

# Carta de Servizos



Compromisos de calidade



Atención Presencial



Atención Telefónica



Portal Web



Sede Electrónica



2018/2021



## Índice

<b>1.</b>	Introdución	5
<b>2.</b>	Información de carácter xeral e legal	5
	2.1. Datos identificativos e fins da TXSS	
	2.2. Relación de servizos prestados	
	2.3. Dereitos dos cidadáns	
	2.4. Colaboración e participación dos cidadáns e usuarios	
	2.5. Presentación de queixas e suxestións	
	2.6. Normativa reguladora. Textos legais	
<b>3.</b>	Compromisos de calidade e indicadores	12
<b>4.</b>	Sistemas de aseguramento e outras medidas	15
<b>5.</b>	Medidas de corrección, compensación ou reparación	17
<b>6.</b>	Información complementaria	17
	6.1. Identificación da unidade responsable	
	6.2. Enderezos postais, telefónicos e electrónicos	



## 1. Introducción

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



## 2. Información de carácter xeral e legal

### 2.1. Datos identificativos e fins da TXSS

A TXSS é un **servizo común** da Seguridade Social, tutelado polo Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, con personalidade xurídica propia, onde por aplicación dos principios de solidariedade financeira e caixa única, **se unifican todos os recursos económicos e a administración financeira do sistema da Seguridade Social**.



Especificamente, atribúenselle á Tesourería Xeral competencias nas seguintes materias:

- ▶ A inscrición de empresas.
- ▶ A Afiliación, altas e baixas dos traballadores.
- ▶ A xestión e o control da cotización e da recadación das cotas e demais recursos de financiamento do sistema da Seguridade Social.
- ▶ O adiamento ou fraccionamento das cotas da Seguridade Social.
- ▶ A titularidade, xestión e administración dos bens e dereitos que constitúen o patrimonio único da Seguridade Social, sen prexuízo das facultades que as entidades xestoras da Seguridade Social, as mutuas colaboradoras coa Seguridade Social e o Instituto Nacional de Xestión Sanitaria teñen atribuídas.
- ▶ A organización dos medios e o deseño e a xestión dos procesos necesarios para o ingreso das cotas e demais recursos financeiros do sistema da Seguridade Social.
- ▶ A ordenación do pago das obrigacións da Seguridade Social e a distribución no tempo e no territorio das dispoñibilidades pecuniarias para satisfacer puntualmente estas obrigacións.
- ▶ A organización e a xestión do circuíto financeiro que canalice as dispoñibilidades e movementos relativos aos recursos do sistema, conforme ás necesidades de xestión da Seguridade Social.
- ▶ A xestión da función reaseguradora de accidentes de traballo.
- ▶ A xestión do Fondo de Reserva da Seguridade Social.
- ▶ A liquidación dos capitais custo que han constituír as mutuas colaboradoras coa Seguridade Social e as empresas declaradas responsables do pago de prestacións.

Co obxectivo de atender as súas competencias e de satisfacer as necesidades dos cidadáns e das empresas, a TXSS dispón de:

- 52 direccións provinciais
- 239 administracións
- 269 unidades de recadación executiva
- Servizo de atención telefónica **(901 50 20 50)**
- Canle de atención electrónica, accesible a través da páxina Web (**[www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)**) e da sede electrónica da Seguridade Social: (**<https://sede.seg-social.gob.es>**)



## 2.2. Relación de servizos prestados



### 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 dos 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 reflectan 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.

*Nota informativa.- Os servizos presenciais descritos prestaranse nas administracións da TXSS cando o cidadán non estea obrigado a realizalos a través de medios electrónicos ou non poida realizalos a través da sede da Seguridade Social.*



### 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.

## 2.3. Dereitos dos cidadáns

Os dereitos dos cidadáns nas súas relacións coa TXSS atópanse recollidos na normativa vixente (apartado 2.6 deste documento) e, entre eles, convén salientar os seguintes:

- ▶ A ser informados polos correspondentes organismos da TXSS acerca dos datos a eles referidos que estean no seu poder.



