CARTA DE SERVICIOS

TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Compromiso de Calidad

Atención Presencial

Atención Telefónica

Página Web

Sede Electrónica

20 22/25

CALIDAD ADMINISTRACION PUBLICA

NIPO: 124-22-033-X

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES

Presentación 3

1 Introducción 4

2 Información de carácter general y legal 5
2.1. Datos identificativos y fines de la TGSS 5
2.2. Relación de servicios prestados 6
2.3. Derechos de los ciudadanos 10
2.4. Fórmulas de colaboración y participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios 11
2.5. Normativa reguladora. Textos legales 12
2.6. Presentación de Quejas y Sugerencias 15

3 Compromisos de calidad ofrecidos e indicadores 17

4 Sistemas de aseguramiento y otras medidas (Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren la condiciones de la prestación). 19

5 Medidas de subsanación, compensación o reparación 22

6 Información complementaria 23
6.1. Identificación de la Unidad responsable de la Carta de Servicios 23
6.2. Direcciones telefónicas y electrónicas. 23

Presentación

La Constitución Española de 1978 consagra el carácter instrumental de la Administración Pública estando al servicio del interés general y siendo su misión principal la cobertura de sus necesidades.

En base a ello, debemos considerar prioritaria la mejora de la atención a los ciudadanos así como el establecimiento de un sistema de comunicación recíproca entre aquellos y la Administración Pública.

Desde el año 2000, la Tesorería General de la Seguridad Social ha venido incorporando dentro de sus compromisos de modernización, la elaboración de Cartas de Servicios, en las que se detalla el significado, alcance y objetivos de nuestra entidad como elemento de transparencia y compromiso con la calidad en la prestación del servicio público.
Con la finalidad de difundir, dar a conocer y hacer partícipes a todos los ciudadanos, se concreta nuestro compromiso: "La misión de la Tesorería General de la Seguridad Social es prestar un servicio eficaz con los máximos niveles de calidad, atendiendo las demandas de los ciudadanos, proporcionándoles las máximas facilidades en el cumplimiento de sus obligaciones, con el mínimo coste para la sociedad"

La Carta de Servicios ha pasado a formar parte esencial de nuestra entidad, como punto de partida para la gestión interna, con el objetivo de buscar una mejora continua en los servicios que ofrecemos.

Con todo ello, proporcionamos a la sociedad un servicio evaluable en base a las metas e indicadores que explícitamente se indican en la misma.

Director General

1. Introducción

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, en su capítulo tercero, recoge el programa de Cartas de Servicios, estableciéndose estas como el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

La **Carta de Servicios** de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) tiene como objetivo presentar a los ciudadanos, a las empresas y a otros grupos de interés los **compromisos de calidad** de los servicios prestados, teniendo en cuenta las demandas y preocupaciones actuales, y cuyo cumplimiento puede ser **evaluado y contrastado** de acuerdo con los niveles e indicadores asociados.

La misión de la TGSS es prestar un servicio eficaz con los máximos niveles de calidad, atendiendo las demandas de los ciudadanos, proporcionándoles las máximas facilidades en el cumplimiento de sus obligaciones, con el mínimo coste para la sociedad.

Además, **la visión** de nuestra entidad es servir de referencia para otras entidades y organismos prestadores de servicios, por su capacidad para dar respuesta ágil y satisfactoria a las demandas de la sociedad.

Para la consecución de sus compromisos, se asumen en la gestión de nuestros servicios una serie de **principios y valores** como son:

- La mejora continua, la eficiencia y la orientación a resultados;
- La excelencia, la sostenibilidad y la transparencia en la gestión;
- El conocimiento, la innovación y la tecnología;
- El trabajo en equipo, la comunicación y el fomento de la participación.

