



**PROCEDIMIENTOS, TRÁMITES Y ACTUACIONES ACCESIBLES A TRAVÉS DEL CANAL TELEMÁTICO MEDIANTE SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN PREVISTOS EN LA RESOLUCIÓN DE 25 DE MAYO DE 2021, 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 SE REGULAN ASPECTOS RELATIVOS A LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES MEDIANTE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS Y PROTOCOLO DE APLICACIÓN.**

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 NACIONALES**

Solicitud de PENSIÓN POR JUBILACIÓN NACIONAL

Solicitud de PENSIÓN POR INCAPACIDAD PERMANENTE

Solicitud de REVISIÓN DE LA INCAPACIDAD PERMANENTE

Solicitud de INCREMENTO EN LA PENSIÓN DE INCAPACIDAD PERMANENTE TOTAL CON 55 AÑOS

Solicitud de PRESTACIÓN POR VIUDEDAD, ORFANDAD Y/O FAVOR FAMILIAR

Solicitud de MEJORA PORCENTAJE VIUDEDAD PARA MAYORES DE 65 AÑOS.

DECLARAR INGRESOS DE PENSIONISTAS DE ORFANDAD Y EN FAVOR DE FAMILIARES

Solicitud de INCREMENTO EN LA PENSIÓN DE VIUDEDAD

Solicitud para MANTENER LA PENSIÓN DE VIUDEDAD POR NUEVO MATRIMONIO

Solicitud de CERTIFICADO DE PRESTACIONES

MODIFICAR DATOS BANCARIOS DE COBRO DE LA PENSIÓN

MODIFICAR DATOS DE DOMICILIO DE PENSIONISTA

DECLARAR RESIDENCIA E INGRESOS A EFECTOS DEL COMPLEMENTO POR MÍNIMOS

Solicitud de INCREMENTO O FINALIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL TIPO VOLUNTARIO A EFECTOS DE LAS RETENCIONES DE IRPF

COMUNICAR DATOS A EFECTOS IRPF para su pensión

COMUNICAR DATOS DEL CÓNYUGE DE PENSIONISTA

Solicitud de REVISIÓN DE LA ÚLTIMA REVALORIZACIÓN Y PAGA ÚNICA

Solicitud para REHABILITAR UNA PRESTACIÓN

COMUNICAR LA DEFUNCIÓN DEL PERCEPTOR DE UNA PRESTACIÓN

Solicitud de PRESTACIONES DEVENGADAS Y NO PERCIBIDAS POR FALLECIMIENTO

Solicitud de AUXILIO POR DEFUNCIÓN



## **PENSIONES INTERNACIONAL**

Solicitud de PENSIÓN DE JUBILACIÓN. CONVENIOS BILATERALES

Solicitud de PENSIÓN DE JUBILACIÓN. REGLAMENTOS COMUNITARIOS

Solicitud de PRESTACIÓN POR VIUDEDAD, ORFANDAD Y/O FAVOR FAMILIAR. CONVENIOS BILATERALES

Solicitud de PRESTACIÓN POR VIUDEDAD, ORFANDAD Y/O FAVOR FAMILIAR. REGLAMENTOS COMUNITARIOS

Solicitud de INCAPACIDAD PERMANENTE. CONVENIOS BILATERALES

Solicitud de INCAPACIDAD PERMANENTE. REGLAMENTOS COMUNITARIOS

COMUNICACIÓN DE DATOS DE PAGO DE PENSIONISTAS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO

COMUNICACIÓN DE DOMICILIO DE PENSIONISTAS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO

## **PROTECCIÓN A LAS FAMILIAS**

Solicitud para la PRESTACIÓN POR NACIMIENTO Y CUIDADO DE UN MENOR

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

Solicitud para la PRESTACIÓN PARA EL CUIDADO DE MENORES AFECTADOS POR ENFERMEDAD GRAVE

Solicitud para la PRESTACIÓN POR RIESGO DURANTE EL EMBARAZO

Solicitud para la PRESTACIÓN POR RIESGO DURANTE LA LACTANCIA NATURAL

Solicitud de PRESTACIÓN POR HIJO A CARGO

Solicitud de PRESTACIÓN POR HIJO A CARGO (SUPUESTOS ESPECIALES)

