

Carta de Servicios



Compromisos de qualitat



Atenció Presencial



Atenció Telefònica



Portal Web



Seu Electrònica



2018/2021



Index

1.	Introducció	5
2.	Informació de caràcter general i legal	5
	2.1. Dades identificadores i finalitats de la TGSS	
	2.2. Llista de servicis oferits	
	2.3. Drets dels ciutadans	
	2.4. Col·laboració i participació dels ciutadans i usuaris	
	2.5. Presentació de queixes i suggeriments	
	2.6. Normativa reguladora. Textos legals	
3.	Compromisos de qualitat i indicadors	12
4.	Sistemes d'assegurament i altres mesures	15
5.	Mesures d'esmena, compensació o reparació	17
6.	Informació complementària	17
	6.1. Identificació de la unitat responsable	
	6.2. Adreces postals, telefòniques i electròniques	



1. Introducció

La missió de la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS) és prestar un servici eficaç amb els màxims nivells de qualitat, atenent les demandes dels ciutadans, proporcionant-los les màximes facilitats en el compliment de les seues obligacions i amb el mínim cost per a la societat.

A més, la visió de la TGSS és servir de referència a altres entitats i organismes prestadors de servicis, per la capacitat de donar resposta àgil i satisfactòria a les demandes de la societat.

Per a aconseguir estos compromisos, la TGSS assumix el conjunt següent de principis i valors fonamentals:

- la millora contínua, l'eficiència i l'orientació a resultats;
- l'excel·lència, la sostenibilitat i la transparència en la gestió;
- el coneixement, la innovació i la tecnologia;
- el treball en equip, la comunicació i el foment de la participació.

Esta **Carta de Servicis** té com a objectiu presentar als ciutadans, a les empreses i a altres grups d'interés els **compromisos de qualitat** dels servicis que oferim a través dels canals presencial i telefònic, considerant les demandes i preocupacions actuals, i el compliment de les quals es pot **avaluar i contrastar** d'acord amb els nivells i indicadors associats.



2. Informació de caràcter general i legal

2.1. Dades identificadores i finalitats de la TGSS

La TGSS és un **servici comú de la Seguretat Social**, tutelat pel Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, amb personalitat jurídica pròpia, on per aplicació dels principis de solidaritat financera i caixa única **s'unifiquen tots els recursos econòmics i l'administració financera del Sistema de la Seguretat Social**.



Específicament s'atribuïxen a la Tresoreria General competències en les matèries següents:

- ▶ Inscripció d'empreses.
- ▶ Afiliació, altes i baixes dels treballadors.
- ▶ Gestió i control de la cotització i de la recaptació de les quotes i d'altres recursos de finançament del Sistema de la Seguretat Social.
- ▶ Ajornament o fraccionament de les quotes de la Seguretat Social.
- ▶ Titularitat, gestió i administració dels béns i drets que constitueixen el patrimoni únic de la Seguretat Social, sense perjudici de les facultats que les entitats gestores de la Seguretat Social, les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social i l'Institut Nacional de Gestió Sanitària tenen atribuïdes.
- ▶ Organització dels mitjans i disseny i gestió dels processos necessaris per a l'ingrés de les quotes i d'altres recursos financers del Sistema de la Seguretat Social.
- ▶ Ordenació del pagament de les obligacions de la Seguretat Social i distribució en el temps i en el territori de les disponibilitats dineràries per a satisfer amb puntualitat estes obligacions.
- ▶ Organització i gestió del circuit financer que canalitze les disponibilitats i els moviments relatius als recursos del Sistema, segons les necessitats de gestió de la Seguretat Social.
- ▶ Gestió de la funció reasseguradora d'accidents de treball.
- ▶ Gestió del Fons de Reserva de la Seguretat Social.
- ▶ Liquidació dels capitals cost que han de constituir les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social i empreses declarades responsables del pagament de prestacions.

