



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Aplicaciones móviles Seguridad Social

Preguntas Frecuentes

Versión: 1.0

INDICE

1.	CONSULTAS GENERALES	3
1.1.	¿Qué aplicaciones existen para móviles en la Seguridad Social?.....	3
1.2.	¿Qué dispositivos pueden ejecutar las aplicaciones móviles de la Seguridad Social?	3
1.3.	¿Cuál es la versión mínima del sistema operativo para poder ser ejecutadas?.....	4
1.4.	¿Dónde se encuentran las aplicaciones móviles de la Seguridad Social para su descarga?	4
1.5.	¿Cómo se instalan las aplicaciones móviles de la Seguridad Social?	5
1.6.	¿Cómo se desinstalan las aplicaciones móviles de la Seguridad Social?.....	6
2.	CONSULTAS REGISTRO	7
2.1.	¿Para qué sirve registrarse en las aplicaciones móviles de la Seguridad Social?.....	7
2.2.	¿Qué datos se necesitan para registrarse en las aplicaciones móviles de la Seguridad Social?	7
2.3.	¿Qué ocurre si no concuerda algún dato con datos se necesitan para registrarse en las aplicaciones móviles de la Seguridad Social?	7
2.4.	¿Para qué sirve la pista en el registro en las aplicaciones móviles de la Seguridad Social?	8
2.5.	¿Se pueden registrar más de una vez en las aplicaciones móviles de la Seguridad Social?.....	8
2.6.	¿Qué ocurre si no se recibe el SMS en el último paso del registro de las aplicaciones móviles de la Seguridad Social?.....	8
3.	CONSULTAS GEOLOCALIZACIÓN	9
3.1.	¿Qué ocurre si no encuentra una oficina en concreto?	9
3.2.	¿Qué ocurre si no he autorizado el uso de la geolocalización (gps)?.....	9
4.	CONSULTAS INCIDENCIAS	10
4.1.	¿Qué ocurre si durante la ejecución de la aplicación ocurre un error inesperado?	10
4.2.	¿Qué ocurre si la aplicación móvil se queda en un estado inconsistente?.....	10

1. CONSULTAS GENERALES

1.1. ¿QUÉ APLICACIONES EXISTEN PARA MÓVILES EN LA SEGURIDAD SOCIAL?

En la actualidad existen en producción las siguientes aplicaciones móviles. Se adjunta descripción en AppStore/Google Play:

Seg-Social Seguridad Social Móvil

Acceda a toda la información y las aplicaciones que la Secretaría de Estado de la Seguridad Social Española pone a disposición de los ciudadanos por este medio.

Esta aplicación le permitirá:

- Registrarse como usuario de las aplicaciones móviles que la Seguridad Social pone a su disposición para beneficiarse de las ventajas de realizar sus gestiones desde su dispositivo móvil.
- Acceder a las distintas aplicaciones o servicios que oferte la Seguridad Social.
- Obtener información de contacto de las diferentes entidades gestoras de la Seguridad Social.
- Consultar las oficinas más cercanas a su ubicación actual.
- Tener acceso mediante enlace a los principales sitios web de información de la Seguridad Social
- Informarse de las últimas novedades en materia de Seguridad Social.

Seg-Social Cita Previa

La Seguridad Social pone a su disposición una aplicación que le permitirá pedir cita previa para realizar trámites en sus oficinas sin esperas. La aplicación le ofrece la oportunidad de:

- Solicitar de forma ágil y rápida cita en una de las oficinas de la Seguridad Social para realizar sus gestiones.
- Localizar las oficinas más cercanas a su ubicación actual.
- Guardar en su agenda con solo un clic el lugar, fecha y hora en la que le atenderán en la Seguridad Social.
- Ofrecer información de contacto que permitirá que la Seguridad Social le avise con antelación a su cita.
- Modificar o eliminar sus citas cuando le surja algún imprevisto.

Seg-Social Informe Situación

La Seguridad Social pone a su disposición una aplicación que le permitirá conocer su situación laboral en el momento de la consulta. La aplicación le ofrecerá:

- Información sobre sus datos identificativos.
- Información sobre su situación laboral en cada uno de los regímenes a los que haya pertenecido.
- La posibilidad de obtener un informe en formato PDF (para imprimir) con la misma información consultada.

1.2. ¿QUÉ DISPOSITIVOS PUEDEN EJECUTAR LAS APLICACIONES MÓVILES DE LA SEGURIDAD SOCIAL?

