

Tesorería General de la Seguridad Social

Dirección Provincial de Tarragona

Subdirección General de Inscripción, Afiliación y Recaudación en Período Voluntario

GUIÓN DE LA REUNIÓN DE GRADUADOS SOCIALES ADSCRITOS AL SISTEMA RED

➤ Migración

Dentro del proceso de modernización de las AAPP que incluye la adaptación a las nuevas tecnologías, la TGSS ha apostado por el sistema de transmisión de Internet. El uso de este sistema de transmisión se traduce en una mayor fiabilidad, seguridad y velocidad de las transmisiones.

Próximamente será publicada una resolución que contempla la obligatoriedad para todos los autorizados del Sistema RED de migrar al sistema de transmisión de internet con fecha máxima del 31 de Diciembre de 2003.

Por este motivo, la Dirección Provincial de Tarragona ha previsto un plan de ayuda a los autorizados del Sistema RED que aún no hayan migrado que se llevará a cabo entre los meses de abril y junio de 2003. El plan consiste en ofrecer un seguimiento tutelado y personalizado por parte de un miembro de la UAU, que será principalmente telefónico y, en caso necesario, presencial, que se realizará hasta que la migración del autorizado sea efectiva.

Se aconseja a los autorizados aprovechar esta oportunidad, puesto que pasado el plazo indicado, la UAU de Tarragona priorizará a los autorizados que transmitan a través de Internet, ya que su estructura informática estará adaptada al nuevo medio de transmisión. Asimismo, el mantenimiento de dos sistemas de transmisión genera dificultades para el soporte ofrecido por la UAU de Tarragona; estas dificultades se solventarán una vez todos los usuarios transmitan mediante el mismo sistema.

➤ Cargo en cuenta y Cobro por Ventanilla

La TGSS ha desarrollado para los autorizados del Sistema RED dos medios que facilitan el abono de los seguros sociales, evitando los desplazamientos y ahorrando parte del tiempo que éste conlleva: Cargo en Cuenta y Cobro por Ventanilla.

Cargo en Cuenta

- El sistema de domiciliación en cuenta mediante el Sistema RED sustituye a la presentación física del TC1 en las Entidades Financieras.
- Para utilizar este nuevo servicio únicamente se tendrán que indicar los datos de la cuenta del cliente (20 dígitos) en el envío del TC2 mediante el Sistema RED.
- A partir del envío del TC2 la TGSS calculará el importe del TC1, del cual será informado el usuario en el acuse