

PLATAFORMA DE SOLICITUD DE PRESTACIONES SIN CERTIFICADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Resumen ejecutivo

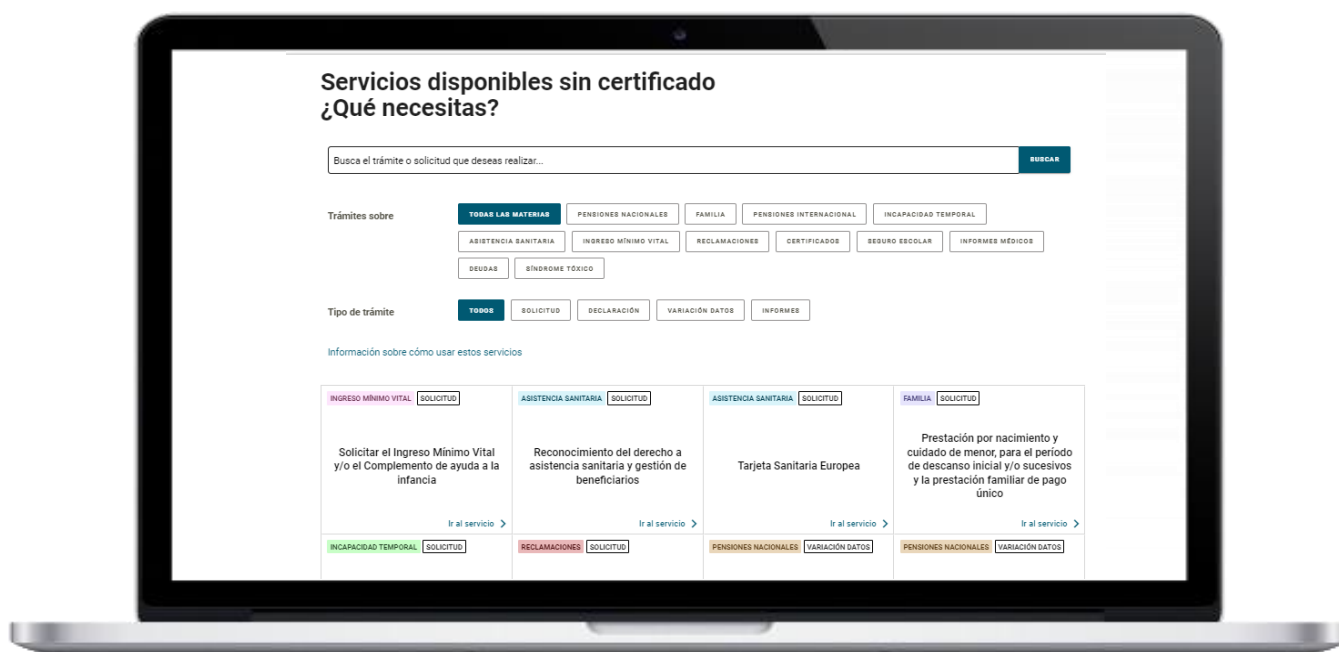
El proyecto “**Plataforma de Solicitud de prestaciones sin certificado de la Seguridad Social**” desarrollado desde la Gerencia de Informática de la Seguridad Social (en adelante, GISS) junto con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (en adelante, INSS) forma parte del proceso de transformación digital que se está llevando a cabo en la Seguridad Social.

La realización de consultas y de trámites de forma telemática debe resultarle sencilla y clara al ciudadano, sin barreras que le permitan solicitar un servicio de forma completa. Por ese motivo, las tareas de procesamiento y gestión de los expedientes se deben centrar en la resolución de los mismos y no en actividades de clasificación e interpretación extra que dificultan el trabajo y retrasan los tiempos de resolución.

Por ese motivo, **el objetivo del proyecto es reducir el volumen de solicitudes desestructuradas y por tanto el tiempo de resolución de expedientes, implantando formularios por trámite usables y accesibles para el ciudadano con un sencillo método de identificación ligero.**

Las características de la “**Plataforma de Solicitud de prestaciones sin certificado de la Seguridad Social**” son las siguientes:

- Acceso intuitivo a los servicios para los ciudadanos a través de una plataforma que emplea un lenguaje sencillo y resuelve las consultas principales del servicio.
- Los formularios web son dinámicos y se adaptan al tipo de solicitud.
- Las solicitudes se envían de forma estructurada.
- El usuario puede consultar en cualquier momento el estado de su trámite así como actualizar su solicitud



2. Situación de contexto

Ante la coyuntura a la que se enfrentaba la población durante el período de la Covid-19 (2020), fue necesario priorizar la atención telemática y presentación electrónica de trámites.