Amb la finalitat de complir les seues competències i de satisfer les necessitats dels ciutadans i les empreses, la TGSS disposa de:

- 52 Direccions Provincials
- 239 Administracions
- 269 Unitats de Recaptació Executiva
- Servici d'atenció telefònica **(901 50 20 50)**
- Canal d'atenció electrònica accessible a través de la pàgina Web (www.seg-social.es) i de la seu electrònica de la Seguretat Social (<https://sede.seg-social.gob.es>)



2.2. Llista de servicis oferits



**A través de la xarxa d'administracions
d'Atenció Presencial**

Inscripció i Afiliació

1. Informació general d'afiliació de treballadors i inscripció d'empreses.
2. Informació i assistència sobre la gestió i els procediments d'inscripció i afiliació d'empreses i treballadors.
3. Inscripció d'empreses i gestió de codis de compte de cotització (assignació, variació i baixa).
4. Assignació de número de la Seguretat Social.
5. Altes, baixes i variació de dades de treballadors en els diversos règims que componen el Sistema de la Seguretat Social.
6. Gestió de treballadors desplaçats a fer una activitat a un altre país.
7. Tramitació i resolució de convenis especials.
8. Gestió de la domiciliació en compte per a l'abonament de quotes a la Seguretat Social per a empreses i treballadors.

Cotització i Recaptació

1. Informació general en matèria de cotització i recaptació.
2. Orientació i assistència sobre la gestió de cotització i recaptació a la Seguretat Social de les quotes de treballadors i empresaris.
3. Gestió de liquidacions que tinguen saldo creditor.
4. Devolució d'ingressos indeguts.
5. Gestió d'ajornaments.
6. Variació en les dades de cotització de treballadors.
7. Sol·licituds de distribució de límits de cotització per pluriocupació.

Nota informativa.- Els servicis presencials descrits s'oferixen en les administracions de la TGS quan el ciutadà no estiga obligat a fer-los a través de mitjans electrònics o no pugui fer-los a través de la seu de la Seguretat Social.



Administració Electrònica

1. Informació i assistència al ciutadà, a empreses i autoritzats RED, sobre l'ús dels servicis electrònics que tenen disponibles en matèria de Seguretat Social: servicis a la seu electrònica, Sistema RED, Sistema de Liquidació Directa (SLD), Registre d'Apo-derament...
2. Informació i assistència al ciutadà sobre els mitjans electrònics que té disponibles per a l'obtenció d'informes sobre les seues dades d'afiliació i cotització a la Seguretat Social.
3. Resolució de consultes i d'incidències derivades dels tràmits, gestions i comunicació de dades d'inscripció, afiliació, cotització i recaptació, a través de mitjans electrònics.
4. Registre de ciutadans pel Sistema Cl@ve, usuari i contrasenya.
5. Expedició de certificats digitals.
6. Tramitació i resolució d'autoritzacions per a l'ús dels servicis de remissió electrònica de documents (RED).



A través del Servici d'Atenció Telefònica 901 50 20 50

1. Ajuda telefònica per a la gestió i resolució d'incidències tècniques en el Sistema RED i SLD.
2. Informació i assistència sobre l'ús dels servicis electrònics de la TGSS.
3. Atenció i informació general en matèria de la Seguretat Social.
4. Assistència per a la petició de certificats i informes.

2.3. Drets dels ciutadans

Els drets dels ciutadans a l'hora de relacionar-se amb la TGSS figuren en la normativa vigent (apartat 2.6 d'este document). Entre estos drets, cal destacar els següents:

- ▶ Dret a ser informats pels organismes corresponents de la TGSS sobre les dades re-ferides a ells que té la TGSS.



