CARTA DE SERVEIS

TRESORERIA GENERAL DE LA SEGURETAT SOCIAL

Compromís de Qualitat

Atenció Presencial

Atenció Telefònica

Pàgina Web

Seu Electrònica

20 22/25

CALIDAD ADMINISTRACION PUBLICA

NIPO: 124-22-036-6

GOVERN D´ESPANYA
MINISTERI D´INCLUSIÓ, SEGURETAT SOCIAL I MIGRACIONS
SECRETARIA D´ESTAT DE LA SEGURETAT SOCIAL I PENSIONS

Presentació 3

1 Introducció 4

2 Informació de caràcter general i legal 5
2.1. Dades identificatives y finalitats de la TGSS 5
2.2. Relació de serveis prestats 6
2.3. Drets dels ciutadans 10
2.4. Fórmules de col·laboració i participació dels ciutadans en la millora dels serveis 11
2.5. Normativa reguladora. Textos legals 12
2.6. Presentació de queixes y suggeriments 15

3 Compromisos de qualitat oferts i indicadors 17

4 Sistemes d'assegurament i altres mesures (Mesures que assegurin la igualtat de gènere, que facilitin l'accés al servei i que millorin les condicions de la prestació) 19

5 Mesures d'esmena, compensació o reparació 22

6 Informació complementària 23
6.1. Identificació de la unitat responsable de la Carta de Serveis 23
6.2. Adreces telefòniques i electròniques 23

Presentació

La Constitució Espanyola del 1978 consagra el caràcter instrumental de l'Administració Pública al servei de l'interès general i estableix que la seva missió principal és la cobertura de les seves necessitats.

D'acord amb això, hem de considerar prioritària la millora de l'atenció als ciutadans, així com l'establiment d'un sistema de comunicació recíproca entre aquests i l'Administració Pública.

Des de l'any 2000, la Tresoreria General de la Seguretat Social ha incorporat als seus compromisos de modernització l'elaboració de cartes de serveis en què es detallen el significat, l'abast i els objectius de la nostra entitat com a element de transparència i compromís amb la qualitat en la prestació del servei públic.

Amb l'objectiu de difondre aquesta informació, donar-la a conèixer i fer-ne partícips tots els ciutadans es concreta el nostre compromís: "La missió de la Tresoreria General de la Seguretat Social és prestar un servei eficaç amb els màxims nivells de qualitat, atenent les demandes dels ciutadans, proporcionant-los les màximes facilitats en el compliment de les seves obligacions, amb el mínim cost per a la societat".

La Carta de Serveis ha passat a formar part essencial de la nostra entitat, com a punt de partida per a la gestió interna, amb l'objectiu de buscar una millora contínua en els serveis que oferim.

Amb tot això, proporcionem a la societat un servei avaluable basat en les fites i els indicadors que s'hi exposen explícitament.

Director general

1. Introducció

El Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat, en el seu capítol tercer, recull el programa de cartes de serveis, que s'estableixen com l'instrument a través del qual els òrgans, els organismes i les entitats de l'Administració General de l'Estat informen els ciutadans i usuaris sobre els serveis que tenen encomanats, sobre els drets que els assisteixen en relació a aquests i sobre els compromisos de qualitat en la seva prestació.

L'objectiu de la **Carta de Serveis** de la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS) és presentar als ciutadans, a les empreses i a altres grups d'interès els c**ompromisos de qualitat** dels serveis prestats, tenint en compte les demandes i preocupacions actuals, el compliment dels quals es pot **avaluar i contrastar** d'acord amb els nivells i els indicadors associats.

La missió de la TGSS és prestar un servei eficaç amb els màxims nivells de qualitat, atenent les demandes dels ciutadans, proporcionant-los les màximes facilitats en el compliment de les seves obligacions, amb el mínim cost per a la societat.

A més, **la visió** de la nostra entitat és servir de referència a altres entitats i organismes prestadors de serveis, per la seva capacitat per donar resposta àgil i satisfactòria a les demandes de la societat.

Per assolir els seus compromisos s'assumeixen en la gestió dels nostres serveis una sèrie de **principis i valors**, com ara:

- 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.