A día de hoy las aplicaciones están disponibles para las plataformas móviles más extendidas del mercado: **Android** e **IOS (Apple)**, tanto para dispositivos **smartphone** (móviles inteligentes) como **tabletas** (cualquier dispositivo con pantalla mayor de 7 pulgadas).

1.3. ¿CUÁL ES LA VERSIÓN MÍNIMA DEL SISTEMA OPERATIVO PARA PODER SER EJECUTADAS?

En Android cualquier smartphone o tableta con versión de sistema operativo mayor de 2.2.

En IOS (Apple) cualquier dispositivo iphone, ipad o ipod con versión superior a la 4.0.

1.4. ¿DÓNDE SE ENCUENTRAN LAS APLICACIONES MÓVILES DE LA SEGURIDAD SOCIAL PARA SU DESCARGA?

Las aplicaciones se encuentran disponibles en los markets de cada tecnología, es decir, para Android en Google Play y para IOS (Apple) en el App Store. Ambas son aplicaciones que se encuentran preinstaladas de fábrica en cada dispositivo.

El icono de cada aplicación es el siguiente:



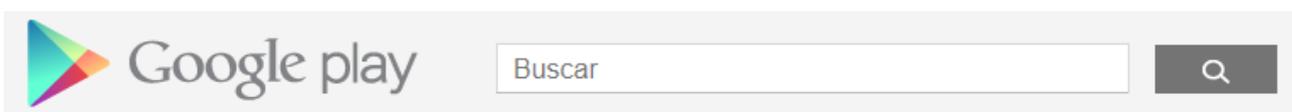
Google Play



App Store

Android (<https://play.google.com/>)

A través de su buscador, se pueden encontrar fácilmente escribiendo el nombre de la aplicación en cuestión:



o alternativamente a través de su URL:

- Seg-Social Seguridad Social Móvil:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.es.segsocial.lanzadera>
- Seg-Social Cita Previa
<https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.es.segsocial.citaprevia>
- Seg-Social Informe Situación
<https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.es.segsocial.situaciontrabajador>

IOS (Apple): directamente a través del link de cada aplicación:

- Seg-Social Seguridad Social Móvil

Versión iphone/ipod: <https://itunes.apple.com/us/app/seguridad-social-movil/id588735873?l=es&ls=1&mt=8>

Versión ipad: <https://itunes.apple.com/us/app/seguridad-social-movil-hd/id588764408?l=es&ls=1&mt=8>

- Seg-Social Cita Previa

Versión iphone/ipod: <https://itunes.apple.com/us/app/cita-previa-seguridad-social/id588732536?l=es&ls=1&mt=8>

Versión ipad: <https://itunes.apple.com/us/app/cita-previa-seguridad-social/id588763840?l=es&ls=1&mt=8>

- Seg-Social Informe Situación

Versión (todos): <https://itunes.apple.com/us/app/seg-social-informe-situacion/id596451720?l=es&ls=1&mt=8>

O bien a través de la **herramienta descargable iTunes** (disponible para Windows y Mac) a través de su buscador:



1.5. ¿CÓMO SE INSTALAN LAS APLICACIONES MÓVILES DE LA SEGURIDAD SOCIAL?

Una vez se ha seguido los pasos del punto anterior (“3.4. ¿Dónde se encuentran las aplicaciones para su descarga?”), dependiendo de la tecnología será necesario seguir los siguientes pasos:

Android:

- Buscar la aplicación que quiere instalar
- Pulsar sobre ella para conocer el detalle
- Pulsar en el botón “Instalar”
- Pulsar en el botón “Aceptar y descargar”
- Aparecerá el icono asociado a cada aplicación en el primer hueco disponible en el escritorio virtual.

IOS (Apple):

- Buscar la aplicación que quiere instalar
- Pulsar sobre el botón “GRATIS”
- Pulsar el botón “INSTALAR”
- Se pedirá la contraseña asociada al ID de apple. (esta información se encuentran en Ajustes → iTunes Store y App Store → ID de apple)

- Aparecerá el icono asociado a cada aplicación en el primer hueco disponible en el escritorio virtual.

Los iconos asociados a cada aplicación son los siguientes:



Seguridad Social Móvil



Cita Previa



Informe Situación

1.6. ¿CÓMO SE DESINSTALAN LAS APLICACIONES MÓVILES DE LA SEGURIDAD SOCIAL?