- ▶ Dret que els organismes corresponents de la TGSS competents en la matèria mantinguin al dia les dades relatives a les persones afiliades, com també les dades de les persones i entitats a les quals correspon el compliment de les obligacions relatives a l'afiliació al Sistema i altes i baixes en els règims que l'integren.
- ▶ Dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguen la condició d'interessats, i a obtindre còpies de documents inclosos en eixos procediments.
- ▶ Dret a identificar les autoritats i el personal al servici de la TGSS sota la responsabilitat dels quals es tramiten els procediments.
- ▶ Dret a obtindre una còpia segellada dels documents que presenten, aportada juntament amb els originals, com també dret a la devolució dels originals, llevat del cas en què hagen de figurar en el procediment.
- ▶ Dret a usar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autònoma.
- ▶ Dret a formular al·legacions i aportar documents en qualsevol fase del procediment abans del tràmit d'audiència, documents que l'òrgan competent ha de tindre en compte a l'hora de redactar la proposta de resolució.
- ▶ Dret a no presentar documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracte o que ja estiguen en poder de la TGSS.
- ▶ Dret a ser atesos personalment i de forma confidencial.
- ▶ Dret a obtindre informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, a les actuacions o a les sol·licituds que es proposen fer.
- ▶ Dret a accedir a la informació pública, als arxius i als registres de la TGSS en els termes previstos en la Constitució, en la Llei de transparència i en altres lleis.
- ▶ Dret a ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i els funcionaris, que han de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.
- ▶ Dret a exigir les responsabilitats de la TGSS i del personal al seu servici, quan així corresponga legalment.
- ▶ Dret a qualsevol altre dret que reconega la Constitució i les lleis.
- ▶ Dret a relacionar-se amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics. Per això, la TGSS posa a la disposició del ciutadà una àmplia oferta de servicis electrònics que poden consultar-se a la seua electrònica:

<https://sede.seg-social.gob.es>



2.4. Col·laboració i participació dels ciutadans

La TGSS fomenta la participació i col·laboració dels ciutadans a través dels mitjans següents:

- Mitjançant representants empresarials i sindicals en els òrgans consultius de la Seguretat Social: Consell General i Comissió Executiva Central de l'Institut Nacional de la Seguretat Social i comissions executives provincials.
- Coneixent l'opinió ciutadana a través d'enquestes sobre la prestació de servicis i, també, a través de les bústies de suggeriments.
- Mitjançant la presentació de queixes i suggeriments segons es preveu en esta Carta de servicis.
- A través de la bústia de consultes de la pàgina web.

2.5. Presentació de Queixes i Suggeriments

Els ciutadans poden presentar queixes i suggeriments de millora sobre el funcionament del servici en els llocs i en la forma que s'indiquen a continuació:

▶ ON

- **En persona:** Servicis Centrals, direccions provincials i administracions de la TGSS.
- **Electrònicament:** Portal web i Seu Electrònica de la Seguretat Social.
- **Correu postal:** Servicis Centrals, direccions provincials i administracions de la TGSS.

▶ COM

- Mitjançant un **formulari normalitzat** que, una vegada emplenat, el ciutadà ha de firmar.
- Si es presenta de forma electrònica, cal disposar de certificat electrònic.

▶ RESOLUCIÓ

- Els ciutadans reben constància de la presentació del seu escrit a través del mitjà que indiquen.
- Una vegada rebut el formulari, la unitat responsable de tramitar-lo respon al ciutadà **en el termini establert en el compromís de referència.**
- Les queixes i suggeriments no tenen, en cap cas, la qualificació de recursos administratius. La presentació d'estos formularis no paralitza els terminis establerts en la normativa vigent.



2.6. Normativa reguladora. Textos legals

La normativa reguladora dels servicis prestats per esta entitat figura principalment en els textos legals següents:

GENERAL

- Constitució espanyola del 27 de desembre de 1978.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE del 2 d'octubre del 2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (BOE del 2 d'octubre del 2015).
- Llei general de la Seguretat Social, text refós aprovat pel Reial decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, (BOE del 31 d'octubre del 2015).

INSCRIPCIÓ I AFILIACIÓ

- Reglament general sobre inscripció d'empreses, afiliació, altes i baixes i variació de dades de treballadors en la Seguretat Social, aprovat pel Reial decret 84/1996, de 26 de gener (BOE del 27 de febrer de 1996).