La Seguridad Social habilitó formularios genéricos (por entidad gestora) que sirvieron tanto para realizar consultas como trámites. El envío de estos formularios no precisaba de certificado electrónico ni Cl@ve permanente.

El uso de este servicio se tradujo, sólo para el INSS, en aproximadamente entre 25 mil y 35 mil solicitudes no estructuradas a la semana.

La posibilidad ofrecida al ciudadano de poder relacionarse con la Seguridad Social por la vía digital sin necesitar medios de identificación complejos como el certificado electrónico o la Cl@ve permanente, puso de manifiesto el hecho de que el ciudadano hace un uso más intensivo del canal digital siempre y cuando la identificación se simplifique.

Por ese motivo, este proyecto nació con el fin de facilitar al ciudadano su relación con la Seguridad Social a través del canal digital, permitiendo la identificación a través de un sencillo selfie.

Las características de la nueva "**Plataforma de Solicitud de prestaciones sin certificado de la Seguridad Social**" son las siguientes:

- **Información** del servicio **previa** a la tramitación.
- **Lenguaje sencillo** y claro.
- **Formulario usable** en todos los dispositivos.
- **Campos dinámicos** y **adaptados** al caso de uso del usuario: el ciudadano sólo ve/introduce los datos necesarios.
- Verificación del correo electrónico del usuario (código email).
- **Identificación** en tiempo real (foto **DNI** y **selfie**).
- Solicitud de documentación inteligente. En función de las características de la solicitud/usuario favoreciendo una solicitud completa en el primer envío.
- Versión genérica (PDF). Se facilita previamente el formulario PDF que corresponde al servicio/trámite seleccionado.
- **Firma electrónica** del documento (**código** por **email**).
- Servicio de consulta de estado y actualización de la solicitud: tanto para el ciudadano como para el gestor.

La plataforma contempla dos tipos de formularios a través de los cuales el ciudadano puede realizar las solicitudes que requiera:

1. Proceso genérico mediante el envío de PDF.
La pantalla informativa por servicio **enlaza con la descarga directa del formulario PDF correspondiente para cada servicio**. La información por servicio se limita a una breve descripción.
En el proceso de envío se solicitan los **datos identificativos** (confirmación correo, fotos DNI y selfie), **datos de provincia y el PDF cumplimentado como documentación adjunta obligatoria**. El solicitante puede aportar más documentos, pero debe leer en las instrucciones del PDF cuáles son los que le aplicarían.
2. Formulario web completo por servicio.
La pantalla informativa por servicio **proporciona requisitos, documentación y descripción detallada**, así como preguntas frecuentes.

El **formulario** es totalmente **web** y **dinámico**, según las condiciones del solicitante y del tipo de campo que cumplimente. Se solicita la documentación adicional que proceda de forma personalizada.

The image shows a screenshot of the 'Asistencia sanitaria' (Healthcare) page on the Spanish Social Security website. The page has a blue header with the 'Seguridad Social' logo and a navigation breadcrumb 'Inicio > Asistencia sanitaria'. The main heading is 'Asistencia sanitaria' in large white text. Below it, a subtitle reads: 'La prestación de asistencia sanitaria garantiza el acceso a los servicios médicos y farmacéuticos del Sistema Nacional de Salud necesarios para conservar y restablecer la salud.' A prominent white button labeled 'Solicitar' is centered below the text. Underneath the button, there is a link: 'Consultar estado / aportar documentación'. The page content is organized into two columns. The left column has a section titled 'A quién va dirigido' (Who it is directed to), followed by a paragraph explaining that it is for people who can request healthcare assistance, and a link for 'Más información'. The right column has a section titled 'Tienen derecho a la asistencia sanitaria:' (Who has the right to healthcare assistance:), followed by a bulleted list of eligible groups: workers in a similar situation, Social Security pensioners, Social Security benefit recipients, those under administrative guardianship, and residents in Spain. Below this, there are two more sections: 'En qué casos se presenta' (In what cases it is presented) and '¿Cuáles son los requisitos para solicitarla?' (What are the requirements to request it?). The 'En qué casos se presenta' section explains when to apply (as a minor guardian, resident in Spain, or for a beneficiary) and includes a note that no application is needed for recognition of the condition for those already in it. The '¿Cuáles son los requisitos para solicitarla?' section lists requirements such as being a spouse/partner, child, or dependent, and residing in Spain. A link for 'Más información' is provided at the bottom of the page.