2. Información de carácter general y legal

2.1. Datos identificativos y fines de la TGSS

La TGSS es un **servicio común de la Seguridad Social**, tutelado por el Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones, con personalidad jurídica propia, donde por aplicación de los principios de solidaridad financiera y caja única, **se unifican todos los recursos económicos y la administración financiera del Sistema de la Seguridad Social.**

Específicamente se atribuyen a la Tesorería General competencias en las siguientes materias:

- La inscripción de empresas.
- La afiliación, altas y bajas de los trabajadores.
- La gestión y control de la cotización y de la recaudación de las cuotas y demás recursos de financiación del Sistema de la Seguridad Social.
- El aplazamiento o fraccionamiento de las cuotas de la Seguridad Social.
- La titularidad, gestión y administración de los bienes y derechos que constituyen el patrimonio único de la Seguridad Social, sin perjuicio de las facultades que las Entidades Gestoras de la Seguridad Social, las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y el Instituto De Gestión Sanitaria tienen atribuidas.
- La organización de los medios y el diseño y gestión de los procesos necesarios para el ingreso de las cuotas y demás recursos financieros del Sistema de la Seguridad Social.
- La ordenación del pago de las obligaciones de la Seguridad Social y la distribución en el tiempo y en el territorio de las disponibilidades dinerarias para satisfacer puntualmente dichas obligaciones.
- La organización y gestión del circuito financiero que canalice las disponibilidades y movimientos relativos a los recursos del Sistema, conforme a las necesidades de gestión de la Seguridad Social.
- La gestión de la función reaseguradora de accidentes de trabajo.
- La gestión del Fondo de Reserva de la Seguridad Social.
- La liquidación de los capitales coste a constituir por Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y empresas declaradas responsables del pago de prestaciones.

con el objetivo de atender sus competencias y de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y las empresas, la TGSS dispone de:

- 52 Direcciones Provinciales.
- 162 Administraciones.
- 67 Oficinas Integrales de la Seguridad Social.
- 242 Unidades de Recaudación Ejecutiva.
- Servicio de Atención Telefónica (901 50 20 50 Y 915 41 02 91).
- Canal de Atención Electrónica accesible a través de la página **Web (https://www.seg-social.es)** y de la **SEDE** Electrónica de la Seguridad Social **(https://sede.seg-social.gob.es)** y el Portal de la Tesorería General, **IMPORTASS**.

2.2. Relación de servicios prestados

SERVICIOS DE INFORMACIÓN, CONSULTA Y ASISTENCIA

- Información general en materia de afiliación de trabajadores e inscripción de empresas.
- Información y asistencia sobre procedimientos de inscripción y afiliación de empresas y trabajadores.
- Información y asistencia al ciudadano sobre los servicios electrónicos, obtención de informes y realización de trámites en materia de afiliación de trabajadores e inscripción de empresas.
- Información general en materia de cotización y recaudación.
- Información y asistencia al ciudadano sobre los servicios electrónicos y obtención de informes sobre sus datos de cotización en la Seguridad Social.
- Orientación y asistencia sobre cotización y pago de obligaciones a la Seguridad Social.
- Servicio de compra y venta de inmuebles.
- Servicio de Estadísticas, Presupuestos y Estudios.

Se puede acceder a esta información y petición de los trámites por los siguientes canales:

- Página web y Sede Electrónica de la Seguridad Social.
- IMPORTASS, Portal de la Tesorería General para la consulta de información.
- Asistente virtual "ISSA" que soluciona dudas al usuario y deriva a los servicios disponibles para la realización de un trámite.
- Buzón de consultas que permite al ciudadano plantear una consulta general.

Este canal no permite la entrada de solicitudes de tramitación.

- Formulario de solicitud de atención, en caso de los ciudadanos sin autentificación, por medio del servicio "Te ayudamos".
- Atención telefónica a través de los números de la TGSS 90 150 20 50 y 91 541 02 91.
- Cuenta de Twitter de la TGSS. @info_TGSS

A través del servicio "Te ayudamos" puedes conocer y acceder a estos canales.

SERVICIOS DE TRAMITACIÓN Y GESTIÓN

- Inscripción de empresas y asignación de Códigos de Cuenta de Cotización, así como variación y bajas de los mismos.
- Asignación de Número de Seguridad Social (NUSS).
- Altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en los distintos regímenes que componen el Sistema de la Seguridad Social.
- Tramitación y resolución de Convenios especiales.
- Gestión de desplazamientos de trabajadores al extranjero cuando realicen actividad profesional.
- Gestión de la domiciliación en cuenta para el abono de cuotas a la Seguridad social.
- Gestión de liquidaciones que arrojen saldo acreedor.
- Gestión de aplazamientos.
- Devolución de ingresos indebidos.
- Solicitudes de distribución de topes de cotización por pluriempleo.
- Variaciones de datos de cotización de los trabajadores.
- Pago de deudas a la Seguridad Social.