- ▶ A que os correspondentes organismos da TXSS competentes na materia manteñan ao día os datos relativos ás persoas afiliadas, así como os das persoas e entidades ás que lles corresponde o cumprimento das obrigacións que teñan que ver coa afiliación ao sistema e coas altas e baixas nos réximes que o integran.
- ▶ A coñecer, en calquera momento, o estado da tramitación dos procedementos nos que teñan a condición de interesados e a obter copias de documentos contidos neles.
- ▶ A identificar as autoridades e o persoal ao servizo da TXSS baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos.
- ▶ A obter copia selada dos documentos que presenten, que han achegar xunto cos orixinais, así como á devolución destes, salvo cando os orixinais deban constar no procedemento.
- ▶ A utilizar as linguas oficiais no territorio da súa comunidade autónoma.
- ▶ A formular alegacións e a achegar documentos en calquera fase do procedemento anterior ao trámite de audiencia, que deberán ser tidos en conta polo órgano competente ao redactar a proposta de resolución.
- ▶ A non presentar documentos non esixidos polas normas aplicables ao procedemento de que se trate ou que xa se atopen en poder da TXSS.
- ▶ A ser atendidos persoalmente e de forma confidencial.
- ▶ A obter información e orientación acerca dos requisitos xurídicos ou técnicos que as disposicións vixentes impoñan aos proxectos, actuacións ou solicitudes que se propoñan realizar.
- ▶ Ao acceso á información pública, arquivos e rexistros da TXSS nos termos previstos na Constitución, na Lei de transparencia e noutras leis.
- ▶ A ser tratados con respecto e deferencia polas autoridades e funcionarios, que haberán de facilitarlles o exercicio dos seus dereitos e o cumprimento das súas obrigacións.
- ▶ A esixir as responsabilidades da TXSS e do persoal ao seu servizo, cando así corresponda legalmente.
- ▶ A calquera outro que lles recoñezan a Constitución e as leis.
- ▶ A relacionarse mediante medios electrónicos coas administracións públicas. Por iso, a TXSS pon á disposición do cidadán unha ampla oferta de servizos electrónicos que poden consultarse na súa sede electrónica:

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



## 2.4. Colaboración e participación dos cidadáns

A TXSS fomenta a participación e a colaboración dos cidadáns a través dos seguintes medios:

- Mediante representantes empresariais e sindicais nos órganos consultivos de Seguridade Social; é dicir, o Consello Xeral, a Comisión Executiva Central do Instituto Nacional da Seguridade Social e as comisións executivas provinciais.
- Coa recollida das súas opinións nas enquisas sobre a prestación de servizos ou a través das caixas de suxestións.
- Mediante a presentación de queixas e suxestións conforme ao previsto nesta Carta.
- A través da caixas de consultas da páxina web.

## 2.5. Presentación de queixas e suxestións

Os cidadáns poderán presentar as súas queixas e suxestións de mellora sobre o funcionamento do servizo nos lugares e na forma que se sinalan a continuación:

### ▶ ONDE

- **Presencialmente:** servizos centrais, direccións provinciais e administracións da TXSS.
- **Electronicamente:** portal web e sede electrónica da Seguridade Social.
- **Por correo postal:** servizos centrais, direccións provinciais e administracións da TXSS.

### ▶ COMO

- Mediante un **formulario normalizado** que, unha vez cuberto, deberá ser **asinado** polo cidadán.
- Se presenta de forma electrónica, é necesario dispoñer de certificado electrónico.

### ▶ RESOLUCIÓN

- Os cidadáns recibirán constancia da súa presentación a través do medio que indiquen.
- Recibido o formulario, a unidade responsable da súa tramitación responderá ao cidadán **no prazo establecido no compromiso de referencia**.
- As queixas e as suxestións non terán, en ningún caso, a cualificación de recursos administrativos e a súa interposición non paralizará os prazos establecidos na normativa vixente.





## 2.6. Normativa reguladora. Textos legais

A normativa reguladora dos servizos prestados por esta entidade atópase principalmente nos seguintes textos legais:

### **XERAL**

- Constitución Española do 27 de decembro de 1978.
- Lei 39/2015, do 1 de outubro, de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas (BOE do 2 de outubro de 2015).
- Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público (BOE do 2 de outubro de 2015).
- Lei Xeral da Seguridade Social, texto refundido aprobado polo Real Decreto Lexislativo 8/2015, do 30 de outubro (BOE do 31 de outubro de 2015).

