CARTA DE SERVIZOS

TESOURERÍA XERAL DA SEGURIDADE SOCIAL

20 22/25

CALIDAD ADMINISTRACION PUBLICA

NIPO: 124-22-037-1

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES
SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES

Presentación 3

1 **Introdución** 4

2 **Información de carácter xeral e legal** 5
2.1. Datos identificativos e fins da TXSS 5
2.2. Relación de servizos prestados 6
2.3. Dereitos da ciudadanía 10
2.4. Fórmulas de colaboración e participación da ciudadanía na mellora dos servizos 11
2.5. Normativa reguladora. Textos legais 12
2.6. Presentación de queixas e suxestións 15

3 **Compromisos de calidade ofrecidos e indicadores** 17

4 **Sistemas de aseguramento e outras medidas (medidas que aseguren a igualdade de xénero, que faciliten o acceso ao servizo e que melloren as condicións da prestación).** 19

5 **Medidas de emenda, compensación ou reparación** 22

6 **Información complementaria** 23
6.1. Identificación da Unidade responsable da Carta de Servizos 23
6.2. Números telefónicos e enderezos electrónicos 23

Presentación

A Constitución española de 1978 consagra o carácter instrumental da Administración pública, que está ao servizo do interese xeral e ten como misión principal a cobertura das súas necesidades.

Con base niso, debemos considerar prioritaria a mellora da atención á cidadanía, así como o establecemento dun sistema de comunicación recíproca entre aquela e a Administración pública.

Desde o ano 2000, a Tesourería Xeral da Seguridade Social veu incorporando dentro dos seus compromisos de modernización a elaboración de cartas de servizos, nas que se detalla o significado, alcance e obxectivos da nosa entidade como elemento de transparencia e compromiso coa calidade na prestación do servizo público.

Coa finalidade de difundir, dar a coñecer e facer partícipe a toda a cidadanía, concrétase o noso compromiso: "A misión da Tesourería Xeral da Seguridade Social é prestar un servizo eficaz cos máximos niveis de calidade, atendendo as demandas dos cidadáns, proporcionándolles as máximas facilidades no cumprimento das súas obrigas, co mínimo custo para a sociedade".

A Carta de servizos pasou a formar parte esencial da nosa entidade, como punto de partida para a xestión interna, co obxectivo de buscar unha mellora continua nos servizos que ofrecemos.

Con todo iso, proporcionámoslle á sociedade un servizo avaliable con base nas metas e indicadores que explicitamente se indican nesta.

Director Xeral

1. Introdución

O 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, no seu capítulo terceiro, recolle o programa de cartas de servizos e estas establécense como o instrumento a través do cal os órganos, organismos e entidades da Administración xeral do Estado informan os cidadáns e usuarios sobre os servizos que teñen encomendados, sobre os dereitos que os asisten en relación con aqueles e sobre os compromisos de calidade na súa prestación.

A **Carta de servizos** da Tesourería Xeral da Seguridade Social (TXSS) ten como obxectivo presentarlles á cidadanía, ás empresas e a outros grupos de interese os **compromisos de calidade** dos servizos prestados, tendo en conta as demandas e preocupación actuais, e cuxo cumprimento pode ser **avaliado e contrastado** de acordo cos niveis e indicadores asociados.

A misión da TXSS é prestar un servizo eficaz cos máximos niveis de calidade, atendendo as demandas da cidadanía, proporcionándolle as máximas facilidades no cumprimento das súas obrigas co mínimo custo para a sociedade.

Ademais, **a visión** da nosa entidade é servir de referencia para outras entidades e organismos prestadores de servizos, pola súa capacidade para dar resposta áxil e satisfactoria ás demandas da sociedade.

Para a consecución dos seus compromisos, asúmense na xestión dos nosos servizos unha serie de **principios e valores** 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.