Se puede acceder a esta información y petición de los trámites por los siguientes canales:

- Sede Electrónica de la Seguridad Social.
- Sistema RED y Sistema de Liquidación Directa.
- IMPORTASS, Portal de la Tesorería General.
- Atención telefónica en la que el usuario tiene la posibilidad de tramitar informes a través de los números de la TGSS 90 150 20 50 y 91 541 02 91.

A través del servicio "Te ayudamos" puedes conocer y acceder a estos canales.

SERVICIOS DE OBTENCIÓN DE INFORMES Y CERTIFICADOS

- Acreditación de actividad agraria por cuenta propia.
- Acreditación de haber tramitado un alta o baja en trabajo autónomo.
- Acreditación de no estar inscrito como empresario.
- Acreditación de no tener Número de la Seguridad Social.
- Acreditación del alta, baja o modificaciones en empleo de hogar.
- Acreditación del Número de la Seguridad Social.
- Certificado de estar al corriente de las obligaciones en la Seguridad Social.
- Duplicado de documentos de Inscripción y Asignación de CCC para empresario.
- Informe de bases de cotización.
- Informe de bases de cotización por correo postal.
- Informe de cuotas ingresadas.
- Informe de cuotas ingresadas por correo postal.
- Informe de datos de cotización de trabajo autónomo.
- Informe de estar al corriente de las obligaciones en la Seguridad Social.
- Informe de estar al corriente de las obligaciones en la Seguridad Social por correo postal.
- Informe de situación actual del trabajador.
- Informe de situación de empresario individual.
- Informe de situación en la Seguridad Social a una fecha concreta.
- Informe de tu vida laboral.
- Informe de tu vida laboral por correo postal.
- Informe de tus datos personales y de domicilio.
- Comunicación de Vida Laboral y Bases de Cotización a los trabajadores.

La TGSS ofrece a ciudadanos y empresas la posibilidad de obtener informes y certificados por medio de la SEDE electrónica de la Seguridad Social y por el portal de la TGGS, IMPORTASS.

SERVICIOS DE REGISTRO DE LA IDENTIDAD DIGITAL

La TGSS ofrece al ciudadano la posibilidad de gestionar:

- Obtención del certificado personal de la FNMT-RCM.
- Registro de los ciudadanos en el Sistema Cl@ve, usuario y contraseña.

Se puede acceder a este servicio mediante una cita concertada ya que es necesaria la acreditación de la identidad, para la obtención de los certificados y se realiza a través del servicio "Te ayudamos".

SERVICIOS DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS Y ESCRITOS

El Registro permite la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones respecto a los trámites y procedimientos establecidos en la Resolución vigente de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones.
Se puede acceder al Registro a través de la Sede electrónica de la Seguridad Social o de manera presencial, en las oficinas de asistencia en materia de registro, habilitadas para ello.
Los procedimientos administrativos susceptibles de tramitación a través del registro electrónico son:

- Aplazamiento en el pago de deudas a la Seguridad Social.
- Baja del empresario.
- Variación de datos del código de cuenta de cotización.
- Reinicio de la actividad empresarial.
- Variación de datos en Régimen Especial de Trabajadores Autónomos.
- Alta en convenio especial.
- Variación de datos de convenios especiales.
- Baja en convenio especial.
- Alta en convenio especial por expediente de regulación de empleo.
- Baja en convenio especial por expediente de regulación de empleo.
- Variación de datos de convenios especiales por expediente de regulación de empleo.
- Autorización para el uso del Sistema RED.
- Devolución de ingresos indebidos Régimen General y asimilados.
- Moratorias y exenciones por acontecimientos catastróficos.
- Impugnaciones ante la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Alta de proveedor para cobro de facturas del sistema de la Seguridad Social.
- Baja o modificación de proveedor para cobro de facturas del sistema de la Seguridad Social.
- Concurso. Comunicación a TGSS de la Declaración de concurso.
- Concurso. Comunicación de Nombramiento de mediador concursal y aceptación del cargo.
- Cesión de Datos para Administraciones Públicas: Autorización, alta y baja de usuarios y variación de datos.
- Trabajadores Desplazados. TA.300.
- Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones (Tesorería General de la Seguridad Social).
- Fraccionamiento del reintegro de prestaciones indebidamente percibidas.
- Ampliación de la moratoria concedida a Instituciones Sanitarias.

