



SERVEIS

L'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) és una entitat gestora dotada de personalitat jurídica pròpia, adscrita al 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 gestió de la qual s'encarrega, a través d'un model de gestió consolidat i una estructura territorial oberta, dinàmica i receptiva.

L'INSS com a organització pública està compromés amb la millora contínua dels seus processos i serveis. La Carta de Serveis es configura com un instrument que permet mantindre i renovar aquest compromís i la cerca de l'excel·lència en els serveis prestats a la societat.

L'INSS és un organisme d'àmbit estatal. La seua estructura perifèrica consta de 52 direccions provincials, un Centre d'atenció telefònica i telemàtica d'àmbit estatal (CATT) i una àmplia xarxa de Centres d'Atenció i Informació (CAISS), en permanent procés de renovació, amb implantació urbana i comarcal.

MESURES D'ESMENA

Les persones que consideren que l'INSS ha incomplert els compromisos declarats en aquesta Carta podran dirigir un escrit de reclamació a la unitat responsable de la Carta de Serveis (Secretaria General de l'INSS).

Una vegada analitzada la reclamació, la persona titular de la Direcció General de l'INSS contestarà a la persona interessada, informant-la 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 un recurs administratiu, no interrompran cap termini establert legalment, ni poden donar lloc a responsabilitat patrimonial.

UNITAT RESPONSABLE de la CARTA DE SERVEIS

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

ATENCIÓ TELEFÒNICA

- **Informació general:** 901 16 65 65 i 91 542 11 76, en horari ininterromput de 9:00 a 20:00 hores, de dilluns a divendres.
- **Informació sobre Ingres Mínim Vital:** 900 20 22 22.
- **Atenció telefònica personalitzada "Nosaltres et cridem":** Sol·licite cita prèvia en el telèfon 901 10 65 70 i 91 541 25 30, o en <http://run.gob.es/solicitarcita>.

ATENCIÓ ELECTRÒNICA

La modalitat electrònica té diverses vies d'accés:

- **pàgina web (serveis d'informació general i específica)**
www.seg-social.es
- **seu electrònica (tràmits de gestió)**
<https://sede.seg-social.gob.es>
- **plataforma de sol·licituds sense certificat**
<https://tramites.seg-social.es>
- **portal "La teua seguretat social"**
<https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- **sistema Targeta Social Digital**
<https://www.tarjetasocialdigital.es>

Aquests canals estan disponibles les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, excepte puntuals moments d'interrupció programada per manteniment i actualitzacions.

ATENCIÓ PRESENCIAL

En la pàgina web www.seg-social.es pot localitzar la ubicació de la nostra xarxa de centres, tant de les 52 Adreces Provincials com dels CAISS, amb algunes indicacions orientatives per un accés més fàcil.



CARTA DE SERVEIS

INSTITUT NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL

2023 - 2025



20230115 PUB013 val V.7 NIP0 122-23-021-7



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA 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



RELACIÓ de SERVEIS PRESTATS

Reconeixement del dret i realització de tràmits relacionats amb les prestacions de la Seguretat Social contemplades en la legislació vigent a cada moment:

- Jubilació.
- Incapacitat permanent.
- Viduïtat, orfandat, favor de familiars i auxili per defunció.
- Incapacitat temporal, naixement i cura del menor, exercici corresponsable de la cura del lactant , i riscos durant l'embaràs i durant la lactància natural.
- Cura de menors afectats per càncer o altres malalties greus.
- Ingrés Mínim Vital (inclou complement d'ajuda per a la infància).
- Prestacions familiars.
- Assegurança escolar.
- Síndrome tòxica.

Lae sol·licituds de prestacions poden presentar-se:

- De manera presencial.
- A través de la Seu Electrònica:
 - Serveis disponibles AMB certificaT digital.
 - Serveis disponibles SENSE certificat digital (els relacionats a cada moment) en la Plataforma de sol·licitud de prestacions sense certificat digital, amb identificació segura <https://tramites.seg-social.es>
 - Portal La Teua Seguretat Social.
 - Targeta Social Digital <https://www.tarjetasocialdigital.es> que ofereix a els/les ciutadans/es informació permanent sobre les prestacions que perceben.

Informació y atenció a la ciutadania:

- De manera personal i directa, en els CAISS, de 9:00 a 14:00 hores, de dilluns a dijous.
 - Per escrit.
 - Per telèfon.
 - Per internet, a través de la bústia de consultes de la Seguretat Social , accessible des de la nostra web.
- Sol·licitud de **cita previa** per a atenció presencial i telefònica:
901 106 570 / 91 541 25 30.

Serveis mitjançant procediment d'Administració electrònica

A través de la pàgina web, la seu electrònica, la plataforma sense certificat digital, el portal "La teua Seguretat Social" i la Targeta Social Digital.

Altres serveis

- Enviament de notificacions personalitzades al domicili de les persones interessades.
- Bestreta de la resolució de les prestacions, enviant un missatge de text al telèfon mòbil de les persones interessades.
- Registre en el sistema cl@ve, que permet accedir a múltiples serveis de l'Administració General de l'Estat.

