



Medidas de corrección, compensación ou reparación

En caso de que se incumplan os compromisos asumidos nesta Carta, as reclamacións dirixiranse á unidade responsable da Carta de Servizos.

Unha vez analizada a reclamación, o titular da Dirección Xeral da Tesourería Xeral da Seguridade Social contestaralle ao cidadán e informarao dos resultados da análise e das actuacións que se realicen, nun prazo non superior a 30 días naturais.

Este incumprimento non dará lugar en ningún caso a responsabilidade patrimonial da TXSS.



Información complementaria

Unidade responsable da Carta de Servizos

Secretaría General

C/ Astros, 5 y 7 • 28007 Madrid
e-mail: cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es

Atención Presencial

- Na páxina web pódese atopar a localización das direccións provinciais, administracións e unidades de recadación executiva e como acceder a elas a través do seu correspondente mapa de situación, que inclúe información relativa a servizos públicos de transporte.
- O horario de atención ao público é de 9 a 14 h, de luns a venres.

Atención Telefónica

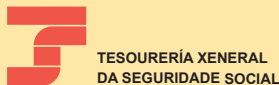
Tel.: 901 50 20 50
Luns a venres: de 09:00 a 19:00 horas.

Atención Electrónica

- Portal Web (información): www.seg-social.es
- SEDE Electrónica (xestión): <https://sede.seg-social.gob.es>
- 24 horas/365 días ao ano, salvo incidencias e interrupcións programadas para mantemento e actualización.
- Recoméndase encarecidamente a súa consulta e utilización para evitar desprazamentos e axilizar as xestións coa TXSS.

Redes Sociais

Twitter: @Info_TGSS



A misión da Tesourería Xeral da Seguridade Social (TXSS) é prestar un servizo eficaz cos máximos niveis de calidade, de xeito que se atendan as demandas da cidadanía e que se lle proporcionen as máximas facilidades para que poida cumprir as súas obrigacións, e co mínimo custo para a sociedade.

Ademais, a visión da TXSS é servir de referencia para outras entidades e organismos prestadores de servizos, pola súa capacidade de dar unha resposta áxil e satisfactoria ás demandas da sociedade.

Para lograr os seus compromisos, a TXSS asume unha serie de principios e valores fundamentais, como son:

- a mellora continua, a eficiencia e a orientación a resultados.
- a excelencia, a sustentabilidade e a transparencia na xestión.
- o coñecemento, a innovación e a tecnoloxía.
- o traballo en equipo, a comunicación e o fomento da participación.

Esta **Carta de Servizos** ten como obxectivo presentarlles aos cidadáns, ás empresas e a outros grupos de interese os **compromisos de calidade** dos servizos que presta a TXSS, tanto presencial como telefonicamente, en función das demandas e das preocupacións actuais, e cuxo cumprimento pode ser **avaliado e contrastado** de acordo cos niveis e indicadores asociados.

Para obter unha información máis detallada da Carta de Servizos, pódese consultar o documento matriz na páxina web da Seguridade Social.

www.seg-social.es

NIPO: 275-18-008-3



QR CODE



QR CODE

TESOURERÍA XERAL DA SEGURIDADE SOCIAL

Carta de Servizos

Q Compromisos de calidade

Atención Presencial

Atención Telefónica

Portal Web

Sede Electrónica

2018/2021



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL



Relación de servizos prestados



Compromisos de calidade ofrecidos e indicadores



A través da rede de administracións de Atención Presencial

Inscripción e Afiliación

1. Información xeral sobre a afiliación de traballadores e a inscrición de empresas.
2. Información e asistencia sobre a xestión e os procedementos de inscrición e afiliación de empresas e traballadores.
3. Inscrición de empresas e asignación de códigos de conta de cotización, así como variación e baixas destes.
4. Asignación de número da Seguridade Social.
5. Altas, baixas e variacións dos datos de traballadores nos distintos réximes que compoñen o sistema da Seguridade Social.
6. Xestión de traballadores desprazados para realizar unha actividade a outro país.
7. Tramitación e resolución de convenios especiais.
8. Xestión da domiciliación en conta para o aboamento de cotas á Seguridade Social para empresas e traballadores.

Cotización e Recadación

1. Información xeral en materia de cotización e recadación.
2. Orientación e asistencia sobre a xestión de cotización e recadación á Seguridade Social das cotas de traballadores e empresarios.
3. Xestión de liquidacións que reflictan un saldo acredor.
4. Devolución de ingresos indebidos.
5. Xestión de adiamentos.
6. Variacións sobre os datos de cotización de traballadores.
7. Solicitudes de distribución de topes de cotización por pluriemprego.

Administración Electrónica

1. Informar e asistir a cidadanía, as empresas e os autorizados RED sobre o uso dos servizos electrónicos que ten á súa disposición en materia de Seguridade Social, como son: servizos na sede electrónica, sistema RED, sistema de Liquidación Directa, Rexistro de Apoderamento...
2. Informar e asistir a cidadanía sobre os medios electrónicos que teñen á súa disposición para a obtención de informes sobre os seus datos de afiliación e cotización na Seguridade Social.
3. Resolución das consultas e das incidencias derivadas dos trámites, xestións e comunicación de datos de inscrición, afiliación, cotización e recadación, a través de medios electrónicos.
4. Rexistro de cidadáns polo sistema Cl@ve, usuario e contrasinal.
5. Emisión de certificados dixitais.
6. Tramitación e resolución de autorizacións para o uso dos servizos de Remisión electrónica de documentos (RED).