### **INSCRICIÓN E AFILIACIÓN**

- Regulamento Xeral sobre inscrición de empresas, afiliacións, altas e baixas e variacións de datos de traballadores na Seguridade Social, aprobado polo Real Decreto 84/1996, do 26 de xaneiro (BOE do 27 de febreiro de 1996).

### **COTIZACIÓN E LIQUIDACIÓN**

- Regulamento Xeral sobre cotización e liquidación doutros dereitos da Seguridade Social, aprobado polo Real Decreto 2064/1995, do 22 de decembro (BOE do 25 de xaneiro de 1996).

### **RECADACIÓN**

- Regulamento Xeral de recadación da Seguridade Social, aprobado polo Real Decreto 1415/2004, do 11 de xuño (BOE do 25 de xuño de 2004).

### **INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN**

- Real Decreto 208/1996, do 9 de febreiro, polo que se regulan os servizos de información administrativa e atención ao cidadán (BOE do 4 de marzo de 1996).
- Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal (BOE do 14 de decembro de 1999).

### **CALIDADE**

- Real Decreto 951/2005, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración xeral do Estado (BOE do 3 de setembro de 2005).



## ACCESIBILIDADE

- Real Decreto 366/2007, do 16 de marzo, polo que se establecen as condicións de accesibilidade e non discriminación das persoas con discapacidade nas súas relacións coa Administración xeral do Estado (BOE do 24 de marzo de 2007).

## IGUALDADE

- Lei Orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes (BOE do 23 de marzo de 2007).

## TRANSPARENCIA

- Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (BOE do 10 de decembro de 2013).



## 3. Compromisos de calidade ofrecidos e indicadores

A relación de servizos detallados nesta Carta, sempre que exista constancia de todos os requisitos e datos establecidos, prestaranse por este servizo común conforme aos compromisos de calidade que se expoñen a continuación, xunto aos indicadores utilizados para avaliar o seu nivel de cumprimento:



### 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.

#### 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.



## COMPROMISOS

3. Resolución polas unidades de impugnación das direccións provinciais das impugnacións que se formulen ante esta nun prazo inferior ou igual a 50 días naturais, desde a data de entrada na unidade de trámite.

## INDICADORES

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.

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 CI@ve nun prazo inferior a 1 día hábil.

#### INDICADORES

4.1. Porcentaxe de solicitudes resoltas no prazo previsto relativas á tramitación de:  
• Códigos de conta de cotización.  
• Asignación do 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.

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 CI@ve no prazo previsto.



## RECADACIÓN

COMPROMISOS	INDICADORES
11. Tramitación de liquidacións que reflectan un saldo acredor nun prazo inferior ou igual a 20 días hábiles.	11.1. Porcentaxe de liquidacións que reflectan un saldo acredor tramitadas no prazo previsto.
12. Tramitación das devolucións de ingresos indebidos nun prazo inferior ou igual a 10 días hábiles.	12.1. Porcentaxe de tramitación de devolucións de ingresos indebidos dentro do prazo previsto.
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.	13.1. Porcentaxe das solicitudes de adiamento tramitadas dentro do prazo previsto.



## ATENCIÓN TELEFÓNICA

COMPROMISOS	INDICADORES
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. <i>En caso de sobrecarga de chamadas, escoitarase unha mensaxe que indique o tempo estimado de espera e o horario de menor demanda telefónica.</i>	14.1. Porcentaxe de chamadas atendidas directamente.
15. Comunicación de todas as variacións de altas e baixas de traballadores vía SMS, cando se dispoña de número de teléfono.	15.1. Porcentaxe de comunicacións de variacións de altas e baixas de traballadores vía SMS.
16. Aviso vía SMS ao teléfono facilitado polo cidadán de que se ordenou o primeiro pago da súa pensión.	16.1. Porcentaxe de comunicación da ordenación dos primeiros pagos de pensións.



## 4. Sistemas de aseguramento e outras medidas

A TXSS aplica un enfoque integrado para garantir que se cumpran os obxectivos de xestión e os requisitos de servizo aos cidadáns e para asegurar a eficiencia e a mellora continua dos seus procesos.