SERVICIOS DE SOPORTE Y ASESORAMIENTO A LOS PROFESIONALES (AUTORIZADOS RED).

- Informar y asistir al autorizado RED sobre el uso de los servicios electrónicos que tienen a su disposición en materia de Seguridad Social: Servicios de la Sede Electrónica, Sistema RED, Sistema de Liquidación Directa, Registro electrónico, Boletines de Noticias RED y CASIA.
- Tramitación y Resolución de autorizaciones para el uso de los servicios de Remisión electrónica de documentos (RED).
- Gestión de las autorizaciones del sistema RED y resolución de incidencias originados en los trámites realizados a través del Sistema RED.

Se puede acceder a estos servicios por los siguientes canales:

- Página Web y Sede Electrónica de la Seguridad social.
- CASIA donde se pueden plantear consultas, errores o incidencias producidas en la transmisión de ficheros a través del Sistema RED o SLD o en las funcionalidades de los servicios Online y presentar la solicitud de trámites propios del ámbito de gestión de la Tesorería General de la Seguridad Social que no puedan llevarse a cabo a través del Sistema RED y/o SEDESS.
- Consulta a través de los teléfonos de la TGSS 90 150 20 50 y 91 541 02 91.

2.3. Derechos de los ciudadanos

De conformidad con la normativa general vigente (apartado 2.6 del presente documento) los ciudadanos (trabajadores y empresas) tienen derecho:

- A ser informados por los correspondientes organismos de la TGSS, acerca de los datos a ellos referidos que obren en la misma.
- A que los correspondientes organismos de la TGSS competentes en la materia mantengan al día los datos relativos a las personas afiliadas, así como los de las personas y entidades a las que corresponde el cumplimiento de las obligaciones relativas a la afiliación al Sistema y altas y bajas en los regímenes que lo integran.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de la TGSS bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la TGSS.
- A ser atendidos personalmente y de forma confidencial.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Al acceso a los registros y archivos de la TGSS en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de la TGSS y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.
- A relacionarse mediante medios electrónicos con las Administraciones Públicas. Por ello, la TGSS pone a disposición del ciudadano una amplia oferta de servicios electrónicos que pueden consultarse en su SEDE Electrónica (https://sede.seg-social.gob.es).

2.4. Fórmulas de colaboración y participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios

La TGSS está comprometida con fomentar la participación y colaboración de los ciudadanos, necesaria para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios. Para ello, pone a disposición los siguientes medios:

- Mediante representantes empresariales y sindicales en el Consejo General y Comisión Ejecutiva Central del Instituto Nacional de la Seguridad Social y Comisiones Ejecutivas Provinciales (órganos consultivos de Seguridad Social).
- Recogiendo sus opiniones en las encuestas sobre la prestación de servicios, o a través de los buzones de sugerencias.

- Mediante la presentación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta carta.
- A través del buzón de consultas de la página web de la Seguridad Social.
- Twitter; @info_TGSS

2.5. Normativa reguladora. Textos legales

La Normativa reguladora de los servicios prestados por esta entidad se encuentra recogida en los siguientes textos normativos. El apartado Normativa de la WEB (www.seg-social.es), contiene los textos legales de manera actualizada y de fácil acceso.

GENERAL

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 [artículos 40.2, 41 y 43] (BOE de 29 de Diciembre de 1978).
- Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social. (BOE de 2 de agosto de 2011).
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social. (BOE de 11 de octubre de 2011).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE de 2 de octubre de 2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE de 2 de octubre de 2015).
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. (BOE de 24 de octubre de 2015).
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (BOE de 31 de octubre de 2015).

INSCRIPCIÓN Y AFILIACIÓN

- Reglamento General sobre inscripción de empresas, afiliación, altas y bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto 84/1996, de 26 de enero (BOE de 27 de febrero de 1996).

COTIZACIÓN Y LIQUIDACIÓN

- Reglamento General sobre Cotización y Liquidación de otros Derechos de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre (BOE del 25 de enero de 1996).

RECAUDACIÓN

- Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio (BOE del 25 de junio de 2004).