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 Inclusión, Seguridade Social e Migracións, 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 atribúense á Tesourería Xeral competencias nas seguintes materias:

- A inscrición de empresas.
- A afiliación, altas e baixas dos traballadores.
- A xestión e control da cotización e da recadación das cotas e demais recursos de financiamento do sistema da Seguridade Social.
- O aprazamento 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 de Xestión Sanitaria teñen atribuídas.
- A organización dos medios e o deseño e xestión dos procesos necesarios para o ingreso das cotas e demais recursos financeiros do sistema da Seguridade Social.
- A ordenación do pagamento das obrigas da Seguridade Social e a distribución no tempo e no territorio das dispoñibilidades pecuniarias para satisfacer puntualmente estas obrigas.
- A organización e xestión do circuíto financeiro que canalice as dispoñibilidades e movementos relativos aos recursos do sistema, conforme as 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 deben constituír as mutuas colaboradoras coa Seguridade Social e empresas declaradas responsables do pagamento de prestacións.

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

- 52 Direccións Provinciais.
- 162 Administracións.
- 67 Oficinas Integrais da Seguridade Social.
- 242 Unidades de Recadación Executiva.
- Servizo de atención telefónica (901 502 050 e 91 541 02 91)
- Canle de atención electrónica accesible a través da páxina **web (https://www.seg-social.es)** e da sede electrónica da Seguridade Social **(https://sede.seg-social.gob.es)**

2.2. Relación de servizos prestados

SERVIZOS DE INFORMACIÓN, CONSULTA E ASISTENCIA

- Información xeral en materia de afiliación de traballadores e inscrición de empresas.
- Información e asistencia sobre procedementos de inscrición e afiliación de empresas e traballadores.
- Información e asistencia ao cidadán sobre os servizos electrónicos, obtención de informes e realización de trámites en materia de afiliación de traballadores e inscrición de empresas.
- Información xeral en materia de cotización e recadación.
- Información e asistencia ao cidadán sobre os servizos electrónicos e obtención de informes sobre os seus datos de cotización na Seguridade Social.
- Orientación e asistencia sobre cotización e pagamento de obrigas á Seguridade Social.
- Servizo de compra e venda de inmobles.
- Servizo de estatísticas, orzamentos e estudos.

- Pódese acceder a esta información e solicitar os trámites polas seguintes canles:

  - Páxina web e sede electrónica da Seguridade Social.
  - IMPORTASS, portal da Tesourería Xeral para a consulta de información.
  - Asistente virtual ISSA, que lle soluciona dúbidas ao usuario e o deriva aos servizos dispoñibles para a realización dun trámite.
  - Caixa de correos de consultas que lle permite ao cidadán formular unha consulta xeral.

Esta canle non permite a entrada de solicitudes de tramitación.

- Formulario de solicitude de atención, no caso dos cidadáns sen autenticación, por medio do servizo Axudámoste.

- Atención telefónica a través dos números da TXSS 901 502 050 e 91 541 02 91.
- Conta de Twitter da TXSS: @info_TGSS.

SERVIZOS DE TRAMITACIÓN E XESTIÓN

- Inscrición de empresas e asignación de códigos de conta de cotización, así como as súas variacións e baixas.
- Asignación do número da Seguridade Social (NUSS).
- Altas, baixas e variacións de datos de traballadores nos distintos réximes que compoñen o sistema da Seguridade Social.
- Tramitación e resolución de convenios especiais.
- Xestión de desprazamentos de traballadores ao estranxeiro cando realicen actividade profesional.
- Xestión da domiciliación na conta para o aboamento de cotas á Seguridade Social.
- Xestión de liquidacións cun saldo acredor.
- Xestión de aprazamentos.
- Devolución de ingresos indebidos.
- Solicitudes de distribución de topes de cotización por pluriemprego.
- Variacións de datos de cotización dos traballadores.
- Pagamento de débedas á Seguridade Social.

Pódese acceder a esta información e petición dos trámites polas seguintes canles:

- Sede electrónica da Seguridade Social.
- Sistema RED e sistema de liquidación directa.
- IMPORTASS, portal da Tesourería Xeral.
- Atención telefónica na que o usuario ten a posibilidade de tramitar informes a través dos números da TXSS 901 502 050 e 91 541 02 91.