COTITZACIÓ I LIQUIDACIÓ

- Reglament general sobre cotització i liquidació d'altres drets de la Seguretat Social, aprovat pel Reial decret 2064/1995, de 22 de desembre (BOE del 25 de gener de 1996).

RECAPTACIÓ

- Reglament general de recaptació de la Seguretat Social, aprovat pel Reial decret 1415/2004, d'11 de juny (BOE del 25 de juny del 2004).

INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

- Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els servicis d'informació administrativa i atenció al ciutadà (BOE del 4 de març de 1996).
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (BOE del 14 de desembre de 1999).

QUALITAT

- Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'establix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració general de l'Estat (BOE del 3 de setembre del 2005).



ACCESSIBILITAT

- Reial decret 366/2007, de 16 de març, pel qual s'establixen les condicions d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat en les relacions amb l'Administració general de l'Estat (BOE del 24 de març del 2007).

IGUALTAT

- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes (BOE del 23 de març del 2007).

TRANSPARÈNCIA

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (BOE del 10 de desembre del 2013).



3. Compromisos de qualitat oferits i indicadors

Els servicis que es detallen en esta Carta, sempre que hi haja constància de tots els requisits i les dades establides, són oferits per este servici comú segons els compromisos de qualitat que s'exposen a continuació, juntament amb els indicadors emprats per a avaluar-ne el nivell de compliment:



GENERALS

COMPROMISOS	INDICADORS
1. En atenció presencial, el temps d'espera per a ser atés ha de ser inferior o igual a 12 minuts en el 85% dels casos; i en el 15% restant, inferior o igual a 20 minuts.	1.1. Percentatge de ciutadans amb temps d'espera en atenció presencial que no superen el temps previst.
2. Contestació a les queixes i els suggeriments interposats pels ciutadans en un termini inferior o igual a 18 dies hàbils.	2.1. Percentatge de contestacions efectuades dins del termini previst.



COMPROMISOS

3. Les unitats d'impugnació de les direccions provincials han de resoldre les impugnacions formulades en un termini inferior o igual a 50 dies naturals, des de la data d'entrada a la unitat de tramitació.

INDICADORS

3.1. Percentatge de tramitacions de les impugnacions que es resolen en les direccions provincials en el termini previst.



ATENCIÓ PRESENCIAL

INSCRIPCIÓ, AFILIACIÓ I COTITZACIÓ

COMPROMISOS

4. Tramitació de codis de compte de cotització i assignació de número de la Seguretat Social en un dia hàbil.

5. Tramitació de les sol·licituds d'alta i baixa de treballadors en un temps inferior o igual a dos dies hàbils.

6. Tramitació de les sol·licituds de convenis especials en un termini inferior o igual a cinc dies hàbils. En el cas de convenis especials conseqüència d'un ERO, el termini ha de ser inferior o igual a 25 dies hàbils.

7. Tramitació de les sol·licituds de rectificació de vida laboral i de bases de cotització en un termini inferior o igual a quatre dies hàbils.

8. Resolució de sol·licituds d'autorització al Sistema RED en un termini inferior o igual a cinc dies hàbils.

9. Tramitació de l'elecció de la forma de pagament de les cotitzacions efectuades per les empreses i treballadors autònoms en un termini inferior o igual a dos dies hàbils.

10. Tramitació de sol·licituds de certificats electrònics de l'FNMT i registres Cl@ve en un termini inferior a un dia hàbil.

INDICADORS

4.1. Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini previst relatives a la tramitació de:
• Codis de Compte de Cotització.
• Assignació de número de Seguretat Social.

5.1. Percentatge de sol·licituds d'alta i baixa de treballadors tramitades dins del termini previst.

6.1. Percentatge de sol·licituds de convenis especials tramitades en el termini previst.

7.1. Percentatge de sol·licituds de rectificació de vida laboral i bases de cotització tramitades dins del termini previst.

8.1. Percentatge de resolucions tramitades en el termini previst.

9.1. Percentatge de cotitzacions a la Seguretat Social tramitades mitjançant la forma de pagament sol·licitat.

10.1. Percentatge de certificats electrònics de l'FNMT i registres Cl@ve tramitats en el termini previst.



RECAPTACIÓ

COMPROMISOS	INDICADORS
11. Tramitació de liquidacions que tinguen saldo creditor en un termini inferior o igual a 20 dies hàbils.	11.1. Percentatge de liquidacions que tinguen saldo creditor tramitades en el termini previst.
12. Tramitació de les devolucions d'ingressos indeguts en un termini inferior o igual a 10 dies hàbils.	12.1. Percentatge de devolucions d'ingressos indeguts tramitades en el termini previst.
13. Tramitació del 90% de les sol·licituds d'ajornament en un termini inferior o igual a 10 dies hàbils i el 10% restant en un termini inferior o igual a 30 dies hàbils.	13.1. Percentatge de les sol·licituds d'ajornament tramitades en el termini previst.



ATENCIÓ TELEFÒNICA

COMPROMISOS	INDICADORS
14. Atenció directa del 80% de les telefonades rebudes dins de l'horari establert. El 20% restant han de ser contestades posteriorment en els casos en què hi haja bústia de veu i deixen les dades de contacte. <i>En cas de sobrecàrrega de telefonades, se sent un missatge que indica el temps estimat d'espera i l'horari de menys demanda telefònica.</i>	14.1. Percentatge de telefonades ateses directament.
15. Comunicació de totes les variacions d'altres i baixes de treballadors a través d'un SMS, quan es dispose de número de telèfon.	15.1. Percentatge de comunicacions de variació d'altres i baixes de treballadors a través d'un SMS.
16. Avís, a través d'un SMS al telèfon facilitat pel ciutadà, de l'ordenació del primer pagament de la pensió.	16.1. Percentatge de comunicació de l'ordenació dels primers pagaments de pensions.



4. Sistemes d'assegurament i altres mesures

La TGSS aplica un enfocament integrat a fi de garantir el compliment dels objectius de gestió, els requisits de servici als ciutadans i, també, a fi d'assegurar l'eficiència i la millora contínua dels seus processos.

QUALITAT

- Aplicació del model EFQM d'excel·lència en la gestió, realització d'autoavaluacions de forma contínua en tota l'organització i acreditacions externes del nivell d'excel·lència (AEVAL).
- Definició d'objectius estratègics i operatius per al seguiment de la gestió i el compliment dels compromisos.
- Mètodes de treball i protocols d'actuació normalitzats (atenció presencial, grups de millora, etc.).
- Model de valoració dels servicis (qüestionaris de satisfacció, mesurament d'expectatives sobre la base del model SERVQUAL, programa de queixes i suggeriments i bústia de consultes).
- Quadre de comandament i indicadors. Programa d'informes de gestió i seguiment d'objectius.
- Seguiment del grau de desenvolupament i d'informatització dels procediments de la TGSS mitjançant el Programa de Sistema d'Informació Administrativa.

SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

- Compliment de la normativa referent a la protecció de dades de caràcter personal (LOPD).
- Protocols de seguretat i confidencialitat de les dades en totes les gestions i tràmits que es fan amb la TGSS a través de qualsevol dels seus canals d'atenció.
- Autenticitat de la informació mitjançant l'ús de certificats digitals o DNI electrònics.
- Programa d'auditories de seguretat de la informació.

ACCESSIBILITAT

- Programa d'accessibilitat física a les instal·lacions de la TGSS, creació d'un entorn adequat per a la comunicació (sense barreres arquitectòniques, senyalització interior i exterior, adequació d'horaris d'atenció, amplitud i comoditat d'espais).



- Nivell AA-WAI d'accessibilitat als continguts del portal web i de la seu electrònica de la Seguretat Social.

MEDI AMBIENT

- Gestió dels aspectes ambientals més significatius, com el consum energètic o la generació de residus.
- Aplicació del Pla de contractació pública verda de l'Administració general de l'Estat i els seus organismes públics i les entitats gestores de la Seguretat Social.

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

- Adaptació i implantació dels onze procediments de gestió de la prevenció de riscos laborals, aprovats en la Resolució de 17 de febrer del 2004, de la Secretaria d'Estat per a l'Administració Pública.
- Realització de simulacres periòdics a fi de comprovar el funcionament dels sistemes de seguretat i verificar l'eficàcia dels plans d'emergència.

IGUALTAT

- Implantació de mesures per a la igualtat efectiva entre homes i dones, com també la conciliació entre la vida laboral i familiar.
- Reserva del 5% de les places de l'oferta pública d'ocupació per a ciutadans amb algun grau de discapacitat.

ALTRES MESURES

- Pla de formació anual per a la capacitació, el desenvolupament i el reciclatge d'habilitats i competències.
- Número de telèfon únic d'atenció telefònica per a tot el territori nacional –901 50 20 50– a través del qual es pot obtenir tota classe d'informació i fer diverses gestions amb la TGSS.
- Impuls de l'administració electrònica, a través de la millora dels continguts i les utilitats del portal web i la seu electrònica de la Seguretat Social, i de la implantació del registre electrònic i la transmissió electrònica de documents (sistema RED).
- Simplificació dels tràmits i procediments administratius.
- Sistema d'iniciatives i millors pràctiques obert a tot el personal de la TGSS.
- Participació en programes de reconeixement extern.
- Controls actius per a la qualitat de les dades, revisió i actualització permanent de bases de dades del Fitxer General d'Afiliació i del Fitxer General de Recaptació, adopció d'innovacions i millora de les transaccions informàtiques.



- Participació i col·laboració amb fòrums nacionals i internacionals, tant sectorials com d'altres àmbits, vigilància tecnològica i detecció de millors pràctiques.



5. Mesures d'esmena, compensació o reparació

En cas d'incompliment dels compromisos assumits en este document, les reclamacions s'han de dirigir a la unitat responsable de la Carta de servicis.

Una vegada analitzada la reclamació, el titular de la Direcció General de la Tresoreria General de la Seguretat Social contesta al ciutadà i li comunica els resultats de l'anàlisi i les actuacions relacionades amb la reclamació, en un termini no superior a 30 dies naturals.

Este incompliment no dóna lloc en cap cas a responsabilitat patrimonial de la TGSS.



6. Informació complementària

6.1. Identificació de la unitat responsable de la Carta de servicis

SECRETARÍA GENERAL

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

6.2. Adreces postals, telefòniques i electròniques

ATENCIÓ ELECTRÒNICA

- Portal Web (informació): www.seg-social.es
- SEU Electrònica (gestió): <https://sede.seg-social.gob.es>
- 24 hores/365 dies a l'any, excepte incidències i interrupcions programades per a tasques de manteniment i actualització.
- Vos recomanem encaridament que consulteu i useu la nostra web a fi d'evitar-vos desplaçaments i agilitar les gestions amb la TGSS.





ATENCIÓ PRESENCIAL

- La pàgina web informa sobre la localització de les direccions provincials, administracions i unitats de recaptació executiva i, a través del mapa de situació corresponent que inclou informació relativa a servicis públics de transport, mostra com s'hi pot accedir.
- L'horari d'atenció al públic és de 9.00 a 14.00 hores de dilluns a divendres.

XARXES SOCIALS



Twitter: [@Info_TGSS](https://twitter.com/Info_TGSS)

ATENCIÓ TELEFÒNICA

- Tel.: **901 50 20 50**
De dilluns a divendres: de 9.00 a 19.00 hores.



TESORERÍA GENERAL
DE LA SEGURIDAD SOCIAL