CARTA DE SERVEIS

INSTITUT NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL



ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT

Agilitat en la gestió

La resolució de les prestacions reconegudes a l'empara de la legislació nacional es durà a terme buscant la no interrupció de les rendes.

Pensions: El temps de resolució, per al 90% de les pensions, no superarà els terminis que s'assenyalen a continuació:

- **Pensió de Jubilació:** 15 dies naturals des de l'endemà a la sol·licitud o des del fet causant, si la pensió es sol·licita abans.
- **Pensions de viduïtat, orfandat i favor de familiars:** 10 dies naturals des de l'endemà a la sol·licitud.

El 10% restant es resoldrà en un temps inferior a 29 dies naturals per a jubilació i 20 dies naturals per a viduïtat, orfandat i favor de familiars.

Subsidis: El termini de resolució dels subsidis serà:

- Per al 80 % dels subsidis d'incapacitat temporal: 15 dies naturals, a comptar del dia següent de la sol·licitud, i el 20 % restant, en 40 dies.
- Per al 90 % dels subsidis de naixement i cura de menor, i de les assignacions econòmiques per fill o menor a càrrec, 10 dies i 20 dies naturals, respectivament, a comptar del dia següent de la sol·licitud, i el 10 % restant, en 25 i 50 dies, respectivament.

Targeta sanitària europea i formularis d'assistència sanitària:

- La targeta sanitària europea s'ha d'enviar al domicili de les persones interessades en un termini no superior a 5 dies des de la sol·licitud.
- Els formularis de dret per a assistència sanitària internacional s'han d'entregar en el moment de la seva sol·licitud.

Agilitat en l'atenció i informació

- En la informació presencial, les consultes realitzades s'atendran amb un temps d'espera inferior a 12 minuts.
- En la informació escrita, les peticions i consultes rebudes es contestaran en el termini màxim de 25 dies hàbils, comptats des de l'endemà a la seua presentació.
- Les queixes i suggeriments es contestaran en un termini no superior a 12 dies.
- Atenció per personal qualificat del total de les crides gestionades pel sistema, remissió de SMS en totes les consultes telefòniques que així ho requereixen, atenció de totes les incidències que siguin comunicades a través del telèfon d'informació, i tràmits de gestió telefònica (enviament immediat dels documents resultants de la gestió realitzada, en un termini màxim de dos dies laborables).
- Les sol·licituds d'informació general que es realitzen en l'entrada "Consultes / Bústia de consultes" de la pàgina www.seg-social.es es contestaran en un termini màxim de 10 dies hàbils, comptats des de l'endemà a la seua petició.

Enviament personalitzat de comunicacions

Les comunicacions de les prestacions (revaloració de pensions, certificats d'import...) que perceben les persones interessades s'enviaran al seu domicili en el 100% dels casos, sense necessitat que el sol·liciten, excepte en el cas de les prestacions de naixement i cura de menor, que es remetran exclusivament per mitjans electrònic.



INDICADORS DEL NIVELL DE QUALITAT

Agilitat en la gestió

- Percentatge de les pensions de jubilació, viduïtat, orfandat i favor de familiars i dels subsidis d'incapacitat temporal, naixement i cura de menor, resoltos dins dels terminis compromesos.
- Percentatge de les prestacions familiars per fill o menor a càrrec que han sigut resoltes dins dels terminis compromesos.
- 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 drets per a assistència sanitària internacional, de manera simultània a la sol·licitud, considerat en període mensual.

Agilitat en l'atenció i informació

- Percentatge de consultes presencials ateses abans de 12 minuts, considerat en període mensual.
- Percentatge de peticions i consultes per escrit contestades abans de 25 dies hàbils.
- Percentatge de respostes a les queixes i suggeriments presentats en un termini no superior a 12 dies.
- 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.
- Percentatge de sol·licituds d'informació formulades en la bústia de consultes de la pàgina web, contestades abans de 10 dies hàbils.

Enviaments personalitzats de comunicacions

Percentatge de comunicacions enviades al domicili de les persones interessades sense necessitat que el sol·liciten.

FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Els agents socials, sindicats i empreses participen en els plans d'actuació i millora de l'INSS a través del Consell General i de les Comissions Executives central i provincials.

Les persones usuàries i la ciutadania en general poden expressar les seues opinions sobre la qualitat del servei a través de les enquestes i qüestionaris que es realitzen de manera periòdica i mitjançant les bústies de consultes.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Les queixes i suggeriments podran presentar-se de manera presencial en qualsevol oficina o dependència de l'INSS utilitzant el formulari establert. També podran presentar-se mitjançant correu postal o per mitjans electrònics, i en aquest cas es requerirà la signatura electrònica.

L'Institut, en el termini màxim de 20 dies hàbils següents a la presentació de la queixa o suggeriment, informará la persona interessada de les actuacions realitzades i, si escau, de les mesures adoptades.