A través do servizo Axudámoste podes coñecer e acceder a estas canles.

SERVIZOS DE OBTENCIÓN DE INFORMES Y CERTIFICADOS

- Acreditación de actividade agraria por conta propia.
- Acreditación de que se tramitou unha alta ou baixa en traballo autónomo.
- Acreditación de non estar inscrito como empresario.
- Acreditación de non ter número da Seguridade Social.
- Acreditación da alta, baixa ou modificacións en emprego do fogar.
- Acreditación do número da Seguridade Social.
- Certificado de estar ao corrente das obrigas na Seguridade Social.
- Duplicado de documentos de inscrición e asignación de CCC para empresario.
- Informe de bases de cotización.
- Informe de bases de cotización por correo postal.
- Informe de cotas ingresadas.
- Informe de cotas ingresadas por correo postal.
- Informe de datos de cotización de traballo autónomo.
- Informe de estar ao corrente das obrigas na Seguridade Social.
- Informe de estar ao corrente das obrigas na Seguridade Social por correo postal.
- Informe da situación actual do traballador.
- Informe de situación de empresario individual.
- Informe da situación na Seguridade Social nunha data concreta.
- Informe da túa vida laboral.
- Informe da túa vida laboral por correo postal.
- Informe dos teus datos persoais e de domicilio.
- Comunicación da vida laboral e das bases de cotización aos traballadores.

A TXSS ofrécelles á cidadanía e ás empresas a posibilidade de obter informes e certificados por medio da sede electrónica da Seguridade Social e polo portal da TXGS, IMPORTASS.

SERVIZOS DE REXISTRO DA IDENTIDADE DIXITAL

A TXSS ofrécelle ao cidadán a posibilidade de xestionar:

- Obtención do certificado persoal da FNMT-RCM.
- Rexistro dos cidadáns no sistema Cl@ve, usuario e contrasinal.

Pódese acceder a este servizo mediante unha cita concertada xa que é necesaria a acreditación da identidade para a obtención dos certificados e realizarase a través do servizo Axudámoste.

SERVIZOS DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS E ESCRITOS

O Rexistro permite a presentación de escritos, solicitudes e comunicacións con respecto aos trámites e procedementos establecidos na resolución vixente da Secretaría de Estado da Seguridade Social e Pensións.
Pódese acceder ao Rexistro a través da sede electrónica da Seguridade Social ou de xeito presencial, nas oficinas de asistencia en materia de rexistro habilitadas para iso.
Os procedementos administrativos susceptibles de tramitación a través do rexistro electrónico son:

- Aprazamento no pagamento de débedas á Seguridade Social.
- Baixa do empresario.
- Variación de datos do código de conta de cotización.
- Reinicio da actividade empresarial.
- Variación de datos no réxime especial de traballadores autónomos.
- Alta no convenio especial.
- Variación de datos de convenios especiais.
- Baixa no convenio especial.
- Alta no convenio especial por expediente de regulación de emprego.
- Baixa no convenio especial por expediente de regulación de emprego.
- Variación de datos de convenios especiais por expediente de regulación de emprego.
- Autorización para o uso do sistema RED.
- Devolución de ingresos indebidos do réxime xeral e asimilados.
- Moratorias e exencións por acontecementos catastróficos.
- Impugnacións ante a Tesourería Xeral da Seguridade Social.
- Alta de provedor para cobramento de facturas do sistema da Seguridade Social.
- Baixa ou modificación de provedor para cobramento de facturas do sistema da Seguridade Social.
- Concurso. Comunicación á TXSS da declaración de concurso.
- Concurso. Comunicación de nomeamento de mediador concursal e aceptación do cargo.
- Cesión de datos para administracións públicas: autorización, alta e baixa de usuarios e variación de datos.
- Traballadores desprazados.TA.300.
- Presentación doutros escritos, solicitudes e comunicacións (Tesourería Xeral da Seguridade Social).
- Fraccionamento do reintegro de prestacións indebidamente percibidas.
- Ampliación da moratoria concedida a institucións sanitarias.