2. Informació de caràcter general i legal

2.1. Dades identificatives i finalitats de la TGSS

La TGSS és un **servei comú de la Seguretat Social**, tutelat pel Ministeri d'Inclusió Seguretat Social i Migracions, amb personalitat jurídica pròpia, en què 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'atribueixen a la Tresoreria General competències en les matèries següents:

- La inscripció d'empreses.
- L'afiliació, les altes i baixes dels treballadors.
- La gestió i el control de la cotització i de la recaptació de les quotes i els altres recursos de finançament del Sistema de la Seguretat Social.
- L'ajornament o el fraccionament de les quotes de la Seguretat Social.
- La titularitat, la gestió i l'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 de Gestió Sanitària tenen atribuïdes.
- L'organització dels mitjans i el disseny i la gestió dels processos necessaris per ingressar les quotes i els altres recursos financers del sistema de la Seguretat Social.
- L'ordenació del pagament de les obligacions de la Seguretat Social i la distribució en el temps i en el territori de les disponibilitats dineràries per satisfer puntualment aquestes obligacions.
- L'organització i la gestió del circuit financer que canalitzi les disponibilitats i els moviments relatius als recursos del sistema, d'acord amb les necessitats de gestió de la Seguretat Social.
- La gestió de la funció reasseguradora d'accidents laborals.
- La gestió del Fons de Reserva de la Seguretat Social.
- La liquidació dels capitals cost que han de constituir les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social i les empreses declarades responsables del pagament de prestacions.

Amb l'objectiu d'atendre les seves competències i de satisfer les necessitats dels ciutadans i les empreses, la TGSS disposa de:

- 52 Direccions Provincials.
- 162 Administracions.
- 67 Oficines integrals de la Seguretat Social.
- 242 Unitats de recaptació executiva.
- Servei d'Atenció Telefònica (901502050 i 915410291)
- Canal d'Atenció Electrònica accessible a través de la pàgina **web:** (https://www.seg-social.es) i de la **SEU** electrònica de la Seguretat Social: (https://sede.seg-social.gob.es)

2.2. Relació de serveis prestats

SERVEIS D'INFORMACIÓ, CONSULTA I ASSISTÈNCIA

- Informació general en matèria d'afiliació de treballadors i inscripció d'empreses.
- Informació i assistència sobre procediments d'inscripció i afiliació d'empreses i treballadors.
- Informació i assistència als ciutadans sobre els serveis electrònics, l'obtenció d'informes i la realització de tràmits en matèria d'afiliació de treballadors i inscripció d'empreses.
- Informació general en matèria de cotització i recaptació.
- Informació i assistència als ciutadans sobre els serveis electrònics i l'obtenció d'informes sobre les seves dades de cotització a la Seguretat Social.
- Orientació i assistència sobre cotització i pagament d'obligacions a la Seguretat Social.
- Servei de compra i venda d'immobles.
- Servei d'Estadística, Pressupostos i Estudis.

Es pot accedir a aquesta informació i a la sol·licitud dels tràmits pels canals següents:

- Pàgina web i Seu electrònica de la Seguretat Social.
- IMPORTASS, portal de la Tresoreria General per consultar-hi informació.
- Assistent virtual "ISSA" que soluciona dubtes als usuaris i els deriva als serveis disponibles per realitzar un tràmit.
- Bústia de consultes que permet que els ciutadans plantegin una consulta general.

Aquest canal no permet l'entrada de sol·licituds de tramitació.

- Formulari de sol·licitud d'atenció, per als ciutadans sense autentificació, per mitjà del servei "T'ajudem".
- Atenció telefònica a través dels números de la TGSS 901502050 i 9154102 91.
- Compte de Twitter de la TGSS. @info_TGSS.

A través del servei "T'ajudem" pots conèixer aquests canals i accedir-hi.

SERVEIS DE TRAMITACIÓ I GESTIÓ

- Inscripció d'empreses i assignació de Codis de Compte de Cotització, així com variació i baixes d'aquests.
- Assignació de Número de la Seguretat Social (NUSS).
- Altes, baixes i variacions de dades de treballadors en els diferents règims que formen el sistema de la Seguretat Social.
- Tramitació i resolució de convenis especials.
- Gestió de desplaçaments de treballadors a l'estranger quan hi duguin a terme una activitat professional.
- Gestió de la domiciliació en compte per a l'abonament de quotes a la Seguretat Social.
- Gestió de liquidacions que donin saldo creditor.
- Gestió d'ajornaments.
- Devolució d'ingressos indeguts.
- Sol·licituds de distribució de topalls de cotització per pluriocupació.
- Variacions de dades de cotització dels treballadors.
- Pagament de deutes a la Seguretat Social.