Solicitud de PRESTACIÓN POR NACIMIENTO O ADOPCIÓN MÚLTIPLE (FAMILIAS NUMEROSAS, MONOPARENTALES O MADRES CON DISCAPACIDAD)

DECLARAR INGRESOS DE LA ASIGNACIÓN POR HIJO O MENOR A CARGO

INCLUIR NUEVO HIJO EN PRESTACIÓN POR HIJOS A CARGO

MODIFICAR DATOS DE LA PRESTACIÓN POR HIJO A CARGO

## **ASISTENCIA SANITARIA**

Solicitud de ASISTENCIA SANITARIA PARA TI Y TU FAMILIA

Solicitud de ASISTENCIA SANITARIA PARA MIGRANTES EN ESTANCIA TEMPORAL EN ESPAÑA

Solicitud del DERECHO DE OPCIÓN EN ASISTENCIA SANITARIA.

Solicitud de FARMACIA GRATUITA PARA MENORES CON DISCAPACIDAD

Solicitud de REEMBOLSO DE GASTOS POR TRATAMIENTO MÉDICO NECESARIO EN EL EXTRANJERO

Solicitud de REEMBOLSO DE GASTOS POR TRATAMIENTO MÉDICO PROGRAMADO EN EL EXTRANJERO

Solicitud de CERTIFICADO PROVISIONAL SUSTITUTORIO DE LA TSE (CPS)



Solicitud de REGISTRO DEL DOCUMENTO S-1 PARA COBERTURA DE ASISTENCIA SANITARIA EN ESPAÑA DE ASEGURADOS EN UN ESTADO EUROPEO

### **INCAPACIDAD TEMPORAL**

Solicitud de PRESTACIÓN POR INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO INSS)

DISCONFORMIDAD CON EL ALTA MÉDICA EMITIDA POR EL INSS

Solicitud de REVISIÓN ALTA MÉDICA EMITIDA POR LA MUTUA

Solicitud de RECAÍDA DE IT MENOR DE 365 DÍAS

Solicitud de RECAÍDA DE IT MAYOR DE 365 DÍAS

Solicitud de RECAÍDA DE IT POSTERIOR A DENEGACIÓN DE INCAPACIDAD PERMANENTE

Solicitud de REVISIÓN MÉDICA DE LA PRÓRROGA DE INCAPACIDAD TEMPORAL POR MEJORÍA

### **INGRESO MÍNIMO VITAL**

Solicitud del INGRESO MÍNIMO VITAL

IMV. ENVÍO DOCUMENTACIÓN QUE EXIME DEMANDANTE EMPLEO

### **RECLAMACIONES**

Solicitud de RECLAMACIÓN PREVIA

### **SEGURO ESCOLAR**

Solicitud de PRESTACIÓN DEL SEGURO ESCOLAR

Solicitud de REANUDACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE NEUROPSIQUIATRÍA DEL SEGURO ESCOLAR

SEGURO ESCOLAR. APORTACION FACTURAS ELECTRONICAS

### **INFORMES MÉDICOS**

Presentación de INFORMES MÉDICOS

### **DEUDAS**

GESTIÓN DE DEUDAS DE PRESTACIONES

2.- El sistema de identificación aplicado a estos procedimientos, trámites y actuaciones es el previsto en el apartado cuarto de la Resolución de 25 de mayo de 2021, 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 se regulan aspectos relativos a la presentación de solicitudes mediante formularios electrónicos.



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 25 de mayo de 2021 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 se regulan aspectos relativos a la presentación de solicitudes mediante formularios electrónicos.
- d. Si esta comprobación no fuera posible o no resultara 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 25 DE MAYO DE 2021, 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 SE REGULAN ASPECTOS RELATIVOS A LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES MEDIANTE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS.**

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 de forma automatizada, 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 VIDEOIDENTIFICACIÓN EN VIRTUD DEL APARTADO SEGUNDO. 1.C, RELATIVO A LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN, DE LA RESOLUCIÓN DE 25 DE MAYO DE 2021, 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 SE REGULAN ASPECTOS RELATIVOS A LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES MEDIANTE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS.**

- 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.*
  - ✓ **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, 23 de junio de 2022.