A través do Servizo de Atención Telefónica 901 50 20 50

1. Soporte telefónico para a xestión e a resolución de incidencias técnicas no sistema RED e SLD.
2. Información e asistencia sobre o uso dos servizos electrónicos da TXSS.
3. Atención e información xeral en materia da Seguridade Social.
4. Asistencia para a petición de certificados e informes.



Xerais

COMPROMISOS

1. En atención presencial, o tempo de espera en ser atendido será inferior ou igual a 12 minutos no 85 % dos casos e o 15 % restante inferior ou igual a 20 minutos.
2. Contestación das queixas e suxestións interpostas polos cidadáns nun prazo inferior ou igual de 18 días hábiles.
3. Resolución polas unidades de impugnación das direccións provinciais das impugnacións que se formulan ante esta nun prazo inferior ou igual a 50 días naturais, desde a data de entrada na unidade de trámite.

INDICADORES

- 1.1. Porcentaxe de cidadáns con tempos de espera en atención presencial que non superan o tempo previsto.
- 2.1. Porcentaxe de contestacións realizadas dentro do prazo previsto.
- 3.1. Porcentaxe de tramitacións das impugnacións que se resolven nas direccións provinciais no prazo previsto.



Atención Presencial

INSCRIPCIÓN, AFILIACIÓN E COTIZACIÓN

COMPROMISOS

4. Tramitación de códigos de conta de cotización e asignación do número de Seguridade Social nun día hábil.
5. Tramitación das solicitudes de alta e baixa de traballadores nun tempo inferior ou igual a 2 días hábiles.
6. Tramitación das solicitudes de convenios especiais nun prazo inferior ou igual a 5 días hábiles. No caso de convenios especiais consecuencia dun ERE, o prazo será inferior ou igual a 25 días hábiles.
7. Tramitación das solicitudes de rectificación de vida laboral e de bases de cotización nun prazo inferior ou igual a 4 días hábiles.
8. Resolución de solicitudes de autorizacións ao sistema RED nun prazo inferior ou igual a 5 días hábiles.

INDICADORES

- 4.1. Porcentaxe de solicitudes resoltas no prazo previsto relativas á tramitación de:
 - Códigos de conta de cotización.
 - Asignación de número de Seguridade Social.
- 5.1. Porcentaxe de solicitudes de alta e baixa de traballadores tramitadas dentro do prazo previsto.
- 6.1. Porcentaxe de tramitación de solicitudes de convenios especiais no prazo previsto.
- 7.1. Porcentaxe de solicitudes de rectificación de vida laboral e bases de cotización realizadas dentro do prazo previsto.
- 8.1. Porcentaxe de resolucións tramitadas no prazo previsto.



Atención Presencial

INSCRIPCIÓN, AFILIACIÓN E COTIZACIÓN (cont.)

COMPROMISOS

9. Tramitación da elección do modo de pago das cotizacións efectuadas polas empresas e traballadores autónomos nun prazo inferior ou igual a 2 días hábiles.
10. Tramitación de solicitudes de certificados electrónicos da FNMT e rexistros Cl@ve nun prazo inferior a 1 día hábil.

INDICADORES

- 9.1. Porcentaxe de cotizacións á Seguridade Social tramitadas mediante o modo de pago solicitado.
- 10.1. Porcentaxe de tramitación de certificados electrónicos da FNMT e rexistros Cl@ve no prazo previsto.

RECADACIÓN

COMPROMISOS

11. Tramitación de liquidacións que reflictan un saldo acredor nun prazo inferior ou igual a 20 días hábiles.
12. Tramitación das devolucións de ingresos indebidos nun prazo inferior ou igual a 10 días hábiles.
13. Tramitación do 90 % das solicitudes de adiamento nun prazo inferior ou igual a 10 días hábiles e o 10 % restante nun prazo inferior ou igual a 30 días hábiles.

INDICADORES

- 11.1. Porcentaxe de liquidacións que reflictan un saldo acredor tramitadas no prazo previsto.
- 12.1. Porcentaxe de tramitación de devolucións de ingresos indebidos dentro do prazo previsto.
- 13.1. Porcentaxe das solicitudes de adiamento tramitadas dentro do prazo previsto.



Atención Telefónica

COMPROMISOS

14. Atención directa do 80 % das chamadas recibidas dentro do horario establecido. O 20 % restante serán contestadas posteriormente nos casos en que exista caixa de voz e deixen os datos de contacto.
15. Comunicación de todas as variacións de altas e baixas de traballadores vía SMS, cando se dispoña de número de teléfono.
16. Aviso vía SMS ao teléfono facilitado polo cidadán de que se ordenou o primeiro pago da súa pensión.

INDICADORES

- 14.1. Porcentaxe de chamadas atendidas directamente.
- 15.1. Porcentaxe de comunicacións de variacións de altas e baixas de traballadores vía SMS.
- 16.1. Porcentaxe de comunicación da ordenación dos primeiros pagos de pensións.