Es pot accedir a aquesta informació i a la sol·licitud dels tràmits pels canals següents:

- Seu electrònica de la Seguretat Social.
- Sistema RED i Sistema de Liquidació Directa.
- IMPORTASS, portal de la Tresoreria General.
- Atenció telefònica amb la qual els usuaris tenen la possibilitat de tramitar informes a través dels números de la TGSS 901502050 i 9154102 91.

A través del servei "T'ajudem" pots conèixer aquests canals.

SERVEIS D'OBTENCIÓ D'INFORMES I CERTIFICATS

- Acreditació d'activitat agrària per compte propi.
- Acreditació d'haver tramitat una alta o baixa en treball autònom.
- Acreditació de no estar inscrit com a empresari.
- Acreditació de no tenir Número de la Seguretat Social.
- Acreditació d'alta, baixa o modificacions en treball de la llar.
- Acreditació del Número de la Seguretat Social.
- Certificat d'estar al corrent de les obligacions en la Seguretat Social.
- Duplicat de documents d'inscripció i assignació de CCC per a empresari.
- Informe de bases de cotització.
- Informe de bases de cotització per correu postal.
- Informe de quotes ingressades.
- Informe de quotes ingressades per correu postal.
- Informe de dades de cotització de treball autònom.
- Informe d'estar al corrent de les obligacions en la Seguretat Social.
- Informe d'estar al corrent de les obligacions en la Seguretat Social per correu postal.
- Informe de situació actual del treballador.
- Informe de situació d'empresari individual.
- Informe de situació en la Seguretat Social en una data concreta.
- Informe de la teva vida laboral.
- Informe de la teva vida laboral per correu postal.
- Informe de les teves dades personals i domiciliàries.
- Comunicació als treballadors de vida laboral i bases de cotització.

La TGSS ofereix a ciutadans i empreses la possibilitat d'obtenir informes i certificats a través de la SEU electrònica de la Seguretat Social i del portal de la TGSS, IMPORTASS.

SERVEIS DE REGISTRE DE LA IDENTITAT DIGITAL

La TGSS ofereix als ciutadans la possibilitat de gestionar:

- Obtenció del certificat personal de la FNMT-RCM.
- Registre dels ciutadans al sistema Cl@ve, usuari i contrasenya.

Es pot accedir a aquest servei per mitjà d'una cita concertada, ja que cal acreditar la identitat, per obtenir els certificats i això es fa a través del servei "T'ajudem".

SERVEIS DE PRESENTACIÓ DE DOCUMENTS I ESCRITS

El registre permet presentar escrits, sol·licituds i comunicacions relacionats amb els tràmits i procediments establerts en la resolució vigent de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social i Pensions.
Es pot accedir al registre a través de la Seu electrònica de la Seguretat Social o de forma presencial a les oficines d'assistència en matèria de registre habilitades a aquest efecte.
Els procediments administratius susceptibles de tramitació a través del registre electrònic són:

- Ajornament del pagament de deutes a la Seguretat Social.
- Baixa de l'empresari.
- Variació de dades del codi de compte de cotització.
- Represa de l'activitat empresarial.
- Variació de dades al Règim Especial de Treballadors Autònoms.
- Alta en conveni especial.
- Variació de dades de convenis especials.
- Baixa en conveni especial.
- Alta en conveni especial per expedient de regulació d'ocupació.
- Baixa en conveni especial per expedient de regulació d'ocupació.
- Variació de dades en convenis especials per expedient de regulació d'ocupació.
- Autorització per a utilitzar el sistema RED.
- Devolució d'ingressos indeguts Règim General i assimilats.
- Moratòries i exempcions per esdeveniments catastròfics.
- Impugnacions davant la Tresoreria General de la Seguretat Social.
- Alta de proveïdor per cobrar factures del sistema de la Seguretat Social.
- Baixa o modificació de proveïdor per cobrar factures del sistema de la Seguretat Social.
- Concurs. Comunicació de la declaració de concurs a la TGSS.
- Concurs. Comunicació de nomenament de mediador concursal i acceptació del càrrec.
- Cessió de dades per a administracions públiques: autorització, alta i baixa d'usuaris i variació de dades.
- Treballadors desplaçats. TA.300.
- Presentació d'altres escrits, sol·licituds i comunicacions (Tresoreria General de la Seguretat Social).
- Fraccionament del reintegrament de prestacions indegudament percebudes.
- Ampliació de la moratòria concedida a institucions sanitàries.