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

- Orden TAS/408/2008, de 18 de febrero, por la que se crea el registro electrónico del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y se regula el servicio de notificaciones electrónicas, estableciéndose los requisitos generales para su aplicación a determinados procedimientos (BOE de 21 de febrero de 2008).
- Orden TIN/3518/2009, de 29 de diciembre, por la que se crea el registro electrónico de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones y se establecen criterios generales para su aplicación a determinados procedimientos (BOE de 31 de diciembre de 2009).
- Orden TIN/1459/2010, de 28 de mayo, por la que se crea la Sede Electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social (BOE de 5 de junio de 2010).

- Orden ESS/1222/2015, de 22 de junio, por la que se regula el tablón de anuncios de la Seguridad Social (BOE de 24 de junio de 2015).
- Orden ISM/903/2020, de 24 de septiembre, por la que se regulan las notificaciones y comunicaciones electrónicas en el ámbito de la Administración de la Seguridad Social (BOE de 29 de septiembre de 2020).
- Orden ISM/189/2021, de 3 de marzo, por la que se regula el Registro electrónico de apoderamientos de la Seguridad Social (BOE de 5 de marzo de 2021).

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (BOE de 4 de marzo de 1996).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE de 6 de diciembre de 2018).
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE . (DOUE de 4 de mayo de 2016).

CALIDAD

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre de 2005).

TRANSPARENCIA

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE de 10 de diciembre de 2013).

IGUALDAD

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE de 23 de marzo de 2007).

NORMATIVA COMUNITARIA

- Reglamento (CE) nº 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004 sobre la coordinación de los Sistemas de Seguridad Social (DOUE de 30 de abril de 2004).
- Reglamento (CE) nº 987/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, por el que se adoptan las normas de aplicación del Reglamento (CE) nº 883/2004, sobre la coordinación de los Sistemas de Seguridad Social. (DOUE 30 de octubre de 2009).
- Reglamento (CE) nº 988/2009 Del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 por el que se modifica el Reglamento (CE) no 883/2004, sobre la coordinación de los Sistemas de Seguridad Social, y se determina el contenido de sus anexos (DOUE 30 de octubre de 2009).
- Reglamento (UE) nº 1231/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se amplía la aplicación del Reglamento (CE) nº 883/2004 y el Reglamento (CE) nº 987/2009 a los nacionales de terceros países que, debido únicamente a su nacionalidad, no estén cubiertos por los mismos (DOUE 29 de diciembre de 2010).

2.6. Presentación de Quejas y Sugerencias

En busca de la mejora en la prestación de los servicios, la TGSS pone a disposición de los ciudadanos un buzón donde podrán presentar sus quejas y sugerencias en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

DÓNDE

- ***Presencial:*** *Servicios Centrales, Direcciones Provinciales y Administraciones de la TGSS.*
- ***Electrónico:*** *Portal WEB y SEDE Electrónica de la Seguridad Social.*
- ***Correo Postal:*** *Servicios Centrales, Direcciones Provinciales y Administraciones de la TGSS.*

CÓMO

- *Mediante **formulario normalizado** que, una vez cumplimentado, deberá ser firmado por el ciudadano.*
- *Si se presenta de **forma electrónica**, es necesario disponer de Certificado electrónico. DNI electrónico o Cl@ve permanente.*

RESOLUCIÓN

- *Los ciudadanos recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.*
- *Recibido el formulario, la Unidad responsable de su tramitación responderá al ciudadano en el plazo establecido en el compromiso de referencia.*
- *Las quejas y sugerencias no tendrán, en ningún caso, la calificación de recursos administrativos ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente*

3. Compromisos de calidad ofrecidos e indicadores

La relación de servicios detallados en esta carta, siempre que exista constancia de todos los requisitos y datos establecidos, se prestarán por este Servicio Común conforme a los compromisos de calidad que se exponen a continuación junto a los indicadores utilizados para evaluar su nivel de cumplimiento:

COMPROMISOS	INDICADORES
1. Contestación del 100% de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual de 18 días hábiles.	1.1. Porcentaje de contestaciones realizadas dentro del plazo previsto.
2. Atención directa del 70% de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 30% restante serán contestadas posteriormente en los casos que exista buzón de voz y dejen los datos de contacto.	2.1. Porcentaje de llamadas atendidas directamente.
3. Atención del 100% de los ciudadanos que tienen cita concertada en una administración de la TGSS y acuden a su cita.	3.1. Porcentaje de ciudadanos que se atienden en el día de la cita concertada.
4. Tramitación de solicitudes de Códigos de Cuenta de Cotización y asignación del Número de Seguridad Social en un día hábil.	4.1. Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo previsto relativas a la tramitación de: • Códigos de Cuenta de Cotización. • Asignación de NUSS.
5. Tramitación de las solicitudes de alta, baja y variaciones que no puedan realizarse por SEDESS de trabajadores en un tiempo inferior o igual a 2 días hábiles.	5.1. Porcentaje de solicitudes de alta, baja y variaciones de trabajadores tramitadas dentro del plazo previsto.
6. Tramitación de las solicitudes de Convenios Especiales en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles. En el caso de Convenios Especiales consecuencia de un ERE, el plazo será inferior o igual a 25 días hábiles.	6.1. Porcentaje de tramitación de solicitudes de Convenios Especiales en el plazo previsto.
7. Resolución de solicitudes de autorizaciones al sistema RED, en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles.	7.1 Porcentaje de resoluciones tramitadas en el plazo previsto.
8. Tramitación de las liquidaciones que arrojen saldo acreedor en un plazo inferior o igual a 20 días hábiles.	8.1. Porcentaje de las devoluciones por saldo acreedor en el plazo previsto.

COMPROMISOS	INDICADORES
9. Tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 60 días desde la presentación de su solicitud.	9.1. La devolución del ingreso indebido se tramita y se paga en el plazo previsto.
10. Resolución de consultas CASIA en un plazo inferior a 2 días hábiles.	10.1. Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.
11. Resolución del 90% error/incidencia CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10% restante en plazo inferior a 2 días hábiles.	11.1. Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.
12. Resolución del 90% de trámites CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10 % restante en un plazo inferior a 2 días hábiles.	12.1. Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.
13. Resolución por las Unidades de Impugnaciones de las Direcciones Provinciales de las impugnaciones que se formulen ante la misma en un plazo inferior o igual a 50 días naturales, desde la fecha de entrada en la unidad de trámite.	13.1. Porcentaje de tramitaciones de las impugnaciones que se resuelven en las Direcciones Provinciales en el plazo previsto.
14. Tramitación del 90% de las solicitudes de aplazamiento en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles y el 10% restante en un plazo inferior o igual a 30 días hábiles.	14.1. Porcentaje de las solicitudes de aplazamiento tramitadas dentro del plazo previsto.
15. Aviso vía SMS al teléfono facilitado por el ciudadano de que se ha ordenado el primer pago de su pensión.	15.1. Porcentaje de comunicación de la ordenación de los primeros pagos de pensiones.
16. En las solicitudes sin autenticación recibidas a través del servicio Te Ayudamos contactar con el ciudadano en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles.	16.1. Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo previsto.
17. Tramitación de solicitudes de comunicación y modificación de teléfono y dirección de correo electrónico en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles.	17.1. Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro en el plazo previsto.
18. Facilitar respuesta a través del buzón de consultas de la página web en el plazo de 2 días hábiles.	18.1 Porcentaje de respuestas en el plazo previsto.

4. Sistemas de aseguramiento y otras medidas (Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren la condiciones de la prestación).

La TGSS aplica un enfoque integrado para garantizar el cumplimiento de los objetivos de gestión, los requisitos de servicio a los ciudadanos, y asegurar la eficiencia y la mejora continua de sus procesos.

CALIDAD

- Aplicación del Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión, realización de autoevaluaciones de forma continua en toda la organización y acreditaciones externas del nivel de excelencia.
- Definición de objetivos estratégicos y operativos para el seguimiento de la gestión y el cumplimiento de los compromisos.
- Métodos de trabajo y protocolos de actuación normalizados (Atención al ciudadano, Grupos de Mejora, etc.).
- Modelo de Valoración de los Servicios (cuestionarios de satisfacción, medición de expectativas en base al Modelo Servqual, programa de quejas y sugerencias, y buzón de consultas).
- Cuadro de Mando e Indicadores. Programa de Informes de Gestión y Seguimiento de Objetivos.
- Seguimiento del grado de desarrollo y de informatización de los procedimientos de la TGSS mediante el Programa de Sistema de Información Administrativa.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Cumplimiento de la normativa referente a la protección de datos de carácter personal (LOPD).
- Protocolos de seguridad y confidencialidad de los datos en todas las gestiones y trámites que se realicen con la TGSS a través de cualquiera de sus canales de atención.
- Autenticidad de la información mediante el uso de Certificados Digitales o DNI electrónicos.
- Programa de Auditorías de Seguridad de la Información.

