

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.

Informació complementària

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

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.

Atenció Telefònica

Tel.: 901 50 20 50

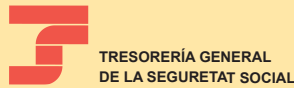
De dilluns a divendres: de 9.00 a 19.00 hores.

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.

Xarxes Socials

Twitter: @Info_TGSS



La missió de la **Tresoreria General de la Seguretat Social** (TGSS) és prestar un servicis 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 assumeix 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.

Per a una informació més detallada, consulteu el document matriu de la Carta de servicis a la pàgina web de la Seguretat Social.

www.seg-social.es

NIPO: 275-18-002-0



QR CODE



QR CODE

TRESORERIA GENERAL DE LA SEGURETAT SOCIAL

Carta de Servicis

Q Compromisos de qualitat

Atenció Presencial

Atenció Telefònica

Portal Web

Seu Electrònica

2018/2021



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL



Relació de servicis prestats



Compromisos de qualitat oferits i indicadors



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 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.

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, Registre d'Apoderament...
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'autoritacions 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.



Generals

COMPROMISOS

1. En atenció presencial, el temps d'espera per a ser atès 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.
2. Contestació a les queixes i els suggeriments interposats pels ciutadans en un termini inferior o igual a 18 dies hàbils.
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

- 1.1. Percentatge de ciutadans amb temps d'espera en atenció presencial que no superen el temps previst.
- 2.1. Percentatge de contestacions efectuades dins del termini previst.
- 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 sol·licituds 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'autoritació al Sistema RED en un termini inferior o igual a cinc dies hàbils.

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 tramitació de sol·licituds de convenis especials 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.



Atenció Presencial

INSCRIPCIÓ, AFILIACIÓ I COTITZACIÓ (cont.)

COMPROMISOS

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

- 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 en el termini previst.

RECAPTACIÓ

COMPROMISOS

11. Tramitació de liquidacions que tinguen saldo creditor en un termini inferior o igual a 20 dies hàbils.
12. Tramitació de les devolucions d'ingressos indeguts en un termini inferior o igual a 10 dies hàbils.
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.

INDICADORS

- 11.1. Percentatge de liquidacions que tinguen saldo creditor tramitades en el termini previst.
- 12.1. Percentatge de devolucions d'ingressos indeguts tramitades en el termini previst.
- 13.1. Percentatge de les sol·licituds d'ajornament tramitades dins del termini previst.



Atenció Telefònica

COMPROMISOS

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.
15. Comunicació de totes les variacions d'altres i baixes de treballadors a través d'un SMS, quan es dispose de número de telèfon.
16. Avís, a través d'un SMS al telèfon facilitat pel ciutadà, de l'ordenació del primer pagament de la pensió.

INDICADORS

- 14.1. Percentatge de telefonades ateses directament.
- 15.1. Percentatge de comunicacions de variacions d'altres i baixes de treballadors a través d'un SMS.
- 16.1. Percentatge de comunicacions de l'ordenació dels primers pagaments de pensions.