SERVEIS DE SUPORT I ASSESSORAMENT ALS PROFESSIONALS (AUTORITZATS XARXA).

- Informar i donar assistència a la persona autoritzada RED sobre l'ús dels serveis electrònics que té a la seva disposició en matèria de Seguretat Social: serveis de la Seu electrònica, sistema RED, Sistema de Liquidació Directa, registre electrònic, butlletins de notícies RED i CASIA.
- Tramitació i resolució d'autoritzacions per utilitzar els serveis de Remissió Electrònica de Documents (RED).
- Gestió de les autoritzacions del sistema RED i resolució d'incidències originades en els tràmits realitzats a través d'aquest sistema.

Es pot accedir a aquests serveis pels canals següents:

- Pàgina web i Seu electrònica de la Seguretat Social.
- CASIA, s'hi poden plantejar consultes, errors o incidències produïts en la transmissió de fitxers a través del sistema RED o SLD o a les funcionalitats dels serveis en línia i presentar la sol·licitud de tràmits propis de l'àmbit de gestió de la Tresoreria General de la Seguretat Social que no es puguin dur a terme a través del sistema RED i/o SEDESS.
- Consulta a través dels telèfons de la TGSS 901502050 i 915410291.

2.3. Drets dels ciutadans

D'acord amb la normativa general vigent (apartat 2.6 d'aquest document) els ciutadans (treballadors i empreses) tenen dret:

- A ser informats pels corresponents organismes de la TGSS sobre les dades que facin referència a ells que constin en aquesta.
- Que els corresponents organismes de la TGSS competents en la matèria mantinguin al dia les dades relatives a les persones afiliades, i també les de les persones i entitats a les quals correspongui el compliment de les obligacions relatives a l'afiliació al sistema i a les altes i baixes en els règims que el formen.
- A conèixer en qualsevol moment l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguin la condició d'interessats i a obtenir còpies de documents que aquests continguin.
- A identificar les autoritats i el personal al servei de la TGSS sota la responsabilitat del quals es tramitin els procediments.

- A obtenir còpia segellada dels documents que presentin, aportant-la juntament amb els originals, així com a la devolució d'aquests, tret que els originals hagin de formar part del procediment.
- A utilitzar llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma.
- A formular al·legacions i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que haurà de tenir en compte l'òrgan competent en el moment de redactar la proposta de resolució.
- A no presentar documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti o que ja estiguin en poder de la TGSS.
- A ser atesos personalment i de forma confidencial.
- A obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es vulguin realitzar.
- A accedir als registres i arxius de la TGSS en els termes previstos a la Constitució i en aquesta o en altres lleis.
- A ser tractats amb respecte i deferència per part de les autoritats i els funcionaris, que els hauran de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de la TGSS i del personal al seu servei, quan així correspongui legalment.
- A qualsevol altre dret que els reconeguin la Constitució i les lleis.
- A relacionar-se amb les administracions públiques través de mitjans electrònics. Per això, la TGSS posa a disposició dels ciutadans una àmplia oferta de serveis electrònics que es poden consultar a la SEU electrònica (https://sede.seg-social.gob.es).

2.4. Fórmules de col·laboració i participació dels ciutadans en la millora dels serveis

La TGSS es compromet a fomentar la participació i la col·laboració dels ciutadans, necessàries per millorar la qualitat de la prestació dels serveis. Amb aquest objectiu posa a la seva disposició els mitjans següents:

- Mitjançant representants empresarials i sindicals al Consell General i Comissió Executiva Central de l'Institut Nacional de la Seguretat Social i a les comissions executives provincials (òrgans consultius de la Seguretat Social).
- Recollint les seves opinions a les enquestes sobre la prestació de serveis o a través de les bústies de suggeriments.

- Mitjançant la presentació de queixes i suggeriments d'acord amb el que es preveu en aquesta carta.
- A través de la bústia de consultes de la pàgina web de la Seguretat Social.
- Twitter; @info_TGSS

2.5. Normativa reguladora. Textos legals

La normativa reguladora dels serveis prestats per aquesta entitat està recollida en els textos normatius següents. L'apartat Normativa del WEB (www.seg-social.es) conté els textos legals actualitzats i permet accedir-hi fàcilment.