ACCESIBILIDAD

- Programa de accesibilidad física a las instalaciones de la TGSS, creación de un entorno adecuado para la comunicación (sin barreras arquitectónicas, señalización interior y exterior, adecuación de horarios de atención, amplitud y comodidad de espacios).
- Las revisiones de accesibilidad realizadas están basadas en los criterios WCAG 2.1. Se establece como objetivo alcanzar el cumplimiento de todos los requisitos de nivel A y AA, junto a ciertos requisitos de nivel AAA considerados relevantes para la mejora de la experiencia de uso del portal por parte del ciudadano, todo ello establecido en el Real Decreto 1112/2018.

MEDIO AMBIENTE

- Gestión de los aspectos ambientales más significativos, como el consumo energético o la generación de residuos.
- Aplicación del Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, y las Entidades Gestoras de la Seguridad Social.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Adaptación e implantación de los once procedimientos de gestión de la prevención de riesgos laborales, aprobados en la Resolución de 17 de febrero de 2004, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública.
- Realización de simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.

IGUALDAD

- Implantación de medidas para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, así como la conciliación entre la vida laboral y familiar.
- Reserva del 5% de las plazas de la Oferta Pública de Empleo para ciudadanos con algún grado de discapacidad.

OTRAS MEDIDAS

- Plan de Formación anual para la capacitación, desarrollo y reciclaje de habilidades y competencias.
- Números de atención telefónica para todo el territorio nacional (901 50 20 50 y 915 41 02 91) en lo que obtener cualquier tipo de información y realizar múltiples gestiones ante la TGSS.
- Impulso de la Administración Electrónica, a través de la mejora de los contenidos y utilidades de la Web y la SEDE Electrónica de la Seguridad Social, y de la implantación del Registro Electrónico y la transmisión electrónica de documentos (Sistema RED).
- Simplificación de los trámites y procedimientos administrativos.
- Sistema de iniciativas y mejores prácticas abierto a todo el personal de la TGSS.
- Participación en Programas de Reconocimiento Externo.
- Controles activos para la calidad de los datos, revisión y actualización permanente de bases de datos del Fichero General de Afiliación y del Fichero General de Recaudación, adopción de innovaciones y mejora de las transacciones informáticas.
- Participación y colaboración con foros nacionales e internacionales, tanto sectoriales como de otros ámbitos, vigilancia tecnológica y detección de mejores prácticas.

5. Medidas de subsanación, compensación o reparación

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta, las reclamaciones se dirigirán a la Unidad responsable de la Carta de Servicios, a través del buzón de correo; cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es

Una vez analizada la reclamación, el titular de la Dirección General de la Tesorería General de la Seguridad Social, contestará al ciudadano informándole de los resultados del análisis y las actuaciones que se realicen, en un plazo no superior a 30 días naturales.

Este incumplimiento no dará lugar en ningún caso a responsabilidad patrimonial de la TGSS.

6. Información complementaria

6.1. Identificación de la Unidad responsable de la Carta de Servicios

SECRETARÍA GENERAL

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

6.2. Direcciones telefónicas y electrónicas

ATENCIÓN PRESENCIAL

En nuestra página web puede encontrar la localización de las Direcciones Provinciales, Administraciones y Unidades de Recaudación Ejecutiva, y cómo acceder a las mismas a través de su correspondiente mapa de situación, que incluye información relativa a servicios públicos de transporte.

A las administraciones se podrá acudir mediante cita previa concertada, siendo el horario de atención concertada al público de 9 a 14 h, de lunes a viernes.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

ATENCIÓN ELECTRÓNICA

- Portal Web (información): https://www.seg-social.es
- SEDE Electrónica (gestión): https://sede.seg-social.gob.es
- IMPORTASS. Portal de la TGSS.

Ambas, accesibles las 24 horas/ los 365 días al año, salvo incidencias e interrupciones programadas para mantenimiento y actualización.

- Se recomienda encarecidamente su consulta y utilización para evitarle desplazamientos y agilizar sus gestiones con la TGSS.
- Códigos QR:

Twitter: @Info_TGSS

TESORERÍA GENERAL
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

WEB

SEDE ELECTRÓNICA