

RELACIÓ DE SERVEIS

INFORMACIÓ, CONSULTA I ASSISTÈNCIA

- Informació 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 al ciutadà sobre els serveis electrònics, obtenció d'informes i realització de tràmits en matèria d'afiliació de treballadors i inscripció d'empreses.
- Informació general en matèria de cotització i recaptació.
- Informació i assistència sobre els serveis electrònics i obtenció d'informes sobre les dades de cotització en la Seguretat Social.
- Assistència sobre cotització i pagament d'obligacions a la Seguretat Social.
- Servei de compra i venda d'immobles.
- Servei d'estadístiques, pressupostos i estudis.

TRAMITACIÓ I GESTIÓ

- Inscripció d'empreses, assignació de codis de compte de cotització i variació i baixes d'aquests CCC.
- Assignació de número de la Seguretat Social (NUSS).
- Altes, baixes i variació de dades de treballadors en els diversos règims que formen el Sistema de la Seguretat Social.
- Tramitació i resolució de convenis especials.
- Gestió de desplaçaments de treballadors a l'estranger en exercici de l'activitat professional.
- Gestió de la domiciliació en compte per a l'abonament de quotes a la Seguretat Social.
- Gestió de liquidacions que tinguin saldo creditor.
- Gestió d'ajornaments.
- Devolució d'ingressos indeguts.
- Sol·licituds de distribució de límits de cotització per pluriocupació.
- Variació de dades de cotització dels treballadors.
- Pagament de deutes a la Seguretat Social.

INFORMACIÓ, CONSULTA I ASSISTÈNCIA

- Obtenció del certificat personal de la FNMT.
- Registre dels ciutadans en el Sistema CI@ve.

SERVEI DE SUPORT I ASSESSORAMENT ALS PROFESSIONALS

- Informació i assistència a l'autoritzat.
- Tramitació i resolució d'autoritzacions.
- Gestió de les autoritzacions.

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 en les obligacions amb la Seguretat Social.
- Duplicat de documents d'inscripció i assignació de CCC per a empresari.

- Informe de bases de cotització telemàticament i per correu postal.
- Informe de quotes ingressades telemàticament i per correu postal.
- Informe de dades de cotització de treball autònom.
- Informe d'estar al corrent en les obligacions amb la Seguretat Social telemàticament i per correu postal.
- Informe de situació actual del treballador.
- Informe de situació d'empresari individual.
- Informe de situació en la Seguretat Social fins a un dia concret.
- Informe de la vida laboral telemàticament i per correu postal.
- Informe de dades personals i de domicili.

COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS

COMPROMISOS	INDICADORS
1. Contestació al 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 dins del termini previst.
2. Atenció directa del 70% de les telefonades rebudes dins de l'horari establert. El 30% restant s'ha de contestar més tard en els casos en què hi haja bústia de veu i deixen les dades de contacte.	2.1. Percentatge de telefonades ateses directament.
3. Atenció al 100% dels ciutadans que tenen cita concertada en una administració de la TGSS i acudeixen a la cita.	3.1. Percentatge de ciutadans atesos el dia de la cita concertada.
4. Tramitació de sol·licituds de codi de compte de cotització i assignació de 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: • Codi de compte de cotització • Assignació de NUSS
5. Tramitació de les sol·licituds d'alta, baixa i variació de treballadors que no puguin fer-se a través de la seu electrònica (SEDESS) en un temps inferior o igual a 2 dies hàbils.	5.1. Percentatge de sol·licituds d'alta, baixa i variació 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 conseqüència d'un ERO, el termini ha de ser 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'autorització al 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 tinguin saldo creditor en un termini inferior o igual a 20 dies hàbils.	8.1. Percentatge de devolucions per saldo creditor en el termini previst.
9. Tramitació de la devolució d'ingressos indeguts en un termini inferior o igual a 60 dies des de la presentació de la 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.

COMPROMISOS	INDICADORS
11. Resolució del 90% d'error/incidència CASIA en un termini inferior a 1 dia hàbil. El 10% restant, en un termini inferior a 2 dies hàbils.	11.1. Percentatge de resolucions dins del termini previst.
12. Resolució del 90% dels tràmits CASIA en un termini inferior a 1 dia hàbil. El 10% restant, en un termini inferior a 2 dies hàbils.	12.1. Percentatge de resolucions dins del termini previst.
13. Les unitats d'impugnació de les direccions provincials han de resoldre, en un termini inferior o igual a 50 dies naturals des de la data d'entrada a la unitat de tramitació, les impugnacions formulades.	13.1. Percentatge d'impugnacions que es resolen dins del termini previst.
14. Tramitació del 90% de les sol·licituds d'ajornament en un termini inferior o igual a 10 dies hàbils; i el 10% restant en un termini inferior o igual a 30 dies hàbils.	14.1. Percentatge de sol·licituds d'ajornament tramitades dins del termini previst.
15. Avís per SMS al telèfon facilitat pel ciutadà que s'ha ordenat el primer pagament de la seua pensió.	15.1. Percentatge de comunicació de l'ordenació de primers pagaments de la pensió.
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 efectuades en el termini previst.

PRESENTACIÓ DE DOCUMENTS I ESCRITS

- Ajornament en el 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 en el règim especial de treballadors autònoms.
- Alta, baixa i variació de dades en convenis especials.
- Alta, baixa i variació de dades en convenis especials per expedient de regulació d'ocupació.
- Autorització per a l'ús del Sistema RED.
- Devolució d'ingressos indeguts en el règim general i assimilats.
- Moratòries i exempcions per situacions catastròfiques.
- Impugnacions a la Tresoreria General de la Seguretat Social.
- Alta, baixa o modificació de proveïdor per a cobrament de factures del sistema de la Seguretat Social.
- Concurs. Comunicació a la TGSS de la declaració de concurs.
- 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.
- Fraccionament del reintegrament de prestacions percebudes indegudament.
- Ampliació de la moratòria concedida a institucions sanitàries.
- Presentació d'altres escrits, sol·licituds i comunicacions.

MESURES D'ESMENA, COMPENSACIÓ I REPARACIÓ

En cas d'incompliment dels compromisos assumits en aquesta Carta, les reclamacions s'han de dirigir a la unitat responsable de la Carta de serveis, a través de la bústia de correu següent: cartaservicios.tgss-sccc.calidad@seg-social.es

Una vegada analitzada la reclamació, el titular de la Direcció General de la TGSS, en un termini no superior a 30 dies naturals, contesta al ciutadà i li comunica els resultats de l'anàlisi i les actuacions empreses.

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

COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS

La TGSS fomenta la participació i col·laboració dels ciutadans a través de les vies següents:

- Mitjançant representants empresarials i sindicals en el Consell General i Comissió Executiva Central de l'Institut Nacional de la Seguretat Social i en les comissions executives provincials.

- Mitjançant enquestes sobre la prestació de serveis a través de les bústies de suggeriments
- Mitjançant la presentació de queixes i suggeriments segons 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

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Els ciutadans poden presentar queixes i suggeriments sobre els serveis prestats:

- De manera presencial: Serveis Centrals, direccions provincials i administracions de la TGSS.
- De manera telemàtica: portal web i seu electrònica de la Seguretat Social.
- Per correu postal: Serveis Centrals, direccions provincials i administracions de la TGSS.

Rebut el formulari, la unitat responsable de tramitar-lo respon al ciutadà en el termini establert en el compromís corresponent.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

Secretaria General
C/ Astros, 5 i 7, 28007 Madrid
A/e: cartaservicios.tgss-sccc.calidad@seg-social.es

ATENCIÓ PRESENCIAL

- En la pàgina web es pot consultar la localització de les direccions provincials, administracions i unitats de recaptació executiva, i com s'hi accedeix a través del mapa corresponent de situació que inclou informació relativa a serveis públics de transport.
- L'horari d'atenció concertada al públic és de 9 a 14 hores de dilluns a divendres.

ATENCIÓ TELEFÒNICA

Tel.: 901 50 20 50 i 91 541 02 91

ATENCIÓ ELECTRÒNICA

- Portal web (informació): <https://www.seg-social.es/>
- Seu electrònica (gestió): <https://sede.seg-social.gob.es>
- S'hi pot accedir les 24 hores/365 dies a l'any, excepte incidències i interrupcions programades per a manteniment i actualització.
- Recomanem consultar i usar el portal web i la seu electrònica a fi d'evitar desplaçaments i agilitar les gestions amb la TGSS.



Xarxes Socials
Twitter: @Info_TGSS

WEB



SEU ELECTRÒNICA



CARTA DE SERVEIS

TRESORERIA GENERAL DE LA SEGURETAT SOCIAL



NIPO: 124-22-030-3