GENERAL

- Constitució Espanyola de 27 de desembre de 1978 [articles 40.2, 41 i 43]. (BOE del 29 de desembre de 1978).
- Llei 27/2011, d'1 d'agost, sobre actualització, adequació i modernització del sistema de Seguretat Social. (BOE del 2 d'agost de 2011).
- Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social. (BOE de l'11 d'octubre de 2011).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les Administracions Públicas. (BOE del 2 d'octubre de 2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim jurídic del Sector Públic. (BOE del 2 d'octubre de 2015).
- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors. (BOE del 24 d'octubre de 2015).
- Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social (BOE del 31 d'octubre de 2015).

INSCRIPCIÓ I AFILIACIÓ

- Reglament general sobre inscripció d'empreses, afiliació, altes i baixes i variacions 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).

COTIZACIÓ 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 de 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 de 2004).

ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

- Ordre TAS/408/2008, de 18 de febrer, per la qual es crea el registre electrònic del Ministeri de Treball i Afers Socials i es regula el servei de notificacions electròniques i s'estableixen els requisits generals per a la seva aplicació a determinats procediments (BOE del 21 de febrer de 2008).
- Ordre TIN/3518/2009, de 29 de desembre, per la qual es crea el registre electrònic de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social per a la presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions i s'estableixen criteris generals per a la seva aplicació a determinats procediments (BOE del 31 de desembre de 2009).
- Ordre TIN/1459/2010, de 28 de maig, per la qual es crea la Seu electrònica de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social (BOE del 5 de juny de 2010).

- Ordre ESS/1222/2015, de 22 de juny, per la qual es regula el tauler d'anuncis de la Seguretat Social (BOE del 24 de juny de 2015).
- Ordre ISM/903/2020, de 24 de setembre, per la qual es regulen les notificacions i comunicacions electròniques en l'àmbit de l'Administració de la Seguretat Social (BOE del 29 de setembre de 2020).
- Ordre ISM/189/2021, de 3 de març, per la qual es regula el Registre electrònic d'apoderaments de la Seguretat Social (BOE del 5 de març de 2021).

INFORMACIÓ I ATENCIÓ ALS CIUTADANS

- Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció als ciutadans (BOE del 4 de març de 1996).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (BOE del 6 de desembre de 2018).
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (DOUE del 4 de maig de 2016).

QUALITAT

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

TRANSPARÈNCIA

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

IGUALTAT

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

NORMATIVA COMUNITÀRIA

- Reglament (CE) núm. 883/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, sobre la coordinació dels sistemes de Seguretat Social (DOUE del 30 d'abril de 2004).
- Reglament (CE) núm. 987/2009 del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de setembre de 2009, pel qual s'adopten les normes d'aplicació del Reglament (CE) núm. 883/2004, sobre la coordinació dels sistemes de Seguretat Social. (DOUE del 30 d'octubre de 2009).
- Reglament (CE) núm. 988/2009 del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de setembre de 2009, pel qual es modifica el Reglament (CE) núm. 883/2004, sobre la coordinació dels sistemes de Seguretat Social, i es determina el contingut dels seus annexos (DOUE del 30 d'octubre de 2009).
- Reglament (CE) núm. 1231/2010 del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de novembre de 2010, pel qual s'amplia l'aplicació del Reglament (CE) núm. 883/2004 i el Reglament (CE) núm. 987/2009 als nacionals de tercers països que, a causa només de la seva nacionalitat, no estiguin coberts per aquests (DOEU del 29 de desembre de 2010).

2.6. Presentació de queixes i suggeriments

A la recerca de la millora en la prestació dels serveis, la TGSS posa a disposició dels ciutadans una bústia en la qual podran presentar les seves queixes i els seus suggeriments als llocs i en la forma que s'indiquen tot seguit:

ON

- *Presencial: serveis centrals, direccions provincials i administracions de la TGSS.*
- *Electrònic: portal WEB i SEU electrònica de la Seguretat Social.*
- *Correu postal: serveis centrals, direccions provincials i administracions de la TGSS.*

COM

- *Mitjançant formulari normalitzat que, un cop emplenat, el ciutadà haurà de signar.*
- *Si es presenta de forma electrònica, cal disposar de certificat electrònic, DNI electrònic o Cl@ve permanent.*

RESOLUCIÓ

- *Els ciutadans rebran constància de la presentació a través del mitjà que indiquin.*
- *Un cop rebut el formulari, la unitat responsable de tramitar-lo respondrà al ciutadà en el termini establert al compromís de referència.*
- *Les queixes i els suggeriments no tindran, en cap cas, la qualificació de recursos administratius ni la seva interposició paralitzarà els terminis establerts en la normativa vigent.*

3. Compromisos de qualitat oferts i indicadors

Aquest servei comú prestarà els serveis relacionats i detallats en aquesta carta, sempre que hi hagi constància de tots els requisits i totes les dades establerts, d'acord amb els compromisos de qualitat que s'exposen tot seguit juntament amb els indicadors utilitzats per avaluar-ne el nivell de compliment:

COMPROMISOS	INDICADORS
1. Contestació del 100% de les queixes i els suggeriments interposats pels ciutadans en un termini inferior o igual a 18 dies hàbils.	1.1. Percentatge de contestacions realitzades dins del termini previst.
2. Atenció directa del 70% de les trucades rebudes dins de l'horari establert. L'altre 30% es contestaran posteriorment en aquells casos en què hi hagi bústia de veu i hi deixin les dades de contacte.	2.1. Percentatge de trucades ateses directament.
3. Atenció del 100% dels ciutadans que tenen cita concertada en una administració de la TGSS i hi acudeixen.	3.1. Percentatge de ciutadans atesos el dia de la cita concertada.
4. Tramitació de sol·licituds de Codis de Compte de Cotització i assignació del Número de la Seguretat Social en un dia hàbil.	4.1. Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini previst relatives a la tramitació de: • Codis de Compte de Cotització. • Assignació de NUSS.
5. Tramitació de les sol·licituds d'alta, baixa i variacions que no es puguin fer per SEDESS de treballadors en un temps inferior o igual a 2 dies hàbils.	5.1. Percentatge de sol·licituds d'alta, baixa i variacions de treballadors tramitades dins del termini previst.
6. Tramitació de les sol·licituds de convenis especials en un termini inferior o igual a 5 dies hàbils. En el cas de convenis especials que siguin conseqüència d'un ERO, el termini serà inferior o igual a 25 dies hàbils.	6.1. Percentatge de tramitació de sol·licituds de convenis especials en el termini previst.
7. Resolució de sol·licituds d'autoritzacions a sistema RED en un termini inferior o igual a 5 dies hàbils.	7.1. Percentatge de resolucions tramitades en el termini previst.
8. Tramitació de les liquidacions que donin saldo creditor en un termini inferior o igual a 20 dies hàbils.	8.1. Percentatge de devolucions per saldo creditor en el termini previst.

COMPROMISOS	INDICADORS
9. Tramitació de les devolucions d'ingressos indeguts en un termini inferior o igual a 60 dies des de la presentació de la seva sol·licitud.	9.1. La devolució de l'ingrés indegut es tramita i es paga en el termini previst.
10. Resolució de consultes CASIA en un termini inferior a 2 dies hàbils.	10.1. Percentatge de resolucions dins del termini previst.
11. Resolució del 90% error/incidència CASIA en un termini inferior a 1 dia hàbil. L'altre 10% en un termini inferior a 2 dies hàbils.	11.1. Percentatge de resolucions dins del termini previst.
12. Resolució del 90% de tràmits CASIA en un termini inferior a 1 dia hàbil. L'altre 10% en un termini inferior a 2 dies hàbils.	12.1. Percentatge de resolucions dins del termini previst.
13. Resolució per part de les unitats d'impugnacions de les direccions provincials de les impugnacions que es formulin davant seu en un termini inferior o igual a 50 dies naturals, des de la data d'entrada a la unitat de tràmit.	13.1. Percentatge de tramitacions de les impugnacions que es resolen a les direccions provincials en el termini previst.
14. Tramitació del 90% de les sol·licituds d'ajornament en un termini inferior o igual a 10 dies hàbils i l'altre 10% en un termini inferior o igual a 30 dies hàbils.	14.1. Percentatge de les sol·licituds d'ajornament tramitades dins del termini previst.
15. Avís via SMS al telèfon facilitat pel ciutadà que s'ha ordenat el primer pagament de la seva pensió.	15.1. Percentatge de comunicació de l'ordenació dels primers pagaments de pensions.
16. En les sol·licituds sense autenticació rebudes a través del servei T'ajudem cal posar-se en contacte amb el ciutadà en un termini igual o inferior a 5 dies hàbils.	16.1. Percentatge de sol·licituds ateses en el temps previst.
17. Tramitació de sol·licituds de comunicació i modificació de telèfon i adreça de correu electrònic en un termini igual o inferior a 3 dies hàbils.	17.1. Percentatge de sol·licituds tramitades en el termini previst.
18. Facilitar resposta a través de la bústia de consultes de la pàgina web en el termini de 2 dies hàbils.	18.1 Percentatge de respostes en el termini previst.

