir a la informació telefònica estan habilitats els telèfons següents: **901 16 65 65** i **91 542 11 76** (informació general) y **900 20 22 22** (informació sobre IMV).
- La informació a través d'internet es facilita en les següents adreces: www.seg-social.es i per a la gestió dels serveis electrònics s'accedirà mitjançant l'identificatiu de la seu electrònica: <https://sede.seg-social.gob.es>
- Accés directe, per internet, a l'espai **LA TEUA SEGURETAT SOCIAL**, a través de la pàgina: <https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- Accés per internet al sistema **TARGETA SOCIAL DIGITAL**, mitjançant l'adreça electrònica: <https://www.tarjetasocialdigital.es>
- Adreces i telèfons d'oficines en l'apartat "ADRECES I TELÈFONS" de la pàgina web: www.seg-social.es



2. Unitat operativa responsable de la Carta de Serveis

La unitat operativa responsable per a tot el relacionat amb la Carta de Serveis, incloses les reclamacions per incompliment dels compromisos, és la Secretaria General de l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

Per a qualsevol comunicació relacionada amb la Carta de Serveis s'ha habilitat la següent adreça de correu electrònic:

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



MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARIA D'ESTAT
DE LA SEURETAT SOCIAL
I PENSIONS

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES

