



PROCEDIMIENTOS, TRÁMITES Y ACTUACIONES ACCESIBLES A TRAVÉS DEL CANAL TELEMÁTICO MEDIANTE SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN PREVISTOS EN LA RESOLUCIÓN DE 8 DE MARZO DE 2023, DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES, POR LA QUE SE HABILITAN TRÁMITES Y ACTUACIONES A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO MEDIANTE DETERMINADOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y EXPRESIÓN DE LA VOLUNTAD Y SE REGULAN ASPECTOS RELATIVOS A LA PRESENTACIÓN Y FIRMA DE SOLICITUDES MEDIANTE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS A TRAVÉS DE AMBOS CANALES

1. Se ponen a disposición de los ciudadanos, mediante el canal telemático y accesibles a través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, los procedimientos, trámites y actuaciones siguientes correspondientes al ámbito de competencias del Instituto Nacional de la Seguridad Social:

PENSIONES

- Pensión de jubilación. (Nacional e internacional por Convenios Bilaterales y Reglamentos Comunitarios)
- Pensión de incapacidad permanente
- Pensión de incapacidad permanente internacional (Convenios Bilaterales)
- Pensión de incapacidad permanente internacional (Reglamentos Comunitarios)
- Revisión de la pensión de incapacidad permanente
- Aumento de la pensión de incapacidad permanente total a partir de los 55 años
- Pensión de viudedad. (Nacional e internacional por Convenios Bilaterales y Reglamentos Comunitarios)
- Pensión de orfandad. (Nacional e internacional por Convenios Bilaterales y Reglamentos Comunitarios)
- Pensión en favor familiar. (Nacional e internacional por Convenios Bilaterales y Reglamentos Comunitarios)
- Mejora porcentaje viudedad para mayores de 65 años
- Solicitar un complemento para las pensiones mínimas de orfandad y favor de familiares
- Aumento de la pensión de viudedad
- Mantenimiento de la pensión de viudedad tras un nuevo matrimonio o unión de hecho
- Certificado de prestaciones unificado
- Certificado de prestaciones individual
- Certificado de revalorización de pensiones
- Modificar los datos bancarios del pensionista
- Modificar los datos de domicilio de pensionista
- Modificar los datos personales del pensionista
- Modificar la retención del IRPF de la pensión
- Declarar ingresos para el complemento de pensiones mínimas
- Comunicar datos que afecten al IRPF



- Comunicar datos del cónyuge de pensionista
- Revisión de la última revalorización de la pensión
- Rehabilitación de una prestación ya reconocida
- Comunicar el fallecimiento de una persona que recibe una prestación
- Solicitar pagos pendientes a pensionistas tras su fallecimiento
- Prestación por gastos funerarios
- Solicitar un complemento para pensiones mínimas
- Comunicar el inicio o fin de la actividad laboral como pensionista
- Comunicar el inicio o fin de la actividad laboral para acogerse a la compatibilidad de la pensión como facultativo de atención primaria en el Servicio Público de Salud
- Presentar el formulario para la incapacidad permanente iniciada de oficio

PROTECCIÓN A LAS FAMILIAS

- Prestación por nacimiento, adopción y cuidado de menores
- Solicitud para la prestación de nacimiento y cuidado de menor por adopción o acogimiento
- Solicitud de periodos sucesivos de la prestación por nacimiento y cuidado de un menor
- Prestación por cuidado de menores con cáncer o enfermedades graves
- Prestación por cuidado corresponsable del lactante
- Prestación por riesgo durante el embarazo
- Prestación por riesgo durante la lactancia natural
- Prestación familiar por cuidado de hijos con discapacidad
- Prestación de pago único por nacimiento o adopción múltiples
- Prestación de pago único por nacimiento o adopción en familias monoparentales, numerosas o con progenitor con discapacidad
- Declarar ingresos para la prestación familiar por cuidado de hijos
- Comunicar los datos de un nuevo hijo para la prestación familiar por cuidado de hijos con discapacidad
- Modificar los datos de la prestación familiar por cuidado de hijos con discapacidad

ASISTENCIA SANITARIA

- Alta en asistencia sanitaria y gestión de beneficiarios
- Asistencia sanitaria para españoles residentes en el exterior de visita en España
- Cambio de situación entre regímenes para el derecho a la asistencia sanitaria
- Farmacia gratuita para menores con discapacidad
- Solicitar reembolso de los gastos por tratamiento médico en el extranjero
- Solicitud de certificado provisional sustitutorio de la TSE (CPS)
- Registrar el formulario S1 para la asistencia sanitaria en España



- Comunicar el DNI o NIE de personas beneficiarias de asistencia sanitaria
- Solicitar el formulario S1 para la asistencia sanitaria fuera de España
- Cobertura sanitaria en Andorra para asegurados en España
- Cobertura sanitaria en Chile para asegurados en España

INCAPACIDAD TEMPORAL

- Prestación de pago directo por incapacidad temporal
- Revisión de un alta médica de incapacidad temporal
- Recaída de incapacidad temporal
- Revisión médica de la prórroga de incapacidad temporal por mejoría
- Incremento en prestaciones por accidente o enfermedad de trabajo por incumplimiento en prevención de riesgos laborales
- Reintegro de los gastos ortoprotésicos derivados de contingencias profesionales
- Compensación de gastos de transporte por reconocimiento médico
- Determinación de la contingencia causante de una incapacidad temporal
- Aportar informes y partes médicos de incapacidad temporal iniciada en el extranjero
- Presentar informes médicos

INGRESO MÍNIMO VITAL

- Ingreso mínimo vital y complemento de ayuda a la infancia
- Comunicar cambios relativos al ingreso mínimo vital y el complemento de ayuda a la infancia
- Presentar documentación acreditativa para el Ingreso mínimo vital (IMV)

SEGURO ESCOLAR

- Seguro escolar
- Reanudación de la prestación de neuropsiquiatría del seguro escolar
- Presentar facturas por estudiantes de seguro escolar

INFORMES MÉDICOS

- Presentar informes médicos
- Aportar informes y partes médicos de incapacidad temporal iniciada en el extranjero

SINDROME TOXICO

- Ayuda domiciliaria por personas con síndrome tóxico
- Solicitar o revisar la ayuda económica para familiar afectadas por el síndrome tóxico

DEUDAS

- Presentar alegaciones contra una propuesta de devolución por deudas



- Proponer un incremento sobre el importe de la devolución de una prestación
- Presentar una reclamación previa contra una resolución de cobro indebido de una prestación
- Presentar un recurso extraordinario de revisión contra una resolución de cobro indebido de una prestación

RECLAMACIONES

- Presentar una reclamación previa contra la resolución de una prestación
2. El sistema de identificación aplicado a estos procedimientos, trámites y actuaciones es el previsto en el apartado cuarto de la Resolución de 8 DE MARZO DE 2023, DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES, POR LA QUE SE HABILITAN TRÁMITES Y ACTUACIONES A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO MEDIANTE DETERMINADOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y EXPRESIÓN DE LA VOLUNTAD Y SE REGULAN ASPECTOS RELATIVOS A LA PRESENTACIÓN Y FIRMA DE SOLICITUDES MEDIANTE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS A TRAVÉS DE AMBOS CANALES

Por tanto, el procedimiento, trámite o actuación se inicia con una solicitud presentada mediante un formulario electrónico que integra la verificación de la identidad del interesado o del representante y de la expresión de su voluntad y consentimiento, mediante sistemas que incorporan al procedimiento:

- Una imagen legible de su rostro mostrando la cara delantera de su documento identificativo, que deberá ser capturada en el momento de la solicitud.
- Una dirección de correo electrónico cuya validez será contrastada en línea por el sistema.

La expresión del consentimiento y la voluntad de firma del solicitante se ponen de manifiesto de manera inequívoca mediante una acción explícita de aceptación, que consiste en la introducción en línea de un código de un solo uso y validez temporal limitada enviado a la dirección de correo electrónico indicada en el punto anterior.

La aplicación a los procedimientos, trámites y actuaciones del sistema de identificación previsto atiende al protocolo de funcionamiento siguiente:

- a. Se comprobará la coincidencia del titular del documento de identidad anexo con los datos identificativos del solicitante y se efectuarán en el SVDIR las comprobaciones previstas con carácter general.
- b. Se verificará además que la fotografía introducida incluye el rostro del solicitante mostrando el anverso del documento de identidad. Se entenderá que la identificación que proporciona la fotografía no es válida cuando concurren indicios fundamentados de falsedad o manipulación del documento de identificación o de falta de correspondencia entre el titular del documento y el ciudadano objeto de identificación o la calidad de la imagen dificulte verificar la correspondencia entre la persona fotografiada y el ciudadano objeto de identificación.
- c. Cuando concorra alguna de estas circunstancias que impidan validar la identificación, la comprobación pertinente podrá efectuarse mediante la utilización de datos de contraste conocidos solo por el interesado, en los términos previstos en la resolución de 8 de marzo de 2023 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se habilitan trámites y actuaciones a través de los canales telefónico y telemático mediante determinados sistemas de identificación y expresión de la voluntad y se regulan aspectos relativos a la presentación y firma de solicitudes mediante formularios electrónicos a través de ambos canales.



- d. Si esta comprobación no fuera posible o no resultará concluyente se procederá a citar al interesado para su identificación presencial.
- e. Del resultado de estas actuaciones se dejará constancia en el expediente mediante diligencia del funcionario.



PROTOCOLO DE SERVICIOS DE GESTIÓN TELEFÓNICA MEDIANTE EL USO DE CÓDIGOS DE UN SOLO USO (OTP) ENVIADOS POR SMS EN VIRTUD DEL APARTADO SEGUNDO. 1. B, RELATIVO A LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN, DE LA RESOLUCIÓN DE 8 DE MARZO DE 2023, DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES, POR LA QUE SE HABILITAN TRÁMITES Y ACTUACIONES A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO MEDIANTE DETERMINADOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y EXPRESIÓN DE LA VOLUNTAD Y SE REGULAN ASPECTOS RELATIVOS A LA PRESENTACIÓN Y FIRMA DE SOLICITUDES MEDIANTE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS A TRAVÉS DE AMBOS CANALES.

1. Se pone a disposición de los ciudadanos, mediante el canal telefónico a través de los teléfonos de atención centralizada 901 16 65 65/91 542 11 76, así como a través de los teléfonos de las unidades provinciales que progresivamente se incorporen a este sistema.
2. Este protocolo es de aplicación para consultas telefónicas o telemáticas formuladas por la ciudadanía [relativas a alguno de los trámites incluidos en este protocolo y que se gestionen telefónicamente desde el Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT) del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o por cualquiera de las unidades provinciales que se incorporen a este sistema] que se ajusten a la organización de la prestación del servicio y cumplan, en todo caso, las condiciones establecidas.
3. Los trámites incluidos en el protocolo a los que es aplicable este sistema de identificación son:
 - **Documento acreditativo del derecho de asistencia sanitaria nacional**, cuando no sea posible su obtención por otras vías ni sea necesaria la aportación de documentación adicional o la comprobación del documento de identidad o la realización de cambios en los datos del titular y/o los beneficiarios, según las condiciones del servicio que sean de aplicación.
 - **Certificados de pensiones u otras prestaciones**, de los disponibles en los sistemas corporativos, cuando no sea posible su obtención por otras vías y no sea necesaria la aportación de documentación adicional, según las condiciones del servicio que sean de aplicación.
 - **Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) con envío puntual a un domicilio diferente al registrado**, de titulares y/o beneficiarios registrados en la base de datos de asistencia sanitaria (BADAS) cuando no sea posible su obtención por otras vías y no sea necesaria la verificación del documento de identidad y/o aportación de documentación adicional ni implique un cambio de domicilio, según las condiciones del servicio que sean de aplicación.
 - **Certificado Provisional Sustitutorio de la Tarjeta Sanitaria Europea** de titulares y/o beneficiarios registrados en BADAS cuando no sea posible su obtención por otras vías y no sea necesaria la aportación de documentación adicional, según las condiciones del servicio que sean de aplicación.
 - **Documento de exportación de la asistencia sanitaria por convenio bilateral**, cuando no sea necesaria la aportación de documentación adicional o la comprobación del documento de identidad, ni suponga modificación de datos del titular y/o los beneficiarios, según las condiciones del servicio que sean de aplicación.
 - **Informativos de jubilación**, cuando no sea posible su obtención por otras vías ni sea necesaria la aportación de documentación adicional, según las condiciones del servicio que sean de aplicación.
4. El procedimiento a seguir para la identificación mediante este protocolo es:
 - a. Contacto con el ciudadano (telefónico / telemático) y detección del supuesto de aplicación.
 - b. Verificación de que tiene algún teléfono móvil registrado en las bases de datos corporativas (a través de la aplicación CRM específica para la gestión de las relaciones con los ciudadanos a través de ese servicio) y oferta



e información del servicio durante la llamada telefónica, en el supuesto de que el móvil al que hay que realizar el envío coincide con alguno de los registrados.

- c. Si el ciudadano opta por utilizar este servicio, se procede a la remisión de un código seguro a uno de los números registrados en las citadas bases de datos a elección del ciudadano. Ese registro nunca se realiza en el acto y goza de las garantías del registro previo en alguno de los modos previstos en la normativa y procedimientos de aplicación.
- d. Validación de carácter automatizado realizada por el aplicativo informático (CRM) del código seguro facilitado por el ciudadano.
- e. Si la validación es correcta, se procede a realizar el trámite solicitado.



PROTOCOLO DE SERVICIOS DE GESTIÓN TELEFÓNICA MEDIANTE EL USO DE VIDEOCONFERENCIA O VIDEO-IDENTIFICACIÓN EN VIRTUD DEL APARTADO SEGUNDO. 1.C, RELATIVO A LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN, DE LA RESOLUCIÓN DE 8 DE MARZO DE 2023, DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES, POR LA QUE SE HABILITAN TRÁMITES Y ACTUACIONES A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO MEDIANTE DETERMINADOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y EXPRESIÓN DE LA VOLUNTAD Y SE REGULAN ASPECTOS RELATIVOS A LA PRESENTACIÓN Y FIRMA DE SOLICITUDES MEDIANTE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS A TRAVÉS DE AMBOS CANALES.

1. Se pone a disposición de los ciudadanos, mediante el canal telefónico a través de los teléfonos:
901 16 65 65 / 91 542 11 76
2. Este protocolo es de aplicación en respuesta a consultas telefónicas o telemáticas formuladas por el ciudadano, relativas a alguno de los trámites incluidos en este protocolo, y que se gestionen telefónicamente desde el Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT) del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).
3. Los trámites incluidos en el protocolo a los que es aplicable sistema de identificación son:
 - **Asistencia sanitaria nacional:** *Inclusiones de beneficiarios de asistencia sanitaria; cambios de aseguramiento de un hijo entre progenitores; cambios de aseguramiento de un titular a beneficiario; actualización de datos en la base de datos de asistencia sanitaria (BADAS), según las condiciones del servicio que sean de aplicación.*
 - **Cambios de domicilio:** *sólo para pensionistas residentes en España (cuando el cambio de domicilio sea dentro de la misma provincia) así como la inclusión, cambio o supresión del domicilio de comunicaciones de pensionistas; y actualización del domicilio (fichero de afiliación) exclusivamente cuando esté asociada a la emisión de la TSE, según las condiciones del servicio que sean de aplicación.*
 - **Actualizar datos de contacto y bancarios del pensionista,** *cuando se trate de información relativa al domicilio siempre que no implique cambio de provincia de residencia y gestión del expediente, información relativa al número de teléfono móvil y a la dirección de correo electrónico del titular de la pensión, y/o de los datos bancarios de pensiones contributivas españolas de titulares que residan en España, según las condiciones del servicio que sean de aplicación.*
 - **Entrega de duplicados de resoluciones u otros documentos análogos** *cuando no puedan obtenerse por otras vías y siempre que estén fuera del plazo legal de notificación, según las condiciones del servicio que sean de aplicación.*
 - **Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) o Certificado provisional sustitutorio (CPS) de la TSE** *de titulares y/o beneficiarios registrados en la base de datos de asistencia sanitaria (BADAS) cuando no sea posible su obtención por otras vías y sea necesaria la verificación del documento de identidad y/o aportación de documentación adicional o implique un cambio de domicilio, según las condiciones del servicio que sean de aplicación.*
 - **Cualquiera de los trámites previstos para el uso del protocolo mediante OTP** *(incluido en este documento) cuando sea necesaria la verificación del documento de identidad y/o aportación de documentación adicional, según las condiciones del servicio que sean de aplicación.*
4. El procedimiento a seguir para la verificación de la identidad mediante este protocolo es:
 - a. Contacto con el ciudadano (telefónico / telemático) y detección del supuesto de aplicación.



- b. Remisión de la información relevante para efectuar el procedimiento a una dirección de correo electrónico cuya validez será contrastada mediante envío de un código de verificación que será validado durante la llamada.
- c. Remisión por correo electrónico o SMS de un enlace de acceso a una sala de videoconferencia.
- d. Acceso del operador y del ciudadano, previa autorización por parte del operador, a la sala de videoconferencia.
- e. Realización del protocolo de identificación y acreditación de la voluntad y consentimiento. Presentación por parte del ciudadano de los documentos que acrediten fehacientemente su identidad mostrándolos a cámara por el anverso (lado de la fotografía) y reverso junto a su cara.
- f. Si la identificación del ciudadano ha sido correcta, se procede a realizar el trámite solicitado.

Madrid, 11 de junio de 2025.