



Universidad de Jaén

Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

LA SEGURIDAD SOCIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN A NIVEL PROVINCIAL

Alumno: M^a EUGENIA ÁLVAREZ PEREZ

Junio, 2019

RESUMEN

La Administración de la Seguridad Social es tan amplia y compleja que es difícil que los ciudadanos, usuarios del servicio, conozcan su organización y la gestión que la misma lleva a cabo.

El objetivo principal de este trabajo es el de desarrollar la estructura de esta Administración en el entorno más próximo, el de la provincia, en este caso la de Jaén, de forma que el ciudadano la conozca y sepa qué servicios se prestan y dónde los puede demandar.

Previamente, se lleva a cabo un trabajo teórico, como punto de partida, sobre la Seguridad Social, para posteriormente centrarnos en el trabajo de campo consistente en la búsqueda a nivel provincial de Jaén del organigrama de esta Administración, su estructura y directorio, funciones y carta de servicios a los ciudadanos.

Palabras clave: Seguridad Social, organización, gestión, entidades.

ABSTRACT

The Administration of the Social Security Service is so wide and complex that it is difficult that the citizens, users of the service, know his organization and the management that the same one carries out.

The principal objective of this work is of developing the structure of this Administration in the most next environment, that of the province, in this case that of Jaen, so that the citizen her know and they know what services lend and where it can demand them.

Before, a theoretical work is carried out, as point of item, on the Social Security, later to focus on the fieldwork consisting of the search to provincial level of Jaen of the flowchart of this Administration, his structure and directory, functions and letter of services to the citizens.

Keywords: Social Security, Organization, management, entities.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	MARCO CONCEPTUAL	5
3.	LA SEGURIDAD SOCIAL EN ESPAÑA.....	6
3.1.	DESARROLLO LEGISLATIVO: REAL DECRETO LEGISLATIVO 8/2015.	7
3.2.	ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL.	8
3.3.	ÁMBITO SUBJETIVO DE LA SEGURIDAD SOCIAL.....	9
4.	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL.	10
4.1.	EL MODELO DE GESTIÓN ACTUAL.	10
4.2.	SERVICIOS COMUNES DE LA SEGURIDAD SOCIAL.....	15
4.3.	COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN.	17
4.3.1.	MUTUAS COLABORADORAS.	17
4.3.2.	EMPRESAS COLABORADORAS.....	19
5.	SEGURIDAD SOCIAL EN JAÉN.	20
5.1.	TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.	20
5.1.1.	CARTA DE SERVICIOS DE LA TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.....	21
5.1.2.	DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD (TGSS) DE JAÉN.	26
5.1.3.	DIRECTORIO DE LA TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE JAEN.	28
5.2.	INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.	29
5.2.1.	CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.....	29
5.2.2.	DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (INSS) DE JAÉN.	31
5.2.3.	DIRECTORIO DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE JAEN.	35
6.	CONCLUSIONES	36
7.	ANEXOS CARTA DE SERVICIOS	37
8.	BIBLIOGRAFÍA.....	40

1. INTRODUCCIÓN

La Seguridad Social surgió como una medida de protección para todos los ciudadanos, con la intención de poder eliminar las desigualdades existentes entre ellos. Los principios que determinan la Seguridad Social en España vienen recogidos por la Constitución en el **artículo 41** estableciendo que:” *Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres*”

El sistema de la Seguridad Social es, por tanto, un pilar básico del bienestar de los ciudadanos, ya que tiene como finalidad la protección de las necesidades de estos. En definitiva, un buen sistema de Seguridad Social es la garantía del llamado Estado del Bienestar.

En primer lugar, el trabajo se inicia desde el plano teórico haciendo referencia a la Seguridad Social de España (normativa, estructura, etc.), para saber qué actividad desarrolla, ya que los ciudadanos sólo le atribuyen con carácter general la relacionada con la asistencia sanitaria, cuando sus funciones son mucho más amplias.

En segundo lugar, se entra a analizar, desde el punto de vista práctico, la Seguridad Social a nivel provincial de Jaén, para que sus ciudadanos puedan acceder a la información relativa a ella, estudiando las funciones de las distintas entidades que hay en la provincia, así como los organigramas y las tareas que tienen encomendadas cada uno de sus departamentos. Se pone de relieve los aspectos más distinguidos de la carta de servicios, (mostrada al completo en los anexos), también se expone el directorio en el que aparecen las direcciones y teléfonos de las oficinas localizadas en toda la provincia de Jaén.

Por último, como es obligado en todos estos estudios, se establecen una serie de conclusiones que vienen a confirmar la complejidad de la estructura de la Seguridad Social con la necesidad de saber más simplificada cómo se gestiona a nivel provincial de cara a que se le facilite al ciudadano y le sea de utilidad.

2. MARCO CONCEPTUAL

La Seguridad Social es un conjunto de técnicas protectoras procedentes del Estado dirigidas a hacer frente a las situaciones de necesidad o riesgos sociales de la ciudadanía. Se generaliza sobre la mitad del siglo XX. La primera acción protectora de esta condición surgió en Nueva Zelanda con el nombre de “Social Security Act.”(1935).

Los antecedentes de esa Seguridad Social, como **técnicas inespecíficas**, son:

- El ahorro individual para una futura jubilación a través de terceros de forma no onerosa.
- La Beneficencia como ayuda a sujetos muy frágiles y de pobreza extrema. Depende de si el benefactor puede o genera recursos para protegerle. Esa ayuda no genera derechos subjetivos a las personas que reciben la beneficencia o beneficiario.
- El Mutualismo basado en la idea de la solidaridad. Es un grupo que tiene unos riesgos que destina una parte de sus recursos a salvaguardar a los miembros de mismo grupo que los necesite. Con el mutualismo lo que se intentaba era reducir el ánimo de lucro.
- Seguro Privado, contrato por el cual una persona se compromete a dejar una cuantía a otra, pero a cambio de que éste recurra cuando haya un riesgo. Para que la protección sea adecuada hay que realizar el pago de una prima.

También nos podemos encontrar una serie de **técnicas específicas**, como pueden ser:

- Seguros Sociales, que protegían solo determinados riesgos como son la maternidad, vejez, etc. Las personas que se protegían eran los de menores ingresos. Intervención directa del Estado en la gestión.
- Seguridad Social, organización coherente que protege a cualquier ciudadano de las situaciones de necesidad creadas por los riesgos sociales. Está formada por entidades de Derecho Público, son las que realizan las funciones encomendadas a la Seguridad Social (Monerero Pérez, Molina Navarrete, & Quesada Segura, 2016).

La Seguridad Social, tal como la conocemos hoy en día, apareció en la Alemania de Bismarck al establecer los seguros obligatorios de enfermedad en el año 1883, accidente de trabajo (1884), vejez e invalidez (1889), para los trabajadores de la industria.

3. LA SEGURIDAD SOCIAL EN ESPAÑA

El estudio de la Seguridad Social en España se puede dividir en tres etapas:

- Una primera etapa, conocida como “Definición prestacional e institucional (1900- 1962)”, en la que aparecieron los seguros sociales. En 1883 se estableció la Comisión de Reforma Social, que más tarde se pasó a llamar Instituto de Reformas Sociales. En 1900 se aprobó la Ley de Accidentes de Trabajo y en 1908 se creó el Instituto Nacional de Previsión que es la actual organización de la Seguridad Social.
- “Configuración normativa (1963-1976)”, esta segunda etapa empieza con la Ley de Bases de la Seguridad Social de 1963. Más adelante, en 1966, se implantó la Ley de Seguridad Social.
- “La consolidación del Sistema (1978 hasta la actualidad)”, esta tercera y última etapa se aprueba la Constitución Española de 1978, en la que contiene varios artículos (149, 41, 129, etc.), como principios rectores de esta política social y económica (Rodríguez Mesa, 2011).

La Seguridad Social es un sistema público que se refiere al bienestar social, relacionado con las necesidades de la salud, la vejez, discapacidades, desempleo, pobreza, etc. Este término fue aceptado por la Organización Internacional de Trabajo (OIT) en el año 1999 como:

“La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos.”

Su finalidad es asegurar unos servicios sociales concretos e individualizados, para enfrentarse a las distintas contingencias que puedan dar lugar a personas con necesidad (Grisales, Catherin, 2017).

Se aplica a todos los españoles residentes en España y a los extranjeros que residan y se encuentren legalmente en España cuando ambos casos desempeñen una actividad en territorio español. Toma en cuenta a trabajadores de cooperativas, funcionarios, emprendedores, estudiantes, autónomos y empleados (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2015).

3.1. DESARROLLO LEGISLATIVO: REAL DECRETO LEGISLATIVO 8/2015.

La base del desarrollo legislativo de la Seguridad Social lo conforma el 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. (LGSS)

La Ley consta de 6 Títulos:

- Título I. Normas generales del sistema.
- Título II. Régimen general de la SS.
- Título III. Protección por desempleo.
- Título IV. Se integran ámbitos que antes estaban fuera de la Seguridad Social: régimen especial de los trabajadores autónomos.
- Título V. Protección por cese de la actividad.
- Título VI. Prestaciones no contributivas.
 - o 26 disposiciones adicionales.
 - o 29 disposiciones transitorias.
 - o 8 disposiciones finales (Monereo Pérez, Molina Navarrete, & Quesada Segura , Manual de Seguridad Social, 2016).

3.2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL.

Según el art.9 de la LGSS, que establece y regula la estructura del sistema, nuestra Seguridad Social viene integrado por: régimen general, regímenes especiales y sistemas especiales (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2015).

Régimen General: (Trabajo por cuenta ajena) es el que incluye la protección de los trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena, siempre que no exista una norma que de manera expresa los incluya en algunos de los especiales. Ej. Un escritor, aunque también está integrado en un sistema especial.

Regímenes Especiales: en el art.10 de la LGSS expresa lo siguiente “*Se establecerán regímenes especiales en aquellas actividades profesionales en las que, por su naturaleza, sus peculiares condiciones de tiempo y lugar o por índole de sus procesos productivos, se hiciera preciso tal establecimiento para la adecuada aplicación de los beneficios de la Seguridad Social*”. Ej. De hogar. En este artículo se indica que por sus características y/o especialidades tienen tratamiento diferente al régimen general.

En el artículo mencionado nos encontramos los siguientes regímenes especiales:

- Trabajadores por cuenta propia o autónoma.
- El Régimen especial de los trabajadores del mar, tanto si son por cuenta ajena o por cuenta propia.
- El régimen especial de funcionarios públicos, civiles y militares.
- El régimen especial de los estudiantes. Muy residual, por ej.: los seguros sociales.
- Los demás grupos que determine el Ministerio de Trabajo, inmigraciones y Seguridad Social: régimen especial de la minería del carbón.

Sistemas Especiales: Es un conjunto de normas que pretenden adaptar las normas generales de un régimen de Seguridad Social a las peculiaridades o características de un colectivo específico integrado en dicho régimen. Como podemos ver en el art.11 de la LGSS pueden afectar solo unas materias:

- Actos de encuadramiento. Son trámites administrativos que formalizan la relación de Seguridad Social. Ej. Un trabajador se da de alta y otro de baja, es decir, actos de matriculación o encuadramiento.
- Afiliación.
- Forma de cotización. La obligación de aportar una determinada cantidad a la Seguridad Social para su financiación.
- Recaudación. Forma de hacer efectivo el pago (la cuota).

3.3. ÁMBITO SUBJETIVO DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

Por el ámbito subjetivo de la Seguridad Social hay que entender que ésta protege a todos los ciudadanos, o sea, que tiene como base el PRINCIPIO DE UNIVERSALIDAD SUBJETIVA. Por tanto, el sistema de Seguridad Social se caracteriza por este principio universal, aunque hay que decir que la protección no será igual para todos (Brunster, 2017).

Destacamos por tanto una doble modalidad de protección: contributiva (profesional, requiere un periodo mínimo de cotización) y no contributiva (asistencial, no requiere dicho periodo)

- Contributivo: Es un derecho obligado para aquellas personas que aportan económicamente al sistema de la Seguridad Social. El cual lo reciben, según la duración de tiempo y la cuantía aportada, esto se llama principio de proporcionalidad. Viene regulado en el artículo 7.1 de la Ley General de la Seguridad Social.
- No contributivo: Son beneficios que tienen como objetivo cubrir las necesidades básicas de los ciudadanos, que no han cotizado lo suficiente para acceder a las prestaciones contributivas. Se financian mediante los impuestos que pagan todos los ciudadanos. Viene recogido en el artículo 7.2 de la Ley General de la Seguridad Social (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2015).

4. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

En este apartado se mostrará el modelo de gestión de la Seguridad Social, con sus diferentes entidades y sus correspondientes funciones, los servicios comunes y el organigrama. Por último se podrá observar las entidades que colaboran con la Seguridad Social, como son las mutuas colaboradoras y las empresas colaboradoras. A los efectos de este estudio nos detendremos en aquellos que tiene una relación con el objeto del mismo y, por tanto, desarrollaremos.

4.1. EL MODELO DE GESTIÓN ACTUAL.

Las bases del sistema del modelo de gestión actual de la Seguridad Social aparecieron en la Ley de Bases del 63. Es pública, por lo que el Estado tiene la responsabilidad de organizar la estructura orgánica en la que se encomienda dirigir los recursos del sistema de Seguridad Social sin ánimo de lucro.

El número de entidades gestoras que se les reconoce un ámbito de gestión concreto viene recogido en el artículo 66 de la LGSS que hace referencia a la gestión. La Ley crea un modelo de gestión pública descentralizado funcionalmente, lo que quiere decir, que el Estado no asume directamente las competencias gestoras a través de un Ministerio, sino que por medio de una serie de entidades que son de naturaleza pública (de derecho público) bajo la dirección y la tutela de los respectivos Ministerios. Los sujetos privados que intervienen en la gestión, van a ser entidades colaboradoras, como por ejemplo las mutuas (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2018).

Principio de gestión pública:

Nuestro actual modelo de gestión tiene origen en el Real Decreto Ley 36/1978, sobre gestión de la Seguridad Social, la salud y el empleo. Esta norma busca conseguir dos objetivos:

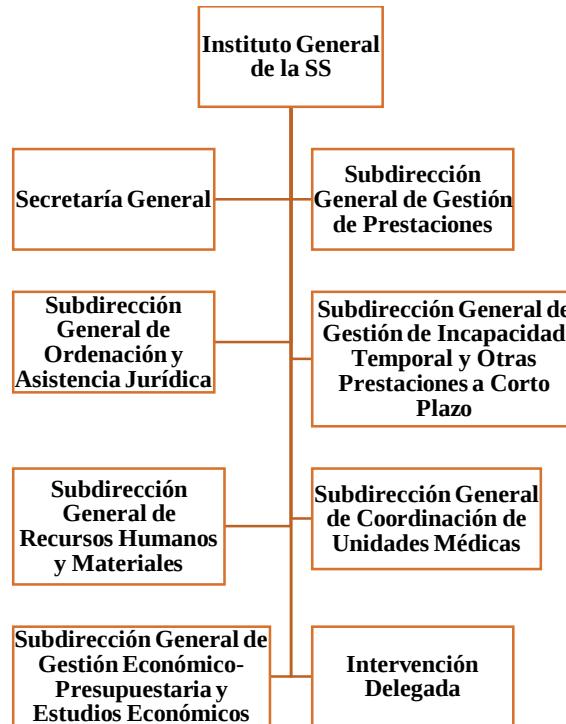
- La simplificación del modelo anterior, reduciendo el número de entidades participantes en la gestión del sistema, para conseguir mayor eficacia.
- Ofrecer el principio de caja única la cual va a recibir las cotizaciones y va a dar prestaciones (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2015)

Para conseguir estos objetivos, este Decreto Ley crea un número limitado de entidades gestoras:

- **Instituto Nacional de la Seguridad Social:** Es la principal y la más importante. El Instituto Nacional de la Seguridad Social, es una entidad gestora que tiene personalidad jurídica propia para la gestión y administración de las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social, está adscrita al Ministerio de Empleo y Seguridad Social (actual Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social) a través de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social.

Tiene encomendada la gestión y administración de las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social, excepto aquellas cuya gestión está atribuida al Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2018).

ORGANIGRAMA



Fuente. Instituto Nacional de la Seguridad Social 2018.

- **Instituto Nacional de Gestión Sanitaria:** Se crea a partir del Real Decreto 840/2002, de 2 de agosto, el cual transforma y desenvuelve la organización del Ministerio de Sanidad y Consumo. Es indispensable la adaptación del Instituto Nacional de la Salud (INSALUD), teniendo la misma personalidad jurídica, presupuestaria, patrimonial y económica. Las funciones de gestión de los derechos y deberes del INSALUD pasan a llamarse Instituto nacional de Gestión Sanitaria (Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social, 2018).

ORGANIGRAMA



Fuente. Instituto Nacional de la Gestión Sanitaria 2018.

- Instituto Social de la Marina:** Es una organización de derecho público que tiene personalidad jurídica propia, es nacional y opera bajo la dirección y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Su principal objetivo es proteger a las personas que trabajan en el sector marítimo-pesquero dando formación profesional tanto marítima como sanitaria. Con respecto a las Comunidades Autónomas este nuevo Instituto tiene que encargarse de la gestión de los derechos y obligaciones del INSALUD.

La percepción a nivel nacional e internacional tiene como objetivo ser la primera en lo que se refiere a la protección social y desarrollo profesional de los empleados del sector marítimo-pesquero (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2018).

ORGANIGRAMA

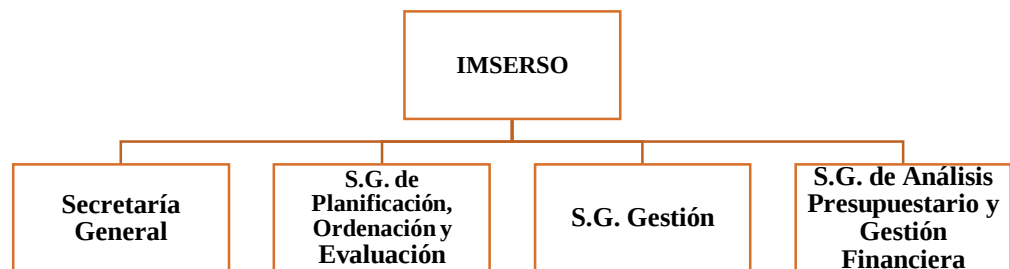


Fuente. Instituto Social de la Marina 2018.

- **El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO):** Fue creado por el Real Decreto –Ley 36/1978, de 16 de noviembre, sobre la Seguridad Social, la Salud y el Empleo, para complementar con las ayudas del Sistema de la Seguridad Social. Fue modificado por el Real Decreto 140/1997 de 31 de enero en el que ampliaron la organización en materia de inmigración, con lo que se dedicaba a personas mayores, personas con discapacidad y migrantes.

El IMSERSO es una organización de la Seguridad Social adscrita al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, su competencia principal es la gestión de las pensiones no contributivas (invalidez, jubilación) el resto las tiene el INSS y, también asume servicios complementarios de estas pensiones dirigidos principalmente a personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad (Ministerio de Sanidad, consumo y bienestar social, 2018).

ORGANIGRAMA



Fuente. Instituto de Mayores y Servicios Sociales 2018.

4.2. SERVICIOS COMUNES DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

Por Servicios comunes se entienden los Organismos o entidades que tienen atribuidas funciones generales comunes a todas las entidades gestoras. Su objetivo es centralizar funciones o competencias para así aumentar la eficacia del sistema. Actualmente hay 3 servicios comunes:

- **Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS):** Es un Servicio Común de la Seguridad Social, tutelado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, tiene personalidad jurídica propia, donde se unen todas las ayudas económicas y la administración financiera del Sistema de la Seguridad Social. Es una entidad que está encargada de la gestión de varias funciones comunes. Su principal objetivo es proporcionar un servicio fuerte, teniendo en cuenta las peticiones de los ciudadanos, suministrando las máximas ayudas posibles sobre el desempeño de sus obligaciones, para que a la sociedad le suponga el mínimo coste. Además la percepción es servir de referente para otras empresas y organismos que prestan sus servicios para responder de forma adecuada a las demandas requeridas (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2018).

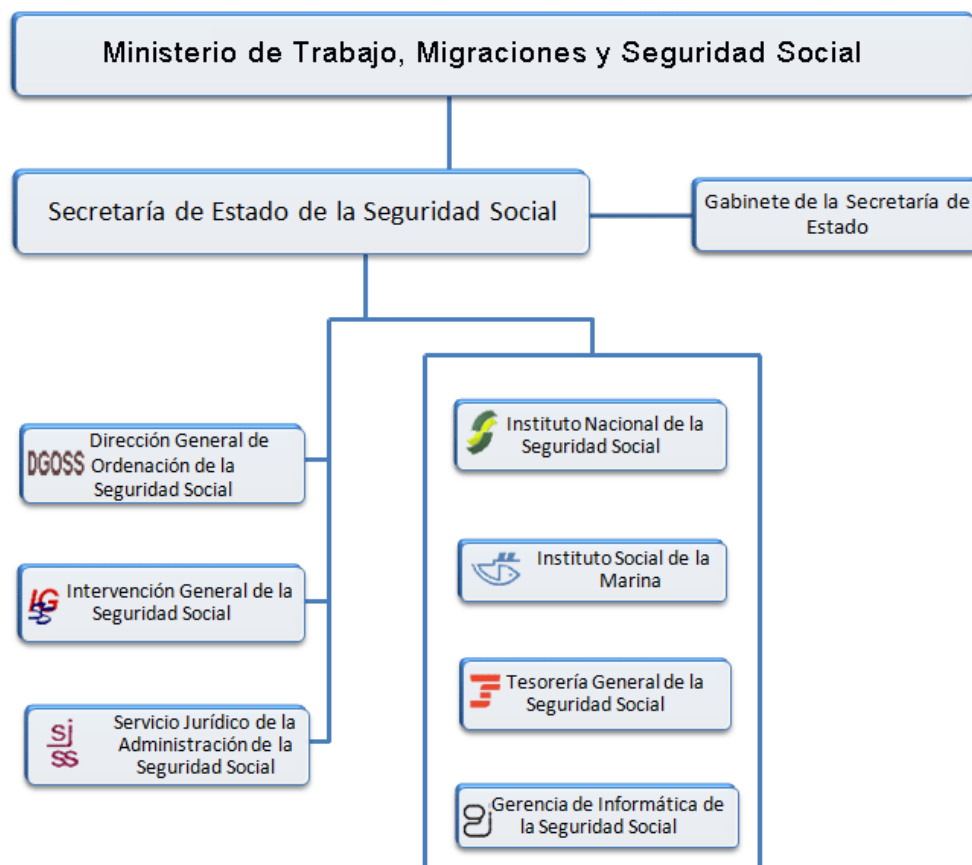
ORGANIGRAMA



Fuente. Tesorería General de la Seguridad Social 2018.

- **La gerencia de informática:** *“la gerencia de informática de la Seguridad Social es un servicio común para la gestión y administración de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sistema de la Seguridad social, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y adscrita a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social”. (art. 74 bis LGSS)*
- **Servicio jurídico de la administración de la Seguridad Social:** Desarrolla el asesoramiento jurídico y la asistencia y representación en juicio de las entidades gestoras y del resto de servicios comunes (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

ORGANIGRAMA



Fuente. Ministerio de Empleo, Migraciones y Seguridad Social 2018.

El organigrama representa los Organismos y Entidades que integran la Seguridad Social.

Como órgano superior se encuentra el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, del que depende la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y el Gabinete de la Secretaría de Estado (como órgano de apoyo).

A su vez, de la Secretaría de Estado depende de tres organismos, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, la intervención General de la Seguridad Social y el Servicio jurídico de la Administración de la Seguridad Social.

La gestión del sistema de Seguridad Social español se atribuye, entre otros a los siguientes entes públicos adscritos al Ministerio y Empleo y Seguridad Social a través de la Secretaria de Estado: Instituto Nacional Seguridad Social (INSS), Instituto Social de la Marina (ISM), la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) y la Gerencia de Informática de la Seguridad Social.

4.3. COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN.

Su papel en la Seguridad Social ha ido creciendo. Se podrá observar los sujetos que pueden colaborar con el Estado en la Seguridad Social (Art. 79 LGSS). Podrán colaborar en la gestión de la Seguridad Social dos sujetos: mutuas colaboradoras y empresas.

4.3.1. MUTUAS COLABORADORAS.

“Las mutuas colaboradoras con la Seguridad son asociaciones privadas de empresarios constituidas mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscripción en el registro especial dependiente de este, tienen por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del mismo, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos”. Art. 80 LGSS.

Es decir, que las mutuas colaboradoras son entidades privadas, porque las crea unos empresarios particulares de forma voluntaria que colaboran con la Seguridad Social pero sin ánimo de lucro.

Las mutuas colaboradoras tienen personalidad jurídica y capacidad obrar para el cumplimiento de sus fines.

Las mutuas tienen diversas funciones, como pueden ser: colaborar en la gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, ayudar en la gestión de la actividad económica por incapacidad temporal derivadas de contingencias comunes, podrá declarar el derecho a la prestación económica, así con la anulación, la suspensión o la extinción de esa prestación, colaboran en el riesgo de las prestaciones durante el embarazo y riesgo durante la lactancia, también van a asumir la gestión de la prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos, cuando estos van pagando las cuotas y se produzca un cese de actividad, tendrá derecho a una prestación y gestionan la prestación por cuidado de menores enfermos afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

En el artículo 80.2 de la LGSS deja una vía abierta para que las mutuas puedan ir asumiendo nuevas prestaciones o regímenes especiales cuando el legislador lo considere oportuno. (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2015).

En el art.81 de LGSS se mencionan unos requisitos fundamentales para que una mutua pueda constituirse:

- Deben agruparse al menos 50 empresarios que den ocupación al menos a 30.000 trabajadores y cuyo volumen de recaudación de cuotas por contingencias profesionales no sea inferior a 20.000€.
- Deben limitar su actividad a los ámbitos o las funciones establecidas en la Ley.
- Debe prestarse una fianza inicial de 180.000€.
- Deben obtener la autorización previa del Ministerio de Trabajo. (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2015).

4.3.2. EMPRESAS COLABORADORAS.

La referencia de Empresas Colaboradoras está recogido en el art. 102 de la LGSS. El desarrollo normativo de esta ley aparece en la Orden de 1966. Según el art 102 las empresas consideradas individuales y en relación con su propio personal pueden colaborar exclusivamente de 3 formas:

- a. Asumiendo el pago de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias profesionales, así como las prestaciones sanitarias y de recuperación profesional derivadas de esa contingencia.
- b. Asumiendo directamente el pago de las prestaciones económicas de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes (no tiene relación con su trabajo).
- c. Pagando a sus trabajadores a cargo de entidad gestora o de la mutua, las prestaciones económicas de incapacidad temporal o cualquier otra prestación que se determine reglamentariamente. El Ministerio de Empleo y Seguridad Social podrá establecer esta tercera forma de colaboración de forma obligatoria.

La colaboración se lleva a cabo directamente por la empresa. Se establecen dos tipos, una colaboración obligatoria y una colaboración voluntaria.

Colaboración Obligatoria: Consiste en que las empresas están obligadas a anticipar a sus trabajadores el importe de dos prestaciones de Seguridad Social, una, la prestación de incapacidad temporal y, la segunda, la prestación por desempleo parcial. No se trata de asumir el coste sino de adelantar el pago. No es que la empresa lo tenga que pagar, la empresa anticipa el pago de los trabajadores, y después recupera el importe anticipado, son prestaciones limitadas.

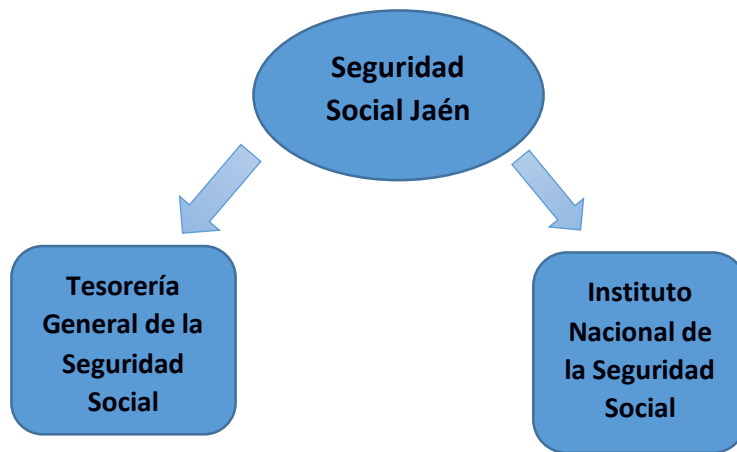
Colaboración Voluntaria: En la colaboración voluntaria es la empresa la que decide asumir directamente la gestión de unas determinadas prestaciones, lo que implica que va a recibir las cuotas que correspondan, cuya gestión ha de asumir y será la responsable de pagar las prestaciones correspondientes a dichas contingencias (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2015).

5. SEGURIDAD SOCIAL EN JAÉN.

Analizada la Seguridad Social desde el marco teórico, entramos en el trabajo de campo práctico.

En este punto se expondrán las distintas entidades que se encuentran en la provincia de Jaén, la carta de servicios, el organigrama y las funciones de cada departamento y el directorio. La fuente de información ha sido la de las propias entidades.

A continuación se detalla las dos entidades que conforman la Seguridad Social a nivel provincial.



5.1. TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

Es el principal servicio común. Unifica o centraliza todas las operaciones de naturaleza económica-financiera materializando el llamado principio de caja única. Toda actividad que directa o indirectamente tenga una consecuencia económica los lleva a cabo la Tesorería.

Es la encargada de la tramitación de todos los actos de encuadramiento, estos actos de encuadramiento no implican directamente un manejo de recursos económicos. La Tesorería es el órgano encargado de la recaudación y la cotización de las cuotas de la Seguridad Social, es la titular del patrimonio de la Seguridad Social, la encargada de conceder aplazamientos o fraccionamientos en el pago de las cuotas. Elabora el presupuesto anual de la Seguridad Social (Monereo Pérez, Molina Navarrete, & Quesada Segura, Manual de Seguridad Social, 2016).

Para poder lograr sus compromisos, la Tesorería General asume una serie de principios y valores fundamentales 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
- (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2018).

5.1.1. CARTA DE SERVICIOS DE LA TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

La carta de servicios tiene como objetivo presentar a los ciudadanos, a las empresas y a otros grupos de interés los servicios que prestan a través de los canales presenciales y telefónicos, considerando las demandas y preocupaciones actuales, y cuyo cumplimiento puede ser evaluado y contrastado de acuerdo con los niveles e indicadores asociados.

A lo largo de este punto se ponen en relieve algunos de los servicios de los que se dedica la Tesorería General de la Seguridad Social.

La carta de servicios de la Tesorería General de la Seguridad Social se podrá ver en el ANEXO 1

Relación de servicios prestados

A través de la red de Administraciones de Atención Presencial

Inscripción y Afiliación

1. Información general de afiliación de trabajadores e inscripción de empresas.
2. Información y asistencia sobre la gestión y procedimientos de inscripción y afiliación de empresas y trabajadores.
3. Inscripción de empresas y asignación de Códigos de Cuenta de Cotización, así como variación y bajas de los mismos.
4. Asignación de Número de Seguridad Social.
5. Altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en los distintos regímenes que componen el Sistema de la Seguridad Social.
6. Gestión de trabajadores desplazados a realizar una actividad a otro país.
7. Tramitación y resolución de Convenios Especiales.
8. Gestión de la domiciliación en cuenta para el abono de cuotas a la Seguridad Social para empresas y trabajadores.

Cotización y Recaudación

1. Información general en materia de cotización y recaudación.
2. Orientación y asistencia sobre la gestión de cotización y recaudación a la Seguridad Social de las cuotas de trabajadores y empresarios.
3. Gestión de liquidaciones que arrojen saldo acreedor.
4. Devolución de ingresos indebidos.
5. Gestión de aplazamientos.
6. Variaciones sobre los datos de cotización de trabajadores.
7. Solicitudes de distribución de topes de cotización por pluriempleo.

Administración Electrónica

1. Informar y asistir al ciudadano, empresas y autorizados RED, sobre el uso de los servicios electrónicos que tiene a su disposición en materia de Seguridad Social: Servicios en la Sede Electrónica, Sistema Red, Sistema de Liquidación Directa, Registro de Apoderamiento...
2. Informar y asistir al ciudadano sobre los medios electrónicos que tienen a su disposición para la obtención de informes sobre sus datos de afiliación y cotización en la Seguridad Social.
3. Resolución de las consultas y de las incidencias derivadas de los trámites, gestiones y comunicación de datos de inscripción, afiliación, cotización y recaudación, a través de medios electrónicos.
4. Registro de ciudadanos por el Sistema Cl@ve, usuario y contraseña.
5. Emisión de certificados digitales.
6. Tramitación y resolución de autorizaciones para el uso de los servicios de Remisión electrónica de documentos (RED).

Compromisos de calidad ofrecidos e indicadores

Atención Presencial

Inscripción, Afiliación y Cotización

COMPROMISOS	INDICADORES
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 Número de Seg. Social.
5. Tramitación de las solicitudes de alta y baja de trabajadores en un tiempo inferior o igual a 2 días hábiles.	5.1. Porcentaje de solicitudes de alta y baja 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. Tramitación de las solicitudes de rectificación de vida laboral y de bases de cotización en un plazo inferior o igual a 4 días hábiles.	7.1. Porcentaje de solicitudes de rectificación de vida laboral y bases de cotización realizadas dentro del plazo previsto.
8. Resolución de solicitudes de autorizaciones al Sistema RED en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles.	8.1 Porcentaje de resoluciones tramitadas en el plazo previsto.

9 Tramitación de la elección del modo de pago de las cotizaciones efectuadas por las empresas y trabajadores autónomos en un plazo inferior o igual a 2 días hábiles.	9.1 Porcentaje de cotizaciones a la Seguridad Social tramitadas mediante el modo de pago solicitado.
---	--

Recaudación.

COMPROMISOS	INDICADORES
11. Tramitación de liquidaciones que arrojen saldo acreedor en un plazo inferior o igual a 20 días hábiles.	11.1. Porcentaje de liquidaciones que arrojan saldo acreedor tramitadas en el plazo previsto.
12. Tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles.	12.1. Porcentaje de tramitación de devoluciones de ingresos indebidos dentro del plazo previsto.
13. 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	13.1. Porcentaje de las solicitudes de aplazamiento tramitadas dentro del plazo previsto.

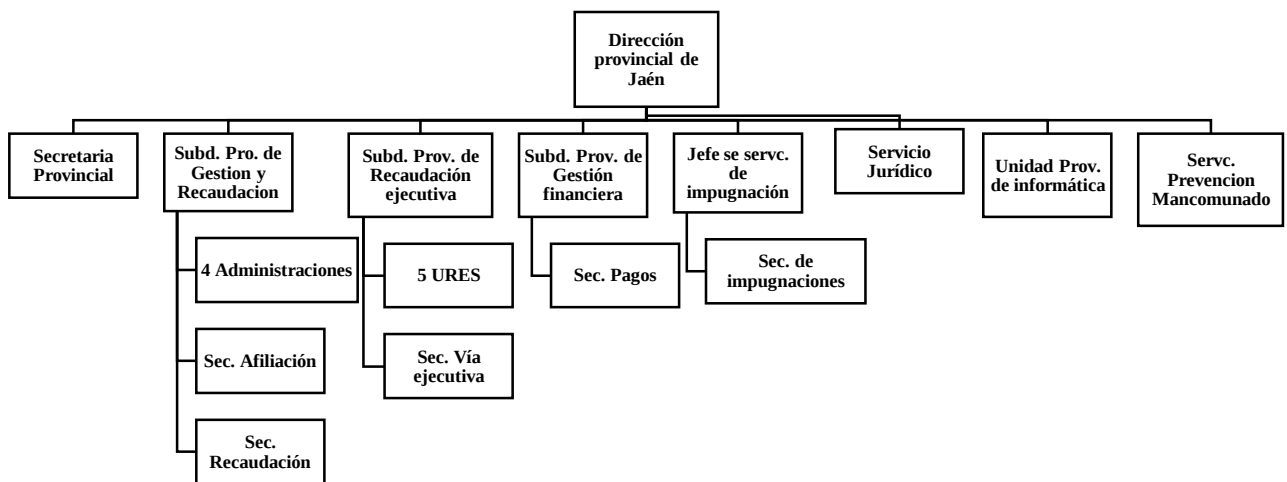
5.1.2. DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD (TGSS) DE JAÉN.

A continuación se presenta el organigrama con las distintas unidades que integran la Tesorería General Provincial con sus respectivas funciones.

- **Órganos de dirección y control.**

La dirección provincial de Jaén como órgano de dirección y gestión, representado por el director provincial, asume y hace realidad la misión, visión y valores de la TGSS.

Se muestra en el siguiente organigrama:



Fuente. Tesorería General de la Seguridad Social Provincial.

- Secretario Provincial: Se ocupa de la gestión y administración de los recursos humanos y materiales, entre otros la contratación administrativa de obras, bienes y servicios.
- Subdirector Provincial de gestión recaudatoria: Se encarga de gestionar la afiliación y de recaudar las cotizaciones de la provincia.
 - Cuatro Administraciones (Jaén 2, Úbeda y Linares).
 - Sección Afiliación.
 - Sección Recaudación: Se ocupa de recaudar las prestaciones.

- Subdirector Provincial de recaudación ejecutiva: Se encarga de la recaudación ejecutiva, es decir, de los embargos.
 - Cinco URES (Jaén 2, Úbeda, Andújar y Linares).
 - Sección de Vía Ejecutiva.
- Subdirector Provincial de Gestión Financiera: Se encarga de todos los pagos de la Tesorería.
 - Sección Pagos: Se ocupa de todos los pagos que se realicen.
- Jefe de Servicios de Impugnación: Resuelve todos los recursos que se presenta contra las resoluciones con la Tesorería General de la Seguridad Social.
 - Sección de impugnaciones.
- Servicio Jurídico: Se encarga de la representación y defensa de la Entidad ante todos los órganos jurisdiccionales dónde se sustancien asuntos en relación con su gestión. Además de la emisión de informes jurídicos.
- Unidad Provincial de Informática: Se encarga de todas las materias relacionadas con nuevas tecnologías, sistemas de información y comunicación, las aplicaciones informáticas de gestión, mantenimiento y control de equipamiento tecnológico.
- Servicio Prevención Mancomunado: Con dependencia orgánica de la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social, al ser un servicio mancomunado, gestiona y asesora a la dirección provincial en esa materia (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2018).

5.1.3. DIRECTORIO DE LA TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE JAEN.

JAÉN				
Servicios	Domicilio	C.P. (23...)	Teléfono	Fax
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL				
Servicio de Gestión y Atención Telefónica Personalizada	-	-	901 50 20 50	-
Dirección Provincial	Fuente de Buenora, 7	006	953 21 67 00	953 21 66 78
Administraciones :				
-- Jaén Nº 1	Adarves Bajo, 2 - bajo	008	953 24 56 30	953 24 56 33
-- Linares Nº 2	Pl. Alfonso XII, 4	700	953 60 78 75	953 60 78 76
-- Úbeda Nº 3	Avda. de la Constitución, 8	400	953 79 17 42	953 75 52 40
--Jaén Nº 5	Avda. de Madrid, 70	009	953 29 44 08	953 29 40 14
Unidades de Recaudación Ejecutiva				
-- Jaén Nº 1	Adarves Bajo, 2 - bajo	008	953 24 56 30	953 24 56 33
-- Jaén Nº 5	Avda. de Madrid, 70	008	953 29 65 65	953 25 18 02
-- Andújar Nº 4	Los Civiles, 4	740	953 51 08 99	953 51 17 62
-- Linares Nº 2	Pl. Alfonso XII, 4	700	953 60 78 75	953 69 78 77
-- Ubeda Nº 3	Avda. de la Constitución, 8	400	953 79 17 42	953 79 14 22

Fuente. Ministerio de Empleo, migraciones y Seguridad Social.

5.2. INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

Al Instituto Nacional de la Seguridad Social le corresponde la gestión de todas las prestaciones contributivas de Seguridad Social excepto el desempleo y de las prestaciones familiares no contributivas. Además, es la entidad encargada de reconocer del derecho a las prestaciones, como en el control de los procesos de incapacidad, tanto temporal como permanente.

Asegura a los ciudadanos la efectividad de sus derechos en materia de prestaciones y la continua mejora de los procedimientos y servicios.

El Instituto, como organismo de ámbito estatal, su estructura periférica consta de 52 Direcciones Provinciales y más de 436 centros de atención e información (CAISS), con implantación urbana y comarcal y en permanente proceso de renovación (Monereo Pérez, Molina Navarrete, & Quesada Segura, Manual de Seguridad Social, 2016).

5.2.1. CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

La carta de servicios tiene como objetivo presentar a los ciudadanos, a las empresas y a otros grupos de interés, los servicios que prestan a través de los canales presenciales y telefónicos, considerando las demandas y preocupaciones actuales, y cuyo cumplimiento puede ser evaluado y contrastado de acuerdo con los niveles e indicadores asociados.

En este punto se citarán algunos de los servicios de los que se dedica el Instituto Nacional de la Seguridad Social. La carta de servicios del INSS se puede ver en el ANEXO 2.

Relación de Servicios Prestados

Reconocimiento del derecho a las prestaciones de la Seguridad Social

1. Jubilación.
2. Incapacidad permanente: parcial, total para la profesión habitual, absoluta, gran validez y lesiones permanentes no invalidantes.
3. Viudedad, orfandad, favor de familiares y auxilio por defunción.
4. Incapacidad temporal, maternidad, paternidad y riesgos durante el embarazo y durante la lactancia natural.
5. Cuidado de menores afectados por cáncer y otras enfermedades graves.
6. Prestaciones familiares.
7. Seguro escolar.
8. Síndrome tóxico.
9. Asistencia sanitaria.

Otros Servicios

- Revalorización de las pensiones anualmente.
- Envío a domicilio de los interesados notificaciones personalizadas.
- Anticipo al interesado la resolución favorable de su prestación enviando un mensaje de texto al teléfono móvil que facilite, antes de que les llegue a su domicilio la notificación remitida por correo postal.

Compromisos de Calidad

Agilidad en la gestión

La resolución de las prestaciones reconocidas al amparo de la legislación nacional se llevará a cabo asegurando, en todo caso, la no interrupción de rentas.

- El plazo de resolución para el 90% de las pensiones, el 95% de los subsidios y el 85% de las prestaciones familiares no superará:
 - 15 días naturales en la pensión de jubilación.
 - 10 días naturales en las pensiones de viudedad, orfandad y favor de familiares.

- 10 días naturales en los subsidios de incapacidad temporal, maternidad y paternidad.
- 15 días naturales en las prestaciones familiares por hijo menor de 18 años a cargo o menores acogidos, o 25 días naturales cuando se trate de discapacitados mayores de dicha edad.
- Los restantes, 10% de las pensiones, 5% de los subsidios y 15% de las prestaciones familiares se resolverán dentro de unos plazos inferiores a 29 días para jubilación, 20 días para viudedad-orfandad-favor de familiares, 15 días para subsidios y 29 días para prestaciones familiares.
- El derecho a la asistencia sanitaria se reconocerá simultáneamente con el de la pensión solicitada.
- La tarjeta sanitaria europea se enviará al domicilio del interesado en un plazo máximo de 10 días naturales desde su solicitud.

5.2.2. DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (INSS) DE JAÉN.

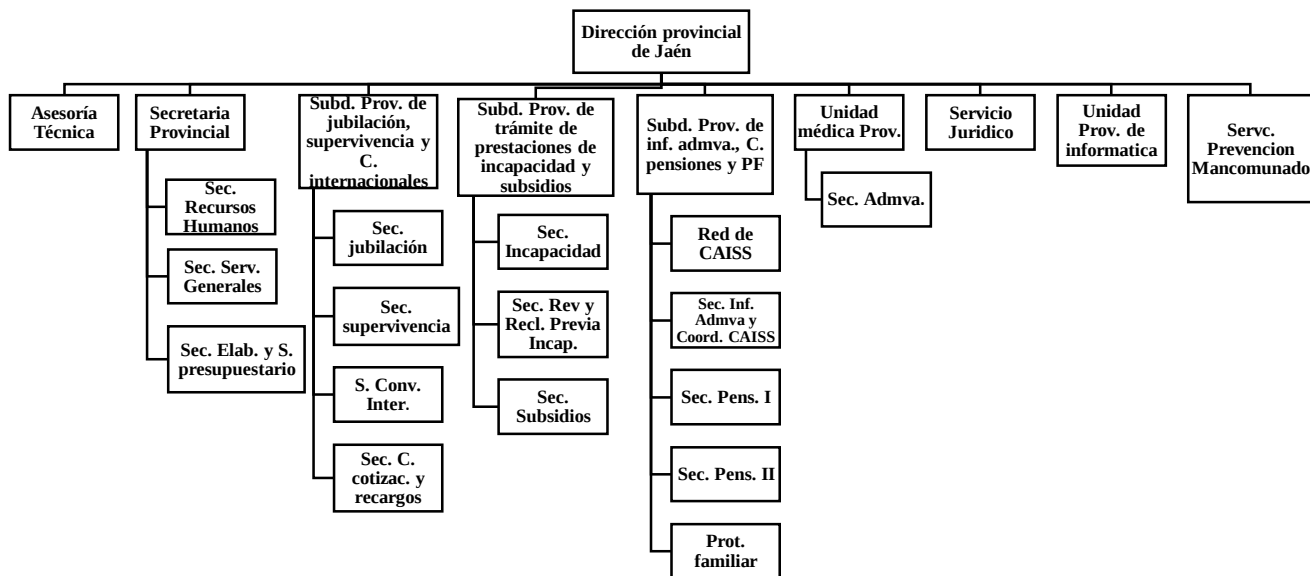
A continuación se indican las dos clases de órganos que tiene el INSS y sus respectivas funciones:

- **Órganos de participación, control y vigilancia de la gestión.**
 - Comisión Ejecutiva Provincial: Órgano a través del cual las organizaciones sociales de nuestra provincia, tanto sindicales como empresariales, y la propia Administración General del Estado, participan en el control y vigilancia de la gestión del Instituto.
 - Comité de Dirección: órgano principal de participación y decisión formado por el director provincial, que lo preside, y todos los responsables de las áreas de gestión. Sus funciones principales son las de asesoramiento al director provincial, definición de las líneas estratégicas, establecimiento de criterios de actuación, impulso y seguimiento de los procesos de calidad y planes de mejora, seguimiento de los indicadores de gestión y coordinación de las diferentes áreas. Mantiene reuniones semanales.

- **Órganos de dirección y gestión.**

La Dirección Provincial de Jaén como órgano de dirección y gestión, representado por el director provincial, asume y hace realidad la misión, visión y valores del INSS.

A continuación en el siguiente organigrama se muestra las distintas unidades que integran el INSS y sus respectivas funciones.



Fuente. Instituto General de la Seguridad Social 2018.

- Asesoría Técnica: Área de apoyo de la Dirección Provincial con competencia en materias de control y seguimiento de objetivos, comunicación interna, coordinación y apoyo en los procesos de calidad.
- Secretaría Provincial: Se ocupa de la gestión y administración de los recursos humanos y materiales, entre otros bienes y servicios.
 - Sección Recursos Humanos: Se encarga de preparar y pagar las nóminas, de contratar, etc.
 - Sección Servicios Generales: Se encarga del mantenimiento.
 - Sección Elaboración. y Servicio Presupuestario: Se encarga de controlar y elaborar el presupuesto.

- Subdirección Provincial de Jubilación, Supervivencia y Convenios. Internacionales: Se encarga de la gestión de los expedientes de pensiones de jubilación y supervivencia, del trámite nacional y de todas las pensiones derivadas de Convenios Internacionales o Reglamentos Comunitarios, así como de la asistencia sanitaria internacional. También se encarga de los certificados de cotizaciones y los expedientes de recargo por faltas de medidas de seguridad e higiene en el trabajo.
 - Sección Jubilación: Se encarga de todos los trámites de jubilación.
 - Sección Supervivencia: Se encarga de los expedientes de supervivencia.
 - Sección Convenios. Internacionales: Se encarga de todos los expedientes y convenios internacionales.
 - Sección Certificados de Cotizaciones y Recargos: Se encarga de los certificados de cotizaciones y de los recargos por falta de medidas de seguridad.
- Subdirección Provincial de Trámite de Prestaciones de Incapacidad y Subsidios: Es competente para el reconocimiento y el mantenimiento de las prestaciones por incapacidad permanente y otros subsidios (incapacidad temporal, maternidad, paternidad o seguro escolar, etc).
 - Sección Incapacidad: Se encarga de los trámites de incapacidad permanente.
 - Sección Reclamaciones previas de incapacidad: Resuelven las reclamaciones previas de incapacidad.
 - Sección Subsidios: Se encarga de los trámites de incapacidad temporal, es decir, por un tiempo determinado, por ejemplo baja por maternidad.

- Subdirección Provincial de Información Administrativa, Control de Pensiones y Prestaciones Familiares: Se ocupa de la dirección y coordinación de todos los centros de Atención e información de la Dirección Provincial (CAISS) de Jaén y de otros servicios de información administrativa. La gestión y trámite de la asistencia sanitaria nacional. Las actuaciones de control y mantenimiento de las pensiones. La gestión y trámite de las prestaciones familiares.
 - Red de CAISS: Hay 10 CAISS (Jaén 2, Alcalá la Real, Andújar, Cazorla, La Carolina, Linares, Martos, Úbeda y Villacarrillo).
 - Sección Información Administrativa y Coordinación CAISS: Coordina los 10 CAISS.
 - Sección. Pensiones I
 - Sección Control Pensiones II
 - Protocolo. Familiar: Se encarga de gestionar y tramitar las prestaciones familiares.
- Unidad Médica Provincial: Se ocupa del ejercicio de las competencias médicas atribuidas a la entidad en materia de incapacidades laborales (temporales y permanentes), así como otras representaciones, como el riesgo durante el embarazo y la lactancia o el seguro escolar.
 - Sección. Administrativa.
- Servicio jurídico: Se encarga de la representación y defensa de la Entidad ante todos los órganos jurisdiccionales dónde se sustancien asuntos en relación con su gestión. Además de la emisión de informes jurídicos.
- Unidad Provincial de Informática: Se encarga de todas las materias relacionadas con nuevas tecnologías, sistemas de información y comunicación, las aplicaciones informáticas de gestión, mantenimiento y control de equipamiento tecnológico.
- Servicio de Prevención Mancomunado: Con dependencia orgánica de la dirección provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social, al ser un servicio mancomunado, gestiona y asesora a la dirección provincial en esa materia (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2018).

5.2.3. DIRECTORIO DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE JAÉN.

JAÉN				
Servicios	Domicilio	C.P.	Teléfono	Fax
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL				
Dirección Provincial	Fuente de Buenora, 7	23006	953 21 65 00	953 21 65 30
-Información	-	-	901 16 65 65	-
Cita Previa (Todos los Centros)	-	-	901 10 65 70	-
C.A.I.S.S. :				
-- Jaén 1 (Urbano) (O. Integrada con la TGSS)	Avda. de Madrid, 70, bajo	23009	953 29 44 08	953 29 48 25
-- Jaén 2 (Urbano)	Dr. Arroyo, 9-11 bajo	23004	953 23 61 13	953 23 63 44
-- Alcalá la Real	Avda. de Europa, 23	23680	953 58 33 18	953 58 05 11
-- Andujar (O. Integrada con la TGSS)	Doctor Fleming, 8	23740	953 50 13 37	953 51 09 02
-- Cazorla	Magistrado Ruiz Rico, 2 bajo	23470	953 72 02 81/953 72 05 78	953 72 09 04
-- La Carolina	Huertas, 8	23200	953 66 00 09/38	953 68 11 10
-- Linares	Pl. Alfonso XII, 4	23700	953 60 77 90	953 60 11 88
-- Martos	Carrera, 46	23600	953 55 00 84/953 55 02 96	953 70 01 58
-- Úbeda	Avda. de la Constitución, 8	23400	953 75 01 67/953 75 32 25	953 75 40 42
-- Villacarrillo	Ctra. Córdoba-Valencia, s/n	23300	953 44 00 52/953 44 02 43	953 05 19

Fuente. Ministerio de Empleo, migraciones y Seguridad Social.

6. CONCLUSIONES

La Seguridad Social es un organismo público que contempla una estructura compleja. Esto provoca que existan limitaciones para la ciudadanía a la hora de conocer e informarse sobre los servicios que ofrece. Con el trabajo de campo realizado y la recogida de datos necesaria para estructurar este estudio, se ha podido comprobar la dificultad de acceso a determinada información. Además es necesario hacer especial hincapié a esta falta de acceso, mediante internet, a la información específica de las provincias, en este caso de la provincia de Jaén.

Por todo ello, la recopilación de información llevada a cabo es un punto de partida para que desde la Administración se tomen las medidas necesarias que, en un principio, podían ser tan sencillas como las de incluir en la página Web de la Seguridad Social apartados de cada provincia con toda la información sobre ellas.

El trabajo no se ha basado en un estudio teórico, sino que se ha hecho una recopilación práctica de información relevante, por lo que ha sido necesario acudir a las distintas entidades que hay en Jaén para poder adquirir gran parte de esa información, corroborando así la veracidad de la misma. En este sentido ha sido de vital importancia la realización de esta búsqueda puesto que, por ejemplo, como se ha comentado anteriormente los organigramas y sus funciones no están recogidos en internet y en ninguna página pública.

La finalidad de este trabajo, en definitiva, es que dicha recopilación de información sea útil para cualquier ciudadano que necesite hacer uso de la Seguridad Social en la provincia de Jaén y no sepa con claridad los servicios y la gestión del organismo, así como cualquier información para la localización de las oficinas existentes en toda la provincia.

Para finalizar, la realización de este trabajo ha sido productiva puesto que, la Seguridad Social es un organismo muy presente en la sociedad pero a su vez muy desconocido, ya que se asocia básicamente a la sanidad, y con toda la información obtenida, se comprueba que abarca mucho más, fin necesario, para que los ciudadanos conozcan y tengan acceso a esa información.



7. ANEXOS

ANEXO 1



**TESORERÍA GENERAL
DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

**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.

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.



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 al público es de 9 a 14 h de lunes a viernes.

Atención Telefónica

Tel.: 901 50 20 50

Lunes a viernes: de 09:00 a 19:00 horas.

Atención Electrónica

- Portal Web (información): www.seg-social.es
- SEDE Electrónica (gestión): <https://sede.seg-social.gob.es>
- 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](https://twitter.com/info_TGSS)

La misión de la **Tesorería General de la Seguridad Social (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 la TGSS es servir de referencia para otras entidades y organismos prestadores de servicios, por su capacidad para dar respuesta agíl y satisfactoria a las demandas de la sociedad.

Para lograr sus compromisos, la TGSS asume una serie de principios y valores fundamentales 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.

Esta **Carta de Servicios** tiene como objetivo presentar a los ciudadanos, a las empresas y a otros grupos de interés los **compromisos de calidad** de los servicios que prestamos a través de los canales presencial y telefónico, considerando las demandas y preocupaciones actuales, y cuyo cumplimiento puede ser **evaluado y contrastado de acuerdo con** los niveles e indicadores asociados.

Para una información más detallada de la Carta de Servicios se puede consultar el documento matriz en la página web de la Seguridad Social.



Portal Web



Sede Electrónica

www.seg-social.es



Nº 275-18-0998



Relación de servicios prestados

A través de la red de administraciones de Atención Presencial

Inscripción y Afiliación

1. Información general de afiliación de trabajadores e inscripción de empresas.
2. Información y asistencia sobre la gestión y procedimientos de inscripción y afiliación de empresas y trabajadores.
3. Inscripción de empresas y asignación de Códigos de Cuenta de Cotización, así como variación y bajas de los mismos.
4. Asignación de Número de Seguridad Social.
5. Altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en los distintos registros que componen el Sistema de la Seguridad Social.
6. Gestión de trabajadores desplazados a realizar una actividad a otro país.
7. Tramitación y resolución de Convenios Especiales.
8. Gestión de la domiciliación en cuenta para el abono de cuotas a la Seguridad Social para empresas y trabajadores.

Cotización y Recaudación

1. Información general en materia de cotización y recaudación.
2. Orientación y asistencia sobre la gestión de cotización y recaudación a la Seguridad Social de las cuotas de trabajadores y empresarios.
3. Gestión de liquidaciones que arrojan saldo acreedor.
4. Devolución de ingresos indebidos.
5. Gestión de aplazamientos.
6. Variaciones sobre los datos de cotización de trabajadores.
7. Solicitudes de distribución de topes de cotización por pluriempleo.

Administración Electrónica

1. Informar y asistir al ciudadano, empresas y autorizados RED, sobre el uso de los servicios electrónicos que tiene a su disposición en materia de Seguridad Social: Servicios en la Sede Electrónica, Sistema Red, Sistema de Liquidación Directa, Registro de Acordamiento...
2. Informar y asistir al ciudadano sobre los medios electrónicos que tienen a su disposición para la obtención de informes sobre sus datos de afiliación y cotización en la Seguridad Social.
3. Resolución de las consultas y de las incidencias derivadas de los trámites de gestión y comunicación de datos de inscripción, afiliación, cotización y recaudación, a través de medios electrónicos.
4. Registro de ciudadanos por el Sistema C@ve, usuario y contraseña.
5. Emisión de certificados digitales.
6. Tramitación y resolución de autorizaciones para el uso de los servicios de Remisión electrónica de documentos (RED).



A través del Servicio de Atención Telefónica 901 50 20 50

1. Soporte telefónico para la gestión y resolución de incidencias técnicas en el Sistema RED y SLD.
2. Información y asistencia sobre el uso de los servicios electrónicos de la TGSS.
3. Atención e información general en materia de la Seguridad Social.
4. Asistencia para la petición de certificados e informes.



Compromisos de calidad ofrecidos e indicadores

Generales

COMPROMISOS

1. En atención presencial, el tiempo de espera en ser atendido será inferior o igual a 12 minutos en el 85% de los casos y el 15% restante inferior o igual a 20 minutos.
2. Contestación de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual a 15 días hábiles.
3. Resolución por las Unidades de Impugnación 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.
- 3.1. Porcentaje de tramitaciones de las impugnaciones que se resuelven en las Direcciones Provinciales en el plazo previsto.

INDICADORES

- 1.1. Porcentaje de ciudadanos con tiempos de espera en atención presencial que no superen el tiempo previsto.
- 2.1. Porcentaje de contestaciones realizadas dentro del plazo previsto.



Atención Presencial

INSCRIPCIÓN, AFILIACIÓN Y COTIZACIÓN (cont.)

COMPROMISOS

9. Tramitación de la elección del modo de pago de las cotizaciones efectuadas por las empresas y trabajadores autónomos en un plazo inferior o igual a 2 días hábiles.
- 9.1. Porcentaje de cotizaciones a la Seguridad Social tramitadas mediante el modo de pago solicitado.
10. Tramitación de solicitudes de certificados electrónicos de la FNMT y registros C@ve en un plazo inferior a 1 día hábil.
- 10.1. Porcentaje de tramitación de certificados electrónicos de la FNMT y registros C@ve en el plazo previsto.

RECAUDACIÓN

COMPROMISOS

11. Tramitación de liquidaciones que arrojan saldo acreedor tramitadas en un plazo inferior o igual a 20 días hábiles.
- 11.1. Porcentaje de liquidaciones que arrojan saldo acreedor tramitadas en el plazo previsto.

INDICADORES

12. Tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles.
- 12.1. Porcentaje de tramitación de devoluciones de ingresos indebidos dentro del plazo previsto.



Atención Presencial

INSCRIPCIÓN, AFILIACIÓN Y COTIZACIÓN

COMPROMISOS

4. Tramitación de solicitudes de Códigos de Cuenta de Cotización y asignación de 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 Número de Seguridad Social.

INDICADORES

- 5.1. Porcentaje de solicitudes de alta y baja de trabajadores tramitadas dentro del plazo previsto.
- 6.1. Porcentaje de tramitación de solicitudes de Convenios Especiales en el 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.



Atención Telefónica

COMPROMISOS

14. Atención directa del 80% de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 20% restante serán contestadas posteriormente en los casos en que exista buzón de voz y dejen los datos de contacto.
- 14.1. Porcentaje de llamadas atendidas directamente.
15. Comunicación de todas las variaciones de altas y bajas de trabajadores vía SMS, cuando se disponga de número de teléfono.
- 15.1. Porcentaje de comunicaciones de variaciones de altas y bajas de trabajadores vía SMS.

INDICADORES

16. Aviso vía SMS al teléfono facilitado por el ciudadano de que se ha ordenado el primer pago de su pensión.
- 16.1. Porcentaje de comunicación de la ordenación de los primeros pagos de pensiones.



Universidad de Jaén
Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas

ANEXO 2



Carta de
SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DE LA
SEGURIDAD SOCIAL 2015-2018

 @InstitutoSocial
#InstitutoSocial

 **MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL**

 **GOBIERNO
DE ESPAÑA**

 **SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

 **INSTITUTO NACIONAL DE LA
SEGURIDAD SOCIAL**

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos que consideren que el INSS ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad responsable de la Carta de servicios (Secretaría General del INSS).

Una vez analizada la reclamación, el titular de la Dirección General del INSS contestará al ciudadano informándole de los resultados del análisis y de las actuaciones que se realicen para su corrección.

Estas reclamaciones no serán consideradas, en ningún caso como recurso administrativo, no interrumpirán ningún plazo establecido legalmente ni pueden dar lugar a responsabilidad patrimonial.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General
c/ Padre Damián, 4-6
28036 - Madrid
Teléfono 91 568 83 00

ATENCIÓN PRESENCIAL

En la página web www.seg-social.es puede localizar la ubicación de nuestra red de centros, tanto de las 52 Direcciones Provinciales como de los 436 CAISS (Centro de Atención e Información de la Seguridad Social), con algunas indicaciones orientativas para su más fácil acceso.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Puede llamar al número 901 16 65 65 en horario ininterrumpido de 9,00 a 20,00 horas, de lunes a viernes, ambos inclusive.

ATENCIÓN ELECTRÓNICA

La modalidad electrónica tiene varias vías de acceso:

- página web (servicios de información general y específica) www.seg-social.es
- sede electrónica (trámites de gestión) <https://sede.seg-social.gob.es/>
- directamente al espacio "TU SEGURIDAD SOCIAL"

La disponibilidad de estos canales alcanza las 24 horas del día y los 365 días del año, salvo puntuales momentos de interrupción programada para mantenimiento y actualizaciones.

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado: <http://publicaciones.gob.es/>

Nº 271-16-913-X

2015013

20150224



El compromiso del INSS con los ciudadanos, como usuarios de sus servicios, constituye una exigencia de calidad que requiere explícitos pronunciamientos y permanente evaluación. Esta Carta de Servicios representa nuestra voluntad y esfuerzo en la prestación de unos servicios públicos de excelencia y mayor accesibilidad.

El Instituto Nacional de la Seguridad Social es una entidad gestora dotada de personalidad jurídica propia, dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, a través de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social.

Su misión es gestionar y administrar las prestaciones económicas del sistema público de Seguridad Social y reconocer el derecho a la asistencia sanitaria, aplicando la legislación nacional e internacional.

Asegura a los ciudadanos la efectividad de sus derechos en materia de prestaciones y la continua mejora de los procedimientos y servicios.

El Instituto es un organismo de ámbito estatal, su estructura periférica consta de 52 direcciones provinciales y más de 436 centros de atención e información (CAISS), con implantación urbana y comarcal y en permanente proceso de renovación.



Carta de SERVICIOS

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Reconocimiento del derecho a las prestaciones de la Seguridad Social

- Jubilación.
- Incapacidad permanente: parcial, total para la profesión habitual, absoluta, gran invalidez y lesiones permanentes no invalidantes.
- Viudedad, orfandad, favor de familiares y auxilio por defunción.
- Incapacidad temporal, maternidad, paternidad y riesgos durante el embarazo y durante la lactancia natural.
- Cuidado de menores afectados por cáncer u otras enfermedades graves.
- Prestaciones familiares.
- Seguro escolar.
- Síndrome tóxico.
- Asistencia sanitaria.

Informa y atiende a los ciudadanos

- De forma **personal y directa**, en todos los centros de atención e información de la seguridad social (CAISS), de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes. Para acceder a esta información, se puede utilizar el servicio de cita previa en el **teléfono 901 10 65 70**, o por internet, sin certificado digital, en la página www.seg-social.es
- Por **escrito**.
- Por **teléfono**, en el número **901 16 65 65**, al que se puede llamar desde cualquier lugar del territorio nacional, de 9:00 a 20:00 horas de lunes a viernes.
- Por **internet**, mediante la página www.seg-social.es donde los usuarios podrán:
 - Obtener información sobre las prestaciones.
 - Formular peticiones de información general y técnica.
 - Realizar gestiones a través de la "Sede electrónica": <https://sede.seg-social.gob.es/>
- Asimismo y por **internet**, puede acceder y utilizar los servicios del espacio electrónico "**TU SEGURIDAD SOCIAL**".

Otros servicios

- Revaloriza las pensiones anualmente.
- Envía al domicilio de los interesados notificaciones personalizadas.
- Anticipa al interesado la resolución favorable de su prestación enviando un mensaje de texto al teléfono móvil que facilite, antes de que les llegue a su domicilio la notificación remitida por correo postal.

NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

Agilidad en la gestión

La resolución de las prestaciones reconocidas al amparo de la legislación nacional se llevará a cabo asegurando, en todo caso, la no interrupción de rentas.

- El plazo de resolución para el 90% de las pensiones, el 95% de los subsidios y el 85% de las prestaciones familiares no superará:
 - 15 días naturales en la pensión de jubilación.
 - 10 días naturales en las pensiones de viudedad, orfandad y favor de familiares.
 - 10 días naturales en los subsidios de incapacidad temporal, maternidad y paternidad.
 - 15 días naturales en las prestaciones familiares por hijo menor de 18 años a cargo o menores acogidos, o 25 días naturales cuando se trate de discapacitados mayores de dicha edad.
- Los restantes 10% de las pensiones, 5% de los subsidios y 15% de las prestaciones familiares se resolverán dentro de unos plazos inferiores a 29 días para jubilación, 20 días para viudedad-orfandad-favor de familiares, 15 días para subsidios y 29 días para prestaciones familiares.
- El derecho a la asistencia sanitaria se reconocerá simultáneamente con el de la pensión solicitada.
- La tarjeta sanitaria europea se enviará al domicilio del interesado en un plazo máximo de 10 días naturales desde su solicitud.
- Los formularios de derecho para asistencia sanitaria internacional se entregarán en el momento de su solicitud.

Atención e información

- En la información presencial, las consultas realizadas se atenderán con un tiempo de espera inferior a 12 minutos.
- En la información escrita, las peticiones y consultas recibidas se contestarán en el plazo máximo de 25 días hábiles, contados desde el día siguiente a su presentación.
- Contestar a los escritos de quejas y sugerencias en un plazo no superior a 15 días.
- Contestar directamente al 60% de las llamadas telefónicas recibidas.
- Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a su petición, las solicitudes de información general que se realicen en la entrada "**Consultas / Buzón de consultas**" de la página www.seg-social.es

Envío personalizado de comunicaciones

Las comunicaciones de las prestaciones que perciban los interesados se enviarán a su domicilio en el 100% de los casos, sin necesidad de que lo soliciten.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

Agilidad en la gestión

- Porcentaje de las pensiones de jubilación, viudedad, orfandad y favor de familiares, y de los subsidios de incapacidad temporal, maternidad y paternidad, resueltos dentro de los plazos comprometidos.
- Porcentaje de las prestaciones familiares por hijo menor de 18 años a cargo o menores acogidos, que han sido resueltas dentro de los plazos comprometidos.
- Porcentaje de reconocimientos del derecho a la asistencia sanitaria para los nuevos pensionistas, considerado en período mensual.
- Porcentaje de emisión y envío de la tarjeta sanitaria europea al domicilio del interesado antes de los 10 días a contar desde la solicitud.
- Porcentaje de emisión de los formularios de derecho para asistencia sanitaria internacional, de forma simultánea a la solicitud, considerado en período mensual.

Atención e información

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 12 minutos, considerado en período mensual.
- Porcentaje de llamadas telefónicas contestadas directamente.
- Porcentaje de peticiones y consultas contestadas antes de 25 días hábiles.
- Porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias presentadas, en un plazo no superior a 15 días.
- Porcentaje de solicitudes de información contestadas antes de 10 días hábiles.
- Envío personalizado de comunicaciones
- Porcentaje de comunicaciones enviadas al domicilio de los interesados, sin necesidad de que lo soliciten.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Los agentes sociales: sindicatos y empresarios, participan en los planes de actuación y mejora del INSS a través del Consejo General y de las Comisiones Ejecutivas central y provinciales.

Los usuarios y ciudadanos en general pueden expresar sus opiniones sobre la calidad del servicio a través de las encuestas y cuestionarios que se realizan de forma periódica y mediante los buzones de sugerencias.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias podrán presentarse de forma presencial en cualquier oficina o dependencia del INSS, utilizando el formulario establecido. También podrán presentarse mediante correo postal o por medios electrónicos, en cuyo caso se requerirá la firma electrónica. El Instituto, en el plazo máximo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja o sugerencia, informará al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.



Universidad de Jaén
Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas

8. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, P. (2014). *Seg-Sociales*. Obtenido de Modalidad contributiva y no contributiva: <https://www.segsociales.com/modalidad-contributiva-y-no-contributiva>
- Brunster, Á. (2017). *Enciclopedia del Derecho y las Ciencias Sociales*. Obtenido de Principio de Universalidad: <https://leyderecho.org/principio-de-universalidad/>
- Grisales, Catherin. (2017). *Scribd*. Obtenido de Seguridad Social: <https://es.scribd.com/document/52268796/Seguridad-social>
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2015). Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. *Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, art. 74 bis*.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2018). Instituto Nacional de la Seguridad Social. *Secretaría de Estado de la Seguridad Social*.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2018). Servicio Público de Empleo Estatal. *Carta de Servicios*.
- Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social. (2018). *Instituto Nacional de Gestión Sanitaria*. Obtenido de <http://www.ingesa.mscbs.gob.es/organizacion/quienes/home.htm>
- Ministerio de Sanidad, consumo y bienestar social. (2018). *Imserso*. Obtenido de http://www.imserso.es/imserso_01/el_imserso/quienes_somos/index.htm
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2015). Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. *Real Decreto Legislativo 8/2015 de 30 de octubre, art. 9, 10, 11, 81, 66, 80, 102, 7*.
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2015). Boletín Oficial del Estado nº 261. *Real Decreto Legislativo 8/2015 de 30 de octubre*.
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2018). Secretaría de Estado de la Seguridad Social. *Carta de Servicios*.
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2018). *Seguridad Social*. Obtenido de Instituto Nacional de la Seguridad Social: <http://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Conocenos/QuienesSomos/29413>
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2018). *Seguridad Social*. Obtenido de Instituto Social de la Marina : <http://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Conocenos/QuienesSomos/29421>
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2018). *Seguridad Social*. Obtenido de Tesorería General de la Seguridad Social : <http://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Conocenos/QuienesSomos/29408>

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2018). *Seguridad Social*. Obtenido de Historia de la Seguridad Social: <http://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Conocenos/HistoriaSeguridadSocial>

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2018). Tesorería General de la Seguridad Social. *Secretaría de Estado de la Seguridad Social*.

Monereo Pérez, J. L., Moliana Navarrete, C., & Quesada Segura, R. (2016). *Manual de Seguridad Social*. Madrid: TECNOS.

Rodríguez Mesa, R. (2011). *Estudios sobre Seguridad Social*. Universidad del Norte.