Como ocurre en otras ocasiones dependiendo de la tecnología hay que seguir los siguientes pasos:

- 1) **Android:** existen dos formas
 - a) Ir al Google Play, buscar la aplicación, seleccionarla y pulsar sobre “Desinstalar”,
 - b) O bien de forma manual siguiendo los siguiente pasos:
 - i) Ir a “Ajustes” → “Aplicaciones” → “Descarga” → Nombre de la aplicación móvil → Pulsar en Borrar datos
 - ii) Ir a “Ajustes” → “Aplicaciones” → “Descarga” → Nombre de la aplicación móvil → Pulsar en Forzar detención
 - iii) Ir a “Ajustes” → “Aplicaciones” → “Descarga” → Nombre de la aplicación móvil → Pulsar en Desinstalar
- 2) **IOS (Apple):** presionar durante un tiempo el icono de la aplicación desde el escritorio virtual, al cabo de unos segundos aparecerá, un aspa en la parte superior izquierda del icono que se encuentra en movimiento. Se pulsa sobre dicha aspa.

2. CONSULTAS REGISTRO

2.1. ¿PARA QUÉ SIRVE REGISTRARSE EN LAS APLICACIONES MÓVILES DE LA SEGURIDAD SOCIAL?

En algunas de las aplicaciones móviles es necesario que el usuario se registre para obtener un usuario (su DNI, Pasaporte o NIE) y contraseña que permita acceder a su ejecución.

En la actualidad son dos las aplicaciones que lo quieren:

- Seg-Social Cita Previa
- Seg-Social Informe Situación

2.2. ¿QUÉ DATOS SE NECESITAN PARA REGISTRARSE EN LAS APLICACIONES MÓVILES DE LA SEGURIDAD SOCIAL?

Para completar el registro es necesario que el usuario esté dado de alta en las bases de datos de la Seguridad Social y que los siguientes datos que se introduzcan sean exactamente los mismos:

- Número de DNI, Pasaporte o NIE
- Número de NAF (Número de afiliación)
- Fecha de nacimiento
- Teléfono (móvil)

2.3. ¿QUÉ OCURRE SI NO CONCUERDA ALGÚN DATO CON DATOS SE NECESITAN PARA REGISTRARSE EN LAS APLICACIONES MÓVILES DE LA SEGURIDAD SOCIAL?

Si es por un problema de formato o longitud, recibirá un mensaje donde se le informa de qué dato en cuestión es el que no cumple con lo esperado.

Si se cumple el formato y longitud necesarios, se recibirá el siguiente mensaje (Ha sido imposible identificarle en el Sistema de Seguridad Social con los datos introducidos. Revíselos y si son correctos acérquese a una de nuestras oficinas para solucionar el problema).

Puede ser debido a:

- La persona no está dada de alta en la Seguridad Social
- Algún dato no concuerda con los que están almacenados en las bases de datos de la Seguridad Social
- Se trata de un DNI, Pasaporte o NIE duplicado y/o fallecido
- Alguna otra circunstancia anómala.

Se puede recomendar actualizar los datos a través del siguiente servicio disponible en la web de la Seguridad Social. Requiere de acceso con certificado electrónico. Facilita la actualización del teléfono y correo electrónico.

https://sede.seg-social.gob.es/Sede_1/Lanzadera/index.htm?URL=235

Para cualquier otra información o modificación será necesario personarse en cualquier oficina de la Seguridad Social.

2.4. ¿PARA QUÉ SIRVE LA PISTA EN EL REGISTRO EN LAS APLICACIONES MÓVILES DE LA SEGURIDAD SOCIAL?

La pista sirve como recordatorio de la contraseña que el usuario asigna una vez se ha validado los datos a través del registro.

Existe una opción de “Enviarme pista” disponible en todas las aplicaciones que requieran login.

2.5. ¿SE PUEDEN REGISTRAR MÁS DE UNA VEZ EN LAS APLICACIONES MÓVILES DE LA SEGURIDAD SOCIAL?

Es posible registrarse todas las veces que sea necesario. Lo que ocurre es que la contraseña que proporciona el usuario se sobrescribirá por la nueva contraseña asignada.

Es otra forma de poder volver a acceder a las aplicaciones móviles de la Seguridad Social si el usuario se olvida de su contraseña y la pista no es aclaratoria.

2.6. ¿QUÉ OCURRE SI NO SE RECIBE EL SMS EN EL ÚLTIMO PASO DEL REGISTRO DE LAS APLICACIONES MÓVILES DE LA SEGURIDAD SOCIAL?

El SMS puede tardar hasta varios minutos en recibirse. La aplicación mantendrá su sesión hasta 30 minutos. En el caso de no recibirse es necesario volver a realizar todos los pasos del registro.

3. CONSULTAS GEOLOCALIZACIÓN

3.1. ¿QUÉ OCURRE SI NO ENCUENTRA UNA OFICINA EN CONCRETO?

La geolocalización en la búsqueda de oficinas, usado tanto en cita previa como en la seguridad social móvil, se basa en la posición actual proporcionada por el dispositivo. Se muestran las oficinas más cercanas dentro de un radio preestablecido, calculándose la distancia en línea recta.

En IOS es necesario aceptar los permisos de geolocalización la primera vez que se ejecuta la aplicación.

En cualquier caso se puede hacer uso del buscador para localizar la ubicación en una calle o localidad concreta.

3.2. ¿QUÉ OCURRE SI NO HE AUTORIZADO EL USO DE LA GEOLOCALIZACIÓN (GPS)?

Si la geolocalización no está activada o no se autoriza en el primer uso de las aplicaciones que hacen uso de ella (Seguridad Social móvil y Cita Previa) será necesario activarla.

En ese caso, cierre la aplicación que se la solicitó, active la geolocalización (GPS) como se indica a continuación y vuelva a ejecutar de nuevo la aplicación.

1) **Android:**

- a) Ir a “Ajustes” → “Ubicaciones y Seguridad” → “Mi ubicación”
- b) Activar la geolocalización bien por redes (si se dispone de ella) o bien por satélite. O ambas.

2) **IOS (Apple):**

- a) Ir a “Ajustes” → “Privacidad” → “Localización” → Activarlo
- b) Saldrán la lista de aplicaciones que tienen permitida/prohibido el uso de la geolocalización
- c) Localizar las aplicaciones “Seguridad Social móvil” y “Cita Previa” y activarla.

4. CONSULTAS INCIDENCIAS

4.1. ¿QUÉ OCURRE SI DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA APLICACIÓN OCURRE UN ERROR INESPERADO?

Las aplicaciones móviles de la Seguridad Social están preparadas para que cuando exista un problema que pare el flujo normal de ejecución de una aplicación se muestre un mensaje al usuario para indicarle cómo actuar.

Pueden ser mensajes lógicos de la aplicación, como por ejemplo. “No existen citas disponibles”, “No hay oficinas cerca de su ubicación. Utilice el buscar de la web de la Seguridad Social”.

En otras ocasiones el error se produce en los servidores de la Seguridad Social, por ejemplo, ante una caída de base de datos o un servidor web. En este caso la aplicación no da detalles y muestra un mensaje genérico del tipo “Por problemas técnicos ha sido imposible atender su petición. Vuelva a intentarlo.” o “Por problemas técnicos ha sido imposible atender su petición. Inténtelo más tarde”.

En cualquier caso, basta con cerrar la aplicación y volver a intentar más tarde.

4.2. ¿QUÉ OCURRE SI LA APLICACIÓN MÓVIL SE QUEDA EN UN ESTADO INCONSISTENTE?

Las aplicaciones móviles en sí también pueden sufrir colapsos y quedarse en estado inconsistente. Normalmente se quedan en una pantalla fija o bien en un fundido en negro.

Los propios sistemas operativos de los dispositivos móviles cierran automáticamente al cabo de unos segundos la ejecución de la aplicación.

Si esto no ocurriese existe una forma para forzar la detención de la aplicación:

1) **Android:**

- a) Ir a “Ajustes” → “Aplicaciones” → “Descarga” → Nombre de la aplicación móvil → Pulsar en Forzar detención

2) **IOS:**

- a) Pulsar dos veces el botón “home” (botón físico centrado en la barra inferior del dispositivo).
- b) Mantener pulsado sobre la aplicación que se quiera detener o quitar de memoria
- c) Pulsar el símbolo menos (“-”) que aparece en la esquina superior izquierda del icono.
- d) Por último, si con esto no fuera suficiente, se puede proceder a la desinstalación de la aplicación según el apartado “¿Cómo se desinstalan las aplicaciones de la Seguridad Social?”