¿Qué documentación necesitas?

Solicitudes para beneficiarios:

- El **Documento Nacional de Identidad (DNI)** si el beneficiario es español y mayor de 14 años o **Tarjeta de Identidad de Extranjeros (TIE)** si el beneficiario es extranjero.
- **Documentos que acrediten la relación familiar**, como por ejemplo el libro de familia.
- **Certificado de discapacidad**, en el caso de beneficiarios mayores de 26 años.
- Documento que **acredite el acogimiento o tutela**, si es el caso.

Solicitudes para residentes en España:

- El **Documento Nacional de Identidad (DNI)** si es español y mayor de 14 años o **Tarjeta de Identidad de Extranjeros (TIE)** si es extranjero.
- **Documento que acredite la residencia legal** en España, si es extranjero.

En el caso de solicitudes de **tutelados** por la Administración, será necesario el **documento acreditativo de constitución de tutela**.

[Más información](#)

Plazos

No hay un plazo para la solicitud para la asistencia sanitaria. Si cumples los requisitos, lo puedes solicitar en cualquier momento.

El plazo máximo para resolver la solicitud es de 3 meses desde la fecha de presentación.



Cómo se solicita

Puede solicitarse online, presencialmente o en las oficinas de la Seguridad Social.

Puedes presentar tu solicitud online de forma sencilla sin certificado digital o pedir una cita en la oficina de la Seguridad Social más cercana a ti.

Solicitar prestación online



Solicitar una cita



Buscador de oficinas



Preguntas frecuentes

[Consulta todas las preguntas frecuentes](#)

¿Quiénes tienen derecho a asistencia sanitaria de la Seguridad Social?



¿Cuándo es necesario presentar la solicitud?



¿Cómo sé si tengo derecho a la asistencia sanitaria yo o mis beneficiarios? ¿Cómo lo certifico?



¿Cuánto tiempo dura la prestación?



Ilustración 1 Ejemplo de descripción de servicio accesible desde la nueva plataforma

[← Volver](#)

3. Datos de solicitud

Completa los datos de la solicitud que se te muestran en cada bloque

Datos personales de la persona titular

Datos personales

Nombre	Primer apellido	Segundo apellido
<input type="text" value="Andrea"/>	<input type="text" value="Rubio"/>	<input type="text" value="Rubio"/>

Tipo de identificación	Número de identificación	Día caduci...	Mes caduci...	Año caduci...
<input type="text" value="DNI"/>	<input type="text" value="44526005Y"/>	<input type="text" value="20"/>	<input type="text" value="02"/>	<input type="text" value="2030"/>

Día na...	Mes n...	Año na...	Nacionalidad
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="España"/>

Datos de domicilio habitual

Tipo de vía	Nombre de la vía	Número
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Bloque	Escalera	Piso
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Puerta

País

Más información del titular

¿Tienes cobertura obligatoria de asistencia sanitaria mediante algún régimen especial de funcionarios (MUFACE/ MUJEJU / IFAS)?

Sí No

¿Tienes cobertura obligatoria a través de otro país?

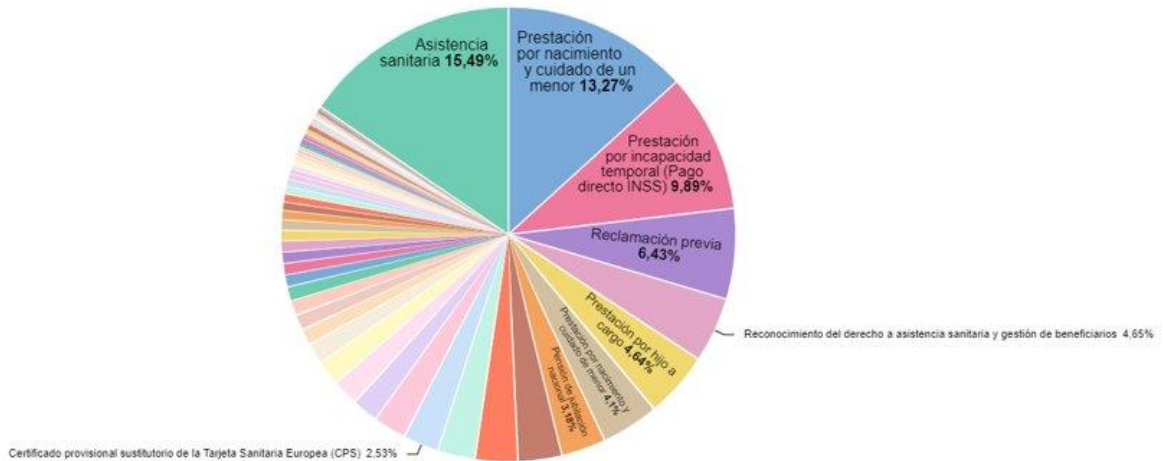
Sí No

Información adicional

Alegaciones

Ilustración 2 Ejemplo de formulario para solicitar un servicio accesible desde la nueva plataforma