4. Sistemes d'assegurament i altres mesures (Mesures que assegurin la igualtat de gènere, que facilitin l'accés al servei i que millorin les condicions de la prestació)

La TGSS aplica un enfocament integrat per garantir el compliment dels objectius de gestió, els requisits de servei als ciutadans, i per 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 a tota l'organització i acreditacions externes del nivell d'excel·lència.
- 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 als ciutadans, grups de millora, etc.).
- Model de valoració dels serveis (qüestionaris de satisfacció, mesurament d'expectatives basades en el 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 els tràmits que es realitzin 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.

ACCESIBILITAT

- Programa d'accessibilitat física a les instal·lacions de la TGSS, creació d'un entorn adequat per a la comunicació (sense barreres arquitectòniques, amb senyalització interior i exterior, adequació d'horaris d'atenció, amplitud i comoditat d'espais).
- Les revisions d'accessibilitat estan basades en els criteris WCAG 2.1. S'estableix com a objectiu assolir el compliment de tots els requisits de nivell A i AA, juntament amb certs requisits de nivell AAA considerats rellevants per millorar l'experiència d'ús del portal per part dels ciutadans, tot establert al Reial decret 1112/2018 que entrarà en vigor el 20 de setembre de 2020.

MEDI AMBIENT

- Gestió dels aspectes ambientals més significatius, com ara 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 de 2004, de la Secretaria d'Estat per a l'Administració Pública.
- Realització de simulacres periòdics per 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, així com 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.
- Números d'atenció telefònica per a tot el territori nacional (901 50 20 50 i 915 41 02 91) en els quals obtenir qualsevol mena d'informació i realitzar múltiples gestions davant la TGSS.
- Impuls de l'Administració Electrònica, a través de la millora dels continguts i les utilitats del 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 millores 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 en fòrums nacionals i internacionals, tant sectorials com d'altres àmbits, i col·laboració amb aquests, vigilància tecnològica i detecció de millors pràctiques.

5. Mesures d'esmena, compensació o reparació

Si es produeix l'incompliment dels compromisos assumits en aquesta carta, les reclamacions s'hauran d'adreçar a la unitat responsable de la Carta de Serveis a través de la bústia de correu; cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es

Un cop analitzada la reclamació, el titular de la Direcció General de la Tresoreria General de la Seguretat Social contestarà al ciutadà i li comunicarà els resultats de l'anàlisi i les actuacions que es duguin en terme en un termini no superior a 30 dies naturals.

Aquest incompliment no donarà lloc en cap cas a responsabilitat patrimonial de la TGSS.

6. Informació complementària

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

SECRETARÍA GENERAL

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

6.2. Adreceses telefòniques y electròniques

ATENCIÓ PRESENCIAL

A la nostra pàgina web pots trobar la localització de les direccions provincials, administracions i unitats de recaptació executiva, i informació sobre com accedir-hi a través del corresponent mapa de situació, que inclou informació relativa a serveis públics de transport.

Es pot anar a les administracions amb cita prèvia concertada i l'horari d'atenció concertada al públic és de 9 a 14 h, de dilluns a divendres.

ATENCIÓ TELEFÒNICA

Tel.: 901 50 20 50 y 915 41 02 91.

ATENCIÓ ELECTRÒNICA

- Portal Web (informació): https://www.seg-social.es
- SEDE Electrònica (gestió): https://sede.seg-social.gob.es
- IMPORTASS. Portal de la TGSS.

Ambdues, accessibles les 24 hores/365 dies a l'any, tret d'incidències i interrupcions programades per a manteniment i actualització.

- Es recomana encaridament consultar-les i utilitzar-les per evitar desplaçaments i agilitar les gestions amb la TGSS.
- Codi QR:

- Twitter: @Info_TGSS

TRESORERÍA GENERAL
DE LA SEGURETAT SOCIAL

WEB

SEU ELECTRÒNICA