### **CALIDADE**

- Aplicación do Modelo EFQM de excelencia na xestión, realización de autoavaliacións de forma continua en toda a organización e acreditacións externas do nivel de excelencia (AEVAL).
- Definición de obxectivos estratéxicos e operativos para o seguimento da xestión e o cumprimento dos compromisos.
- Métodos de traballo e protocolos de actuación normalizados (atención presencial, grupos de mellora etc.).
- Modelo de valoración dos servizos (cuestionarios de satisfacción, medición de expectativas en base ao modelo Servqual, programa de queixas e suxestións e caixa de consultas).
- Cadro de mando e indicadores. Programa de informes de xestión e seguimento de obxectivos.
- Seguimento do grao de desenvolvemento e de informatización dos procedementos da TXSS mediante o Programa de sistema de información administrativa.

### **SEGURIDADE DA INFORMACIÓN**

- Cumprimento da normativa referente á protección de datos de carácter persoal (LOPD).
- Protocolos de seguridade e confidencialidade dos datos en todas as xestións e trámites que se realicen coa TXSS a través de calquera das súas canles de atención.
- Autenticidade da información mediante o uso de certificados dixitais ou DNI electrónicos.
- Programa de auditorías de seguridade da información.

### **ACCESIBILIDADE**

- Programa de accesibilidade física ás instalacións da TXSS, creación dunha contorna adecuada para a comunicación (sen barreiras arquitectónicas, con sinalización interior e exterior, adecuación de horarios de atención, amplitude e comodidade de espazos).



- Nivel AA-WAI de accesibilidade aos contidos do portal web e da sede electrónica da Seguridade Social.

## **MEDIO AMBIENTE**

- Xestión dos aspectos ambientais máis significativos, como o consumo enerxético ou a xeración de residuos.
- Aplicación do Plan de contratación pública verde da Administración xeral do Estado e dos seus organismos públicos e das entidades xestoras da Seguridade Social.

## **PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS**

- Adaptación e implantación dos once procedementos de xestión da prevención de riscos laborais, aprobados na Resolución do 17 de febreiro de 2004, da Secretaría de Estado para a Administración Pública.
- Realización de simulacros periódicos para comprobar o funcionamento dos sistemas de seguridade e verificar a eficacia dos plans de emerxencia.

## **IGUALDADE**

- Implantación de medidas para a igualdade efectiva entre homes e mulleres, así como a conciliación entre a vida laboral e familiar.
- Reserva do 5 % das prazas da oferta pública de emprego para cidadáns con algún grao de discapacidade.

## **OUTRAS MEDIDAS**

- Plan de formación anual para a capacitación, desenvolvemento e reciclaxe de habilidades e competencias.
- Número único de atención telefónica para todo o territorio nacional (901 50 20 50), a través do cal se poida obter calquera tipo de información e realizar múltiples xestións ante a TXSS.
- Impulso da Administración electrónica, a través da mellora dos contidos e utilidades do portal web e da Sede electrónica da Seguridade Social, e da implantación do Rexistro Electrónico e a transmisión electrónica de documentos (sistema RED).
- Simplificación dos trámites e procedementos administrativos.
- Sistema de iniciativas e mellores prácticas aberto a todo o persoal da TXSS.
- Participación en programas de recoñecemento externo.
- Controis activos para a calidade dos datos, a revisión e actualización permanente de bases de datos do Ficheiro xeral de afiliación e do Ficheiro xeral de recadación, a adopción de innovacións e a mellora das transaccións informáticas.



- Participación e colaboración con foros nacionais e internacionais, tanto sectoriais coma doutros ámbitos, vixilancia tecnolóxica e detección de mellores prácticas.



## 5. Medidas de corrección, compensación ou reparación

En caso de que se incumpran 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.



## 6. Información complementaria

### 6.1. Identificación da unidade responsable da Carta de Servizos

#### SECRETARÍA GENERAL

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

### 6.2. Enderezos postais, telefónicos e electrónicos

#### ATENCIÓN ELECTRÓNICA

- Portal Web (información): [www.seg-social.es](http://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.





## ATENCIÓN PRESENCIAL

- Na páxina web pódese atopar a localización das direccións provinciais, administracións e unidades de recadación executiva e tamén como acceder a estas 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.

## REDES SOCIAIS



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

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

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





TESORERÍA GENERAL  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL