

PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS E ESCRITOS

- 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, baixa e variación de datos en convenios especiais.
- Alta, baixa e variación de datos en 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, baixa ou modificación de provedor para cobranza 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.
- Fraccionamento do reintegro de prestacións indebidamente percibidas.
- Ampliación da moratoria concedida a institucións sanitarias.
- Presentación doutros escritos, solicitudes e comunicacións.

MEDIDAS DE CORRECCIÓN, COMPENSACIÓN OU REPARACIÓN

No caso de incumprimento dos compromisos asumidos nesta carta, as reclamacións dirixíranse á unidade responsable da Carta de servizos, a través da caixa de correos de correo: cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es

Unha vez analizada a reclamación, o titular da Dirección Xeral da TXSS, contestaralle ao cidadán, informándoo 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.

COLABORACIÓN E PARTICIPACIÓN DA CIDADANÍA

A TXSS fomenta a participación e a colaboración da cidadanía a través dos seguintes medios:

- Mediante representantes empresariais e sindicais no Consello Xeral e na Comisión Executiva Central do Instituto Nacional da Seguridade Social e nas comisións executivas provinciais.

- Recollendo as súas opinións nas enquisas sobre a prestación 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

QUEIXAS E SUXESTIÓNS

A cidadanía poderá presentar as súas queixas e suxestións sobre os servizos prestados:

- De maneira presencial: servizos centrais, direccións provinciais e administracións da TXSS.
- De maneira telemática: portal web e sede electrónica da Seguridade Social.
- Por correo postal: servizos centrais, direccións provinciais e administracións da TXSS.

Unha vez que se recibe o formulario, a unidade responsable da súa tramitación responderalle ao cidadán no prazo establecido no compromiso de referencia.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

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

ATENCIÓN PRESENCIAL

- Na páxina web pódese atopar a localización das direccións provinciais, administracións e unidades de Recadación Executiva, e como acceder a elas a través do seu correspondente mapa de situación, que inclúe información relativa a servizos públicos de transporte.
- 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 e 91 541 02 91

ATENCIÓN ELECTRÓNICA

- Portal web (información): <https://www.seg-social.es/>
- Sede electrónica (xestión): <https://sede.seg-social.gob.es>
- Accesibles as 24 horas/365 días ao ano, salvo incidencias e interrupcións programadas para mantemento e actualización.
- Recoméndase encarecidamente a súa consulta e utilización para evitar desprazamentos e axilizar as xestións coa TXSS.



Redes Sociais
Twitter: @Info_TGSS

WEB



SEDE ELECTRÓNICA



CARTA DE SERVICIOS

TESOURERÍA XERAL DA SEGURIDADE SOCIAL



RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

INFORMACIÓN, CONSULTA E ASISTENCIA

- Información 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 á cidadanía 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 sobre os servizos electrónicos e obtención de informes sobre os seus datos de cotización na Seguridade Social.
- Asistencia sobre cotización e pagamento de obrigacións á Seguridade Social.
- Servizo de compra e venda de inmobles.
- Servizo de estatísticas, orzamentos e estudos.

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 en conta para o aboamento de cotas á Seguridade Social.
- Xestión de liquidacións que teñan 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.

INFORMACIÓN, CONSULTA E ASISTENCIA

- Obtención do certificado persoal da FNMT.
- Rexistro da cidadanía no Sistema Cl@ve.

SERVIZO DE SOPORTE E ASESORAMENTO AOS PROFESIONAIS

- Informar e asistir ao autorizado.
- Tramitación e resolución de autorizacións.
- Xestión das autorizacións.

OBTENCIÓN DE INFORMES E CERTIFICADOS

- Acreditación de actividade agraria por conta propia.
- Acreditación de tramitar unha alta ou baixa en traballo autónomo.
- Acreditación de non estar rexistrado 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 obrigacións na Seguridade Social.
- Duplicado de documentos de inscrición e asignación de CCC para empresario.

- Informe de bases de cotización vía telemática e por correo postal.
- Informe de cotas ingresadas vía telemático e por correo postal.
- Informe de datos de cotización de traballo autónomo.
- Informe de estar ao corrente das obrigacións na Seguridade Social vía telemática e por correo postal.
- Informe da situación actual do traballador.
- Informe da situación de empresario individual.
- Informe da situación na Seguridade Social a unha data concreta.
- Informe da túa vida laboral vía telemática e por correo postal.
- Informe dos teus datos persoais e de domicilio.

COMPROMISOS DE CALIDADE OFRECIDOS E INDICADORES

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.
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 indevido 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.

COMPROMISOS	INDICADORES
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.	18.1 Porcentaxe de respostas no prazo previsto.