



MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES



DIRECCIÓN PROVINCIAL DE MÁLAGA

MIENTRAS SE MANTENGA LA SITUACIÓN GENERADA POR EL COVID 19 Y EL CIERRE DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN NUESTROS CENTROS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL (CAISS), PUEDE REALIZAR SUS TRÁMITES DIRIGIDOS AL INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (INSS) A TRAVÉS DE:

- ◆ La SEDE ELECTRÓNICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL (https://sede.seg-social.gob.es/Sede_1/index.htm)
- ◆ EL REGISTRO ELECTRÓNICO (<https://sede.seg-social.gob.es/wps/portal/sede/sede/Inicio/RegistroElectronico>)
- ◆ TU SEGURIDAD SOCIAL (<https://sede-tu.seg-social.gob.es>)
- ◆ **SI NO DISPONE DE UN SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**, y necesita realizar una solicitud urgente e inaplazable excepcionalmente puede presentar sus escritos y solicitudes a través del servicio que encontrará en la página de inicio de la Sede Electrónica de la Seguridad Social, **Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones (Instituto Nacional de la Seguridad Social)**, mediante el que accederá a un formulario web en el que deberá cumplimentar claramente los siguientes datos:
 - Para personas físicas: DNI/NIE, empresas: CIF u otro, en caso de disponer de otro documento de identificación.
 - Nombre y apellidos.
 - Número de teléfono y correo electrónico para que podamos contactar con usted y gestionar cualquier incidencia que se produzca con su solicitud o comunicación.
 - Entidad a la que dirige la comunicación: Instituto Nacional de la Seguridad Social.
 - La provincia de trámite: indique la Dirección Provincial del INSS de su lugar de residencia.
 - Elija el asunto al que hace referencia su solicitud o comunicación.
 - Exponga su solicitud o comunicación.
 - Anexe la **documentación acreditativa** (máximo 10Mb) que incluya *declaración responsable* (se facilita un modelo de declaración responsable en materia de prestaciones de la Seguridad Social y un modelo específico de declaración responsable de fallecimiento de perceptor de prestaciones de la Seguridad Social) en formato PDF. Para la presentación de tal declaración no es preceptivo que el solicitante utilice tales modelos, siendo suficiente con un escrito que adopte las formalidades de una declaración responsable previstas en la legislación administrativa.
 - Si formula una **solicitud de prestaciones**: debe enviar el formulario oficial correspondiente debidamente cumplimentado, firmado y acompañado de copia de su DNI o documento identificativo así como de la documentación que resulte obligatoria, todo ello en formato PDF.
 - Si presenta **escritos o reclamaciones**, éstos deben remitirse firmados y acompañados de copia de copia de su DNI o documento identificativo, todo ello en formato PDF
 - Cumplimente la pregunta de seguridad y pulse continuar. Si el proceso se completa con éxito aparecerá un aviso en la parte superior de la pantalla.

⇒ **Muy importante a tener en cuenta respecto a este servicio de tramitación SIN IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA:**

- Se trata de un servicio exclusivo para realizar gestiones/trámites, **no para proporcionar información**: no se atenderán consultas o peticiones de información a través de este servicio, sólo recepción de solicitudes de prestaciones y/o realización de trámites
 - **No formule consultas sobre el estado de su solicitud por este canal**. Nuestro personal se pondrá en contacto con usted si necesita realizar alguna comprobación o solicitar alguna documentación adicional.
 - **No se admitirán solicitudes de cambios de cuenta bancaria para el cobro de prestaciones** a través de este servicio, dadas las limitaciones existentes para la completa y segura identificación del solicitante.
 - **Si se comunican cambios de domicilio, traslados u otras variaciones**: se comunicará al interesado, por correo electrónico, que se ha recibido su solicitud.
- ◆ Asimismo, el INSS dispone de un **SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA** a través de la **Línea 901 16 65 65**, común a todo el territorio nacional, en el que se ofrece atención directa y personalizada, de lunes a viernes (no festivos), en horario ininterrumpido de 9 a 20 horas. Este servicio especializado de atención e información proporciona:
- Información sobre *requisitos, solicitudes, documentación, procedimiento y trámites* necesarios para acceder o mantener las prestaciones del sistema de la Seguridad Social, así como a la normativa de aplicación en los diferentes supuestos.
 - *Orientación y ayuda en la utilización de los servicios electrónicos* disponibles en la Sede Electrónica y página web de la Seguridad Social.
 - *Información específica y particularizada* sobre trámite de expedientes y sobre las prestaciones reconocidas: resolución recaída, primeros pagos, revalorización, complementos por mínimos, incompatibilidades y concurrencia de pensiones, variaciones y modificaciones e importes.
 - Información sobre cualquier tema de Seguridad Social relacionado con la *gestión encomendada al INSS*.
 - Aunque a través de este servicio habitualmente se puede solicitar la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), para reducir la movilidad de personas en la vía pública (empleados de Correos) no se enviarán las TSE solicitadas por este servicio por correo ordinario. En su lugar se le remitirá un *Certificado Provisional Sustitutorio de la TSE por correo electrónico*.
- ◆ Por último, la **Sede Electrónica de la Seguridad Social** pone a disposición de los ciudadanos un espacio de **CONSULTAS** (<http://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/FAQ>) en el que se ofrecen las respuestas a aquellas consultas más frecuentes referidas a las competencias de la Seguridad Social y que ahora incluye un nuevo apartado denominado **CUESTIONES SOBRE SITUACIÓN ESPECIAL COVID-19**, que se estará actualizando y ampliando progresivamente, con preguntas y respuestas de interés en materia de Seguridad Social relacionadas con esta situación excepcional ocasionada por el COVID-19 .