Actualmente la plataforma ofrece **más de 70 trámites accesibles** para el ciudadano. El número de solicitudes diarias enviadas a los gestores es de alrededor de 2.000. El ranking de solicitudes enviadas por servicio se distribuye de la siguiente manera:



3. Solución tecnológica

Las características de la solución tecnológica implementada son las siguientes:

- Soporta niveles de concurrencia extremos y asegura el servicio prestado a los ciudadanos en todo momento.
- Responsabilidades separadas a nivel de capas de aplicación y a nivel de capacidades de negocio facilitando así su desarrollo, mantenimiento y escalabilidad.
- La adopción del paradigma orientado a eventos permite evolucionar el sistema con un impacto nulo en funcionalidades existentes.
- Sigue el patrón de diseño Cloud nativas, basándose en componentes portables entre diferentes proveedores de Cloud.
- Aceleración de la implantación de la solución gracias a tecnologías abiertas y portables en modo SaaS, simplificando también la operación de la plataforma.

Tal y como se ha comentado anteriormente, la nueva **“Plataforma de Solicitud de prestaciones sin certificado de la Seguridad Social”** permite al ciudadano identificarse a través de DNI y selfie, así como firmar las solicitudes que lleve a cabo.

En la siguiente imagen se muestra un diagrama de la arquitectura de la plataforma:

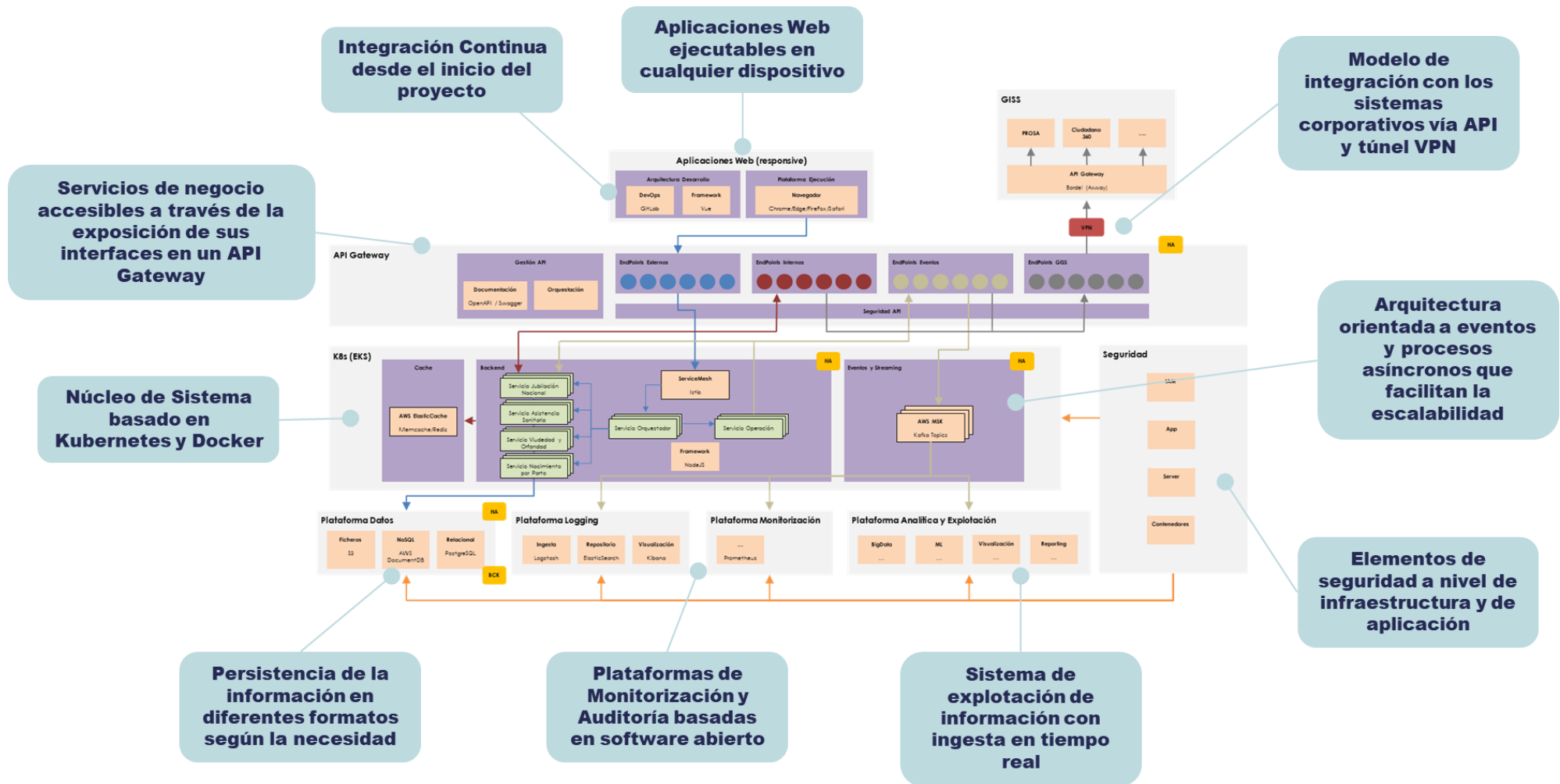


Ilustración 3 Arquitectura de la nueva "Plataforma de Solicitud de prestaciones sin certificado de la Seguridad Social"

Sistema de identificación y firma

El funcionamiento del sistema de identificación y firma se describe a continuación. En la primera pantalla de acceso al formulario se solicitan:

1. **Validación correo electrónico** (mediante un código enviado al email facilitado). Asegurando que el solicitante va a recibir las comunicaciones vía email.
2. **Validación DNI/NIE** (adjuntando 2 imágenes).
3. **Foto del solicitante (selfie) en tiempo real enseñando su DNI.** Puede tomar la foto desde la misma pantalla o escaneando un código QR con otro dispositivo que tenga cámara.

La imagen muestra una interfaz web de 'Seguridad Social' con el título 'Datos de acceso a la solicitud'. El formulario está dividido en tres secciones principales, cada una marcada con un número en un círculo azul:

- 1. Correo electrónico:** Incluye un checkbox para 'representante legal', un campo de texto para el correo electrónico, un captcha 'No soy un robot' y un botón 'CONTINUAR CORREO'.
- 2. Datos identificativos del solicitante:** Incluye campos para Nombre, Primer apellido, Segundo apellido, Tipo de identificación (DNI), Número de identificación, Día, Mes y Año, y dos botones para adjuntar imágenes de la cara del DNI/NIE.
- 3. Foto del solicitante:** Incluye un botón 'HAZ FOTO' y un enlace para dispositivos que no permitan tomar fotos directamente.

En la parte inferior del formulario hay botones para 'VOLVER' y 'CONTINUAR'.

Ilustración 4 Ejemplo de la información solicitada para acceder a la solicitud (identificación)

Como paso final, previo a la confirmación de envío, se requiere la firma de la solicitud (y por tanto voluntad de presentación de la misma):

1. **Firma por código email.** El usuario recibirá un código de firma en el mismo email que ya ha confirmado previamente en la primera pantalla del formulario a la hora de identificarse.
2. **Firma manuscrita digital** (táctil o con cursor).

La solicitud se envía y guarda firmada con los datos:

- Nombre Apellidos del solicitante
- DNI/NIE del solicitante
- Correo electrónico del solicitante (validado)
- Código de firma el que se ha firmado
- Fecha y hora de firma completa (time-stamp completo del último código de firma enviado)

El Instituto Nacional de la Seguridad Social solicita tu consentimiento para utilizar el teléfono móvil, el correo electrónico y datos de contacto facilitados en esta solicitud para enviarte comunicaciones en materia de Seguridad Social:


Sí, doy mi consentimiento

No doy mi consentimiento

DECLARO, mi voluntad de solicitar la prestación por asistencia sanitaria.

El Instituto Nacional de la Seguridad Social solicita que firmes esta solicitud. Con tu firma declaras tu voluntad de formalizar esta solicitud y manifiestas bajo tu responsabilidad que la información aportada en la misma es correcta.

Para ello, por favor introduce el código que te vamos a enviar a tu correo electrónico y a continuación realiza tu firma.

No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad Términos


FIRMAR SOLICITUD

Te hemos enviado un correo con el código de firma al correo que has indicado.