SERVIZOS DE SOPORTE E ASESORAMENTO AOS PROFESIONAIS (AUTORIZADOS RED).

- Informar e asistir ao autorizado RED sobre o uso dos servizos electrónicos que ten á súa disposición en materia de Seguridade Social: servizos da sede electrónica, sistema RED, sistema de liquidación directa, Rexistro electrónico, boletíns de noticias RED e CASIA.
- Tramitación e resolución de autorizacións para o uso dos servizos de remisión electrónica de documentos (RED).
- Xestión das autorizacións do sistema RED e resolución de incidencias orixinadas nos trámites realizados a través do sistema RED.

Pódese acceder a estes servizos polas seguintes canles:

- Páxina web e sede electrónica da Seguridade social.
- CASIA, onde se poden formular consultas, erros ou incidencias producidas na transmisión de ficheiros a través do sistema RED ou SLD ou nas funcionalidades dos servizos en liña e presentar a solicitude de trámites propios do ámbito de xestión da Tesourería Xeral da Seguridade Social que non poidan levarse a cabo a través do sistema RED e/ou SEDESS.
- Consulta a través dos teléfonos da TXSS 901 502 050 e 91 541 02 91.

2.3. Dereitos da ciudadanía

De conformidade coa normativa xeral vixente (apartado 2.6 deste documento), a cidadanía (traballadores e empresas) ten dereito:

- A ser informada polos correspondentes organismos da TXSS sobre os datos referidos a ela que figuren nesta.
- 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 corresponde o cumprimento das obrigas relativas á afiliación ao sistema e 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 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 unha copia selada dos documentos que presenten, achegándoa xunto cos orixinais, así como á devolución destes, salvo cando os orixinais deban figurar no procedemento.
- A utilizar as linguas oficiais no territorio da súa comunidade autónoma.
- A formular alegacións e 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 encontren en poder da TXSS.
- A ser atendidos persoalmente e de forma confidencial.
- A obter información e orientación sobre os requisitos xurídicos ou técnicos que as disposicións vixentes lles impoñan aos proxectos, actuacións ou solicitudes que se propoñan realizar.
- Ao acceso aos rexistros e arquivos da TXSS nos termos previstos na Constitución e nesta ou noutras leis.
- A ser tratada con respecto e deferencia polas autoridades e funcionarios, que terán que facilitarlle o exercicio dos seus dereitos e o cumprimento das súas obrigas.
- A esixir as responsabilidades da TXSS e do persoal ao seu servizo, cando así corresponda legalmente.
- A calquera outro que lle recoñeza 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. Fórmulas de colaboración e participación da ciudadanía na mellora dos servizos

A TXSS está comprometida con fomentar a participación e colaboración da cidadanía, necesaria para a mellora da calidade na prestación dos servizos. Para iso, pon á disposición os seguintes medios:

- Mediante representantes empresariais e sindicais no Consello Xeral e Comisión Executiva Central do Instituto Nacional da Seguridade Social e comisións executivas provinciais (órganos consultivos de Seguridade Social).
- Recollendo as súas opinións nas enquisas sobre a prestación de servizos ou a través das caixas de correos de suxestións.

- Mediante a presentación de queixas e suxestións conforme o previsto nesta carta.
    - A través da caixa de correos de consultas da páxina web da Seguridade Social.
    - Twitter: @info_TGSS

2.5. Normativa reguladora. Textos legais

A normativa reguladora dos servizos prestados por esta entidade encóntrase recollida nos seguintes textos normativos. O apartado Normativa da web (www.seg-social.es) contén os textos legais de maneira actualizada e de fácil acceso

XERAL

- Constitución española, do 27 de decembro de 1978 [artigos 40.2, 41 e 43] (BOE do 29 de decembro de 1978).
- Lei 27/2011, do 1 de agosto, sobre actualización, adecuación e modernización do sistema de Seguridade Social (BOE do 2 de agosto de 2011).
- Lei 36/2011, do 10 de outubro, reguladora da xurisdición social (BOE do 11 de outubro de 2011).
- Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administración 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).
- Real decreto lexislativo 2/2015, do 23 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do estatuto dos traballadores (BOE do 24 de outubro de 2015).
- Real decreto lexislativo 8/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei xeral da Seguridade Social (BOE do 31 de outubro de 2015).

INSCRIPCIÓN E AFILIACIÓN

- Regulamento xeral sobre inscrición de empresas, afiliación, 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).

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

- Orde TAS/408/2008, do 18 de febreiro, pola que se crea o rexistro electrónico do Ministerio de Traballo e Asuntos Sociais e se regula o servizo de notificacións electrónicas, establecéndose os requisitos xerais para a súa aplicación a determinados procedementos (BOE do 21 de febreiro de 2008).
- Orde TIN/3518/2009, do 29 de decembro, pola que se crea o rexistro electrónico da Secretaría de Estado da Seguridade Social para a presentación de escritos, solicitudes e comunicación e se establecen criterios xerais para a súa aplicación a determinados procedementos (BOE do 31 de decembro de 2009).
- Orde TIN/1459/2010, do 28 de maio, pola que se crea a sede electrónica da Secretaría de Estado da Seguridade Social (BOE do 5 de xuño de 2010).

- Orde ESS/1222/2015, do 22 de xuño, pola que se regula o taboleiro de anuncios da Seguridade Social (BOE do 24 de xuño de 2015).
- Orde ISM/903/2020, do 24 de setembro, pola que se regulan as notificacións e comunicacións electrónicas no ámbito da Administración da Seguridade Social (BOE do 29 de setembro de 2020).
- Orde ISM/189/2021, do 3 de marzo, pola que se regula o Rexistro electrónico de apoderamentos da Seguridade Social (BOE do 5 de marzo de 2021).

INFORMACIÓN E ATENCIÓN Á CIUDADANÍA

- 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 3/2018, do 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais (BOE do 6 de decembro de 2018).
- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, do 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos e polo que se derroga a Directiva 95/46/CE (DOUE do 4 de maio de 2016).

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).

TRANSPARENCIA

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

IGUALDADE

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

NORMATIVA COMUNITARIA

- Regulamento (CE) núm. 883/2004 do Parlamento Europeo e do Consello, do 29 de abril de 2004, sobre a coordinación dos sistemas de Seguridade Social (DOUE do 30 de abril de 2004).
- Regulamento (CE) núm. 987/2009 do Parlamento Europeo e do Consello, do 16 de setembro de 2009, polo que se adoptan as normas de aplicación do Regulamento (CE) núm. 883/2004, sobre a coordinación dos sistemas de Seguridade Social (DOUE do 30 de outubro de 2009).
- Regulamento (CE) núm. 988/2009 do Parlamento Europeo e do Consello, do 16 de setembro de 2009, polo que se modifica o Regulamento (CE) núm. 883/2004, sobre a coordinación dos sistemas de Seguridade Social, e se determina o contido dos seus anexos (DOUE do 30 de outubro de 2009).
- Regulamento (UE) núm. 1231/2010 do Parlamento Europeo e do Consello, do 24 de novembro de 2010, polo que se amplía a aplicación do Regulamento (CE) núm. 883/2004 e o Regulamento (CE) núm. 987/2009 aos nacionais de terceiros países que, debido unicamente á súa nacionalidade, non estean cubertos por estes (DOUE do 29 de decembro de 2010).

2.6. Presentación de queixas e suxestións

En busca da mellora na prestación dos servizos, a TXSS pon á disposición da cidadanía unha caixa de correos onde poderán presentar as súas queixas e suxestións nos lugares e na forma que se sinalan a continuaci

ONDE

- ***Presencial**: servizos centrais, direccións provinciais e administración da TXSS.*
- ***Electrónico**: portal web e sede electrónica da Seguridade Social.*
- ***Correo postal**: servizos centrais, direccións provinciais e administración da TXSS.*

CÓMO

- *Mediante **formulario normalizado** que, unha vez cuberto, deberá ser asinado polo cidadán.*
- *Se se presenta de **forma electrónica**, é necesario dispoñer de certificado electrónico, DNI electrónico ou Cl@ve permanente.*

RESOLUCIÓN

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

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, prestaraa este servizo común conforme os compromisos de calidade que se expoñen a continuación xunto aos indicadores utilizados para avaliar o seu nivel de cumprimento:

COMPROMISOS	INDICADORES
1. Contestación do 100 % das queixas e suxestións interpostas pola cidadanía nun prazo inferior ou igual a 18 días hábiles.	1.1 Porcentaxe de contestacións realizadas dentro do prazo previsto.
2. Atención directa do 70 % das chamadas recibidas dentro do horario establecido. O 30 % restante será contestado posteriormente nos casos que exista caixa de correos de voz e deixe os datos de contacto.	2.1. Porcentaxe de chamadas atendidas directamente.
3. Atención do 100 % da cidadanía que ten cita concertada nunha administración da TXSS e acode á súa cita.	3.1. Porcentaxe de cidadáns que se atenden no día da cita concertada.
4. Tramitación de solicitudes de códigos de conta de cotización e asignación do número da Seguridade Social nun día hábil.	4.1. Porcentaxe de solicitudes resoltas no prazo previsto relativas á tramitación de: • Códigos de conta de cotización. • Asignación de NUSS.
5. Tramitación das solicitudes de alta, baixa e variacións que non poidan realizarse por SEDESS de traballadores nun tempo inferior ou igual a 2 días hábiles.	5.1. Porcentaxe de solicitudes de alta, baixa e variacións de traballadores tramitadas dentro do prazo previsto.
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.	6.1. Porcentaxe de tramitación de solicitudes de convenios especiais no prazo previsto.
7. Resolución de solicitudes de autorizacións ao sistema RED, nun prazo inferior ou igual a 5 días hábiles.	7.1 Porcentaxe de resolucións tramitadas no prazo previsto.
8. Tramitación das liquidacións que teñan saldo acredor nun prazo inferior ou igual a 20 días hábiles.	8.1. Porcentaxe das devolucións por saldo acredor no prazo previsto.

COMPROMISOS	INDICADORES
9. Tramitación das devolucións de ingresos indebidos nun prazo inferior ou igual a 60 días desde a presentación da súa solicitude.	9.1. A devolución do ingreso indebido tramítase e págase no prazo previsto.
10. Resolución de consultas CASIA nun prazo inferior a 2 días hábiles.	10.1 Porcentaxe de resolucións dentro do prazo previsto.
11. Resolución do 90 % erro/incidencia CASIA nun prazo inferior a 1 día hábil. O 10 % restante, nun prazo inferior a 2 días hábiles.	11.1. Porcentaxe de resolucións dentro do prazo previsto.
12. Resolución do 90 % de trámites CASIA nun prazo inferior a 1 día hábil. O 10 % restante nun prazo inferior a 2 días hábiles.	12.1. Porcentaxe de resolucións dentro do prazo previsto.
13. Resolución polas unidades de impugnacións das direccións provinciais das impugnacións que se formulen ante estas nun prazo inferior ou igual a 50 días naturais, desde a data de entrada na unidade de trámite.	13.1. Porcentaxe de tramitacións das impugnacións que se resolven nas Direccións Provinciais no prazo previsto.
14. Tramitación do 90 % das solicitudes de aprazamento nun prazo inferior ou igual a 10 días hábiles e o 10 % restante nun prazo inferior ou igual a 30 días hábiles.	14.1. Porcentaxe das solicitudes de aprazamento tramitadas dentro do prazo previsto.
15. Aviso vía SMS ao teléfono facilitado polo cidadán de que se ordenou o primeiro pagamento da súa pensión.	15.1. Porcentaxe de comunicación da ordenación de primeiros pagamentos de pensións.
16. Nas solicitudes sen autenticación recibidas a través do servizo Axudámoste, contactar co cidadán nun prazo igual ou inferior a 5 días hábiles.	16.1. Porcentaxe de solicitudes atendidas no tempo previsto.
17. Tramitación de solicitudes de comunicación e modificación de teléfono e enderezo de correo electrónico nun prazo igual ou inferior a 3 días hábiles.	17.1. Porcentaxe de solicitudes tramitadas dentro do prazo previsto.
18. Facilitar resposta a través da caixa de correos de consultas da páxina web no prazo de 2 días hábiles.	18.1Porcentaxe de respostas no prazo previsto.

4. Sistemas de aseguramento e outras medidas (Medidas que aseguren la igualdade de xénero, que faciliten o acceso ao servizo e que melloren as condicións da prestación).

A TXSS aplica un enfoque integrado para garantir o cumprimento dos obxectivos de xestión, os requisitos do servizo á cidadanía e 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.
- Definición de obxectivos estratéxicos e operativos para o seguimento da xestión e do cumprimento dos compromisos.
- Métodos de traballo e protocolos de actuación normalizados (atención á cidadanía, grupos de mellora etc.).
- Modelo de valoración dos servizos (cuestionarios de satisfacción, medición de expectativas con base no modelo Servqual, programa de queixas e suxestións, e caixa de correos de consultas).
- Cadro de mando e indicadores. Programa de informes de xestión e seguimento dos 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 instalación da TXSS, creación dun contorno adecuado para a comunicación (sen barreiras arquitectónicas, sinalización interior e exterior, adecuación de horarios de atención, amplitude e comodidade de espazos).
- As revisións de accesibilidade realizadas están baseadas nos criterios WCAG 2.1. Establécese como obxectivo alcanzar o cumprimento de todos os requisitos de nivel A e AA, xunto a certos requisitos de nivel AAA considerados relevantes para a mellora da experiencia de uso do portal por parte do cidadán, todo iso establecido no Real decreto 1112/2018 que entrou en vigor o 20 de setembro de 2020.

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 as 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.
- Números de atención telefónica para todo o territorio nacional (901 502 050 e 91 541 02 91) nos que obter calquera tipo de información e realizar múltiples xestións ante a TXSS.
- Impulso da Administración electrónica, a través da mellora dos contidos e utilidades da web e a 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, revisión e actualización permanente de bases de datos do ficheiro xeral de afiliación e do ficheiro xeral de recadación, adopción de innovacións e mellora das transaccións informáticas.
- Participación e colaboración con foros nacionais e internacionais, tanto sectoriais como doutros ámbitos, vixilancia tecnolóxica e detección de mellores prácticas.

5. Medidas de emenda, compensación ou reparación

No caso de incumprimento dos compromisos asumidos nesta carta, as reclamacións dirixiranse á unidade responsable da Carta de servizos, a través do enderezo electrónico cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es

Unha vez que se analice 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 XERAL

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

6.2. Números telefónicos e enderezos electrónicos

ATENCIÓN PRESENCIAL

Na nosa páxina web pode encontrar a localización das dirección provinciais, administracións e unidades de recadación executiva, e como acceder a estas a través do seu correspondente mapa de situación, que inclúe información relativa a servizos públicos de transporte.

Ás administracións poderase acudir mediante cita previa concertada e o horario de atención concertada ao público é de 9:00 a 14:00, de luns a venres.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

ATENCIÓN ELECTRÓNICA

- Portal Web (información): https://www.seg-social.es
- SEDE Electrónica (xestión): https://sede.seg-social.gob.es
- IMPORTASS. Portal d a TXSS.

Todas elas están accesibles as 24 horas os 365 días ao ano, salvo incidencias e interrupcións programadas para mantemento e actualización.

- Recoméndase encarecidamente a súa consulta e utilización para evitarlle desprazamentos e axilizar as súas xestións coa TXSS.
- Códigos QR:

Twitter: @Info_TGSS

TESORERÍA GENERAL
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

WEB

SEDE ELECTRÓNICA