

PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS Y ESCRITOS

- 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, baja y variación de datos en convenio especiales.
- Alta, baja y variación de datos en 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, 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.
- Fraccionamiento del reintegro de prestaciones indebidamente percibidas.
- Ampliación de la moratoria concedida a Instituciones Sanitarias.
- Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones.

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 TGSS, 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.

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

La TGSS fomenta la participación y colaboración de los ciudadanos a través de 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

- Recogiendo sus opiniones en las encuestas sobre la prestación 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

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias de los servicios prestados:

- De manera Presencial: Servicios Centrales, Direcciones Provinciales y Administraciones de la TGSS.
- De manera telemática: Portal WEB y SEDE Electrónica de la Seguridad Social.
- Por Correo postal: Servicios Centrales, Direcciones Provinciales y Administraciones de la TGSS.

Recibido el formulario, la Unidad responsable de su tramitación responderá al ciudadano en el plazo establecido en el compromiso de referencia

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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

ATENCIÓN PRESENCIAL

- En la página web se 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.
- El horario de atención concertada al público es de 9 a 14 h de lunes a viernes.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Tels.: 901 50 20 50 y 91 541 02 91

ATENCIÓN ELECTRÓNICA

- Portal Web (información): <https://www.seg-social.es/>
- SEDE Electrónica (gestión): <https://sede.seg-social.gob.es>
- Accesibles las 24 horas/365 días al año, salvo incidencias e interrupciones programadas para mantenimiento y actualización.
- Se recomienda encarecidamente su consulta y utilización para evitar desplazamientos y agilizar las gestiones con la TGSS.



Redes Sociales
Twitter: @Info_TGSS

WEB



SEDE ELECTRÓNICA



CARTA DE SERVICIOS

TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL



RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

INFORMACIÓN, CONSULTA Y ASISTENCIA

- Información 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 sobre los servicios electrónicos y obtención de informes sobre sus datos de cotización en la Seguridad Social.
- Asistencia sobre cotización y pago de obligaciones a la Seguridad Social.
- Servicio de compra y venta de inmuebles.
- Servicio de Estadísticas, Presupuestos y Estudios.

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.

INFORMACIÓN, CONSULTA Y ASISTENCIA

- Obtención del certificado personal de la FNMT.
- Registro de los ciudadanos en el Sistema Cl@ve.

SERVICIO DE SOPORTE Y ASESORAMIENTO A LOS PROFESIONALES

- Informar y asistir al autorizado.
- Tramitación y Resolución de autorizaciones.
- Gestión de las autorizaciones.

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 vía telemática y por correo postal.
- Informe de cuotas ingresadas vía telemático y por correo postal.
- Informe de datos de cotización de trabajo autónomo.
- Informe de estar al corriente de las obligaciones en la Seguridad Social vía telemática y 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 vía telemática y por correo postal.
- Informe de tus datos personales y de domicilio.

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES

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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.
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.

COMPROMISOS	INDICADORES
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 20 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.