Introduce el código de firma

0123

Por último, realiza tu firma dentro del siguiente recuadro



[Borrar](#)

VOLVER **CONTINUAR**

Ilustración 5 Ejemplo de firma de la solicitud

4. Analítica web

Desde la perspectiva de la analítica web, se realiza la explotación de los datos recogidos por Google Analytics en cuadros de mando de Google Data Studio que permiten conocer el volumen de visitas, visitantes, así como características geográficas o de dispositivo, entre otros.

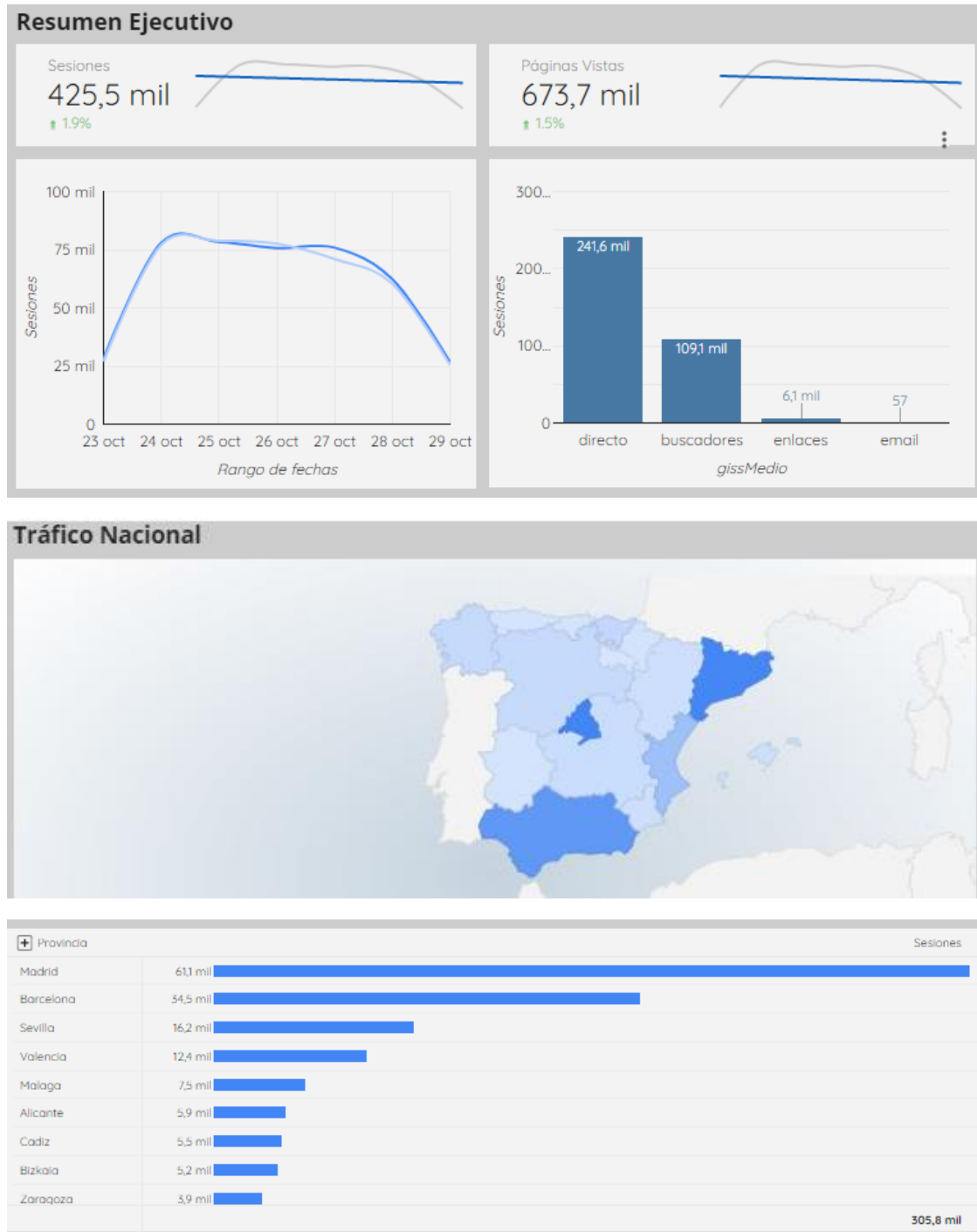


Ilustración 6 Ejemplo de cuadros de mando para monitorizar la plataforma