**Nuevo servicio de cita previa para atención telefónica sobre pensiones y otras prestaciones de la Seguridad Social**

**GUÍA PRÁCTICA**

El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha habilitado un servicio de cita previa para atención telefónica en materia de pensiones y otras prestaciones de la Seguridad Social para complementar el servicio de atención presencial en los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS).

Este nuevo servicio permite realizar determinados trámites por teléfono desde su domicilio, sin la necesidad de desplazarse a una oficina, permitiendo mantener las recomendaciones sanitarias ante la pandemia de la COVID-19.

**Cómo solicitar cita previa**

El servicio está disponible en la Sede Electrónica de la Seguridad Social pinchando en [**este enlace**](https://sede.seg-social.gob.es/wps/portal/sede/sede/Ciudadanos/cita%20previa%20para%20pensiones%20y%20otras%20prestaciones/!ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjo8zijQ3NTAwtDQx93A08XQ0cQ329Qy2NA43djcz0w_EpMLA00I8iRr8BDuBIUL8XIQVAHxgV-Tr7putHFSSWZOhm5qXl60ckZ5YkKhQUpZZlAqnEIiCRmlcM9HJqsUKlQn5JUWIxSLa4JDEZLAh0ZhQ-i8AeBSvA45NgoDkFuaERVT5pwQHpiooAg8MeFw!!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/) donde podremos seleccionar entre cita previa para pensiones y otras prestaciones del INSS o trámites con el Instituto Social de la Marina. Además, permite consultar o anular la cita.

A continuación, deberemos seleccionar si queremos solicitar la cita con o sin certificado digital o usuario y contraseña en Cl@ve.

Para solicitar la cita sin certificado digital  primero rellenaremos los datos identificativos con nombre y apellidos; DNI, NIE o y número de teléfono móvil (dirección de correo electrónico opcional).

A continuación, elegir si desea primera cita disponible en una oficina del código postal que seleccionemos, la primera cita disponible en cualquier centro de la provincia elegida o si preferimos elegir nosotros mismos el centro, el día y la hora de la cita.

Una vez elegido, respondemos a una sencilla pregunta de seguridad y, a continuación, deberemos seleccionar el trámite que queremos realizar entre los siguientes:

* Atención telefónica mediante cita. Con este servicio se llamará telefónicamente al ciudadano a la hora elegida en la cita, no acudirá a la oficina.
* Solicitud de certificado digital o certificado Cl@ve Permanente
* Solicitud de pensiones (jubilación, incapacidad permanente, viudedad, orfandad y favor de familiares)
* Solicitud de otras prestaciones (Nacimiento y cuidado de menor, con o sin asistencia sanitaria, incapacidad temporal, prestaciones familiares, riesgos embarazo y lactancia, a excepción del ingreso Mínimo Vital)
* Solicitud del Ingreso Mínimo Vital

Si lo que deseamos es solicitar cita para la atención telefónica, deberemos seleccionar la primera opción y el sistema nos mostrará a continuación las diferentes opciones disponibles. Elegimos la que más nos convenga, pulsamos en el botón Seleccionar y el sistema nos dará la confirmación de cita con un número de localizador que deberemos conservar para futuras gestiones relacionadas con esta cita.

Además, los datos de la cita nos llegarán mediante SMS al teléfono móvil indicado en el formulario y por correo electrónico en caso de haber completado este campo en nuestros datos.

**Cuestiones previas**

Antes de solicitar cita previa, la Sede Electrónica muestra una recomendación para realizar los trámites a través del portal [**Tu Seguridad Social**](https://sede-tu.seg-social.gob.es/) o a través de dicha [**Sede Electrónica**](https://sede.seg-social.gob.es/), siempre que disponga de DNI-electrónico, certificado electrónico o contraseña Cl@ve. En caso de no disponer de certificado electrónico o de usuario Cl@ve en esta [**guía práctica**](https://revista.seg-social.es/2020/10/20/como-obtener-un-certificado-digital-o-registrarse-en-clve-para-realizar-tramites-con-la-seguridad-social/) le contamos cómo obtenerlo.

Además, si no dispone de certificado o usuario Cl@ve  puede utilizar el servicio [**“Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones (Instituto Nacional de la Seguridad Social)”**](https://w6.seg-social.es/ProsaInternetAnonimo/OnlineAccess?ARQ.SPM.ACTION=LOGIN&ARQ.SPM.APPTYPE=SERVICE&ARQ.IDAPP=FRCOGENE&ORGANISMO=I) para remitirnos su solicitud. En [**este enlace**](https://revista.seg-social.es/2020/09/18/la-seguridad-social-habilita-un-buzon-para-tramites-urgentes-sin-autentificacion-previa/) le explicamos el funcionamiento de este servicio.

Además, en caso de que únicamente quiera realizar una consulta puede encontrar información general y sobre nuestros servicios a través del [**asistente virtual ISSA**](https://revista.seg-social.es/2020/12/10/la-seguridad-social-pone-en-marcha-un-asistente-virtual-para-facilitar-la-busqueda-de-informacion-y-el-acceso-a-tramites-administrativos/) y en el apartado de consultas frecuentes de la [**web de la Seguridad Social**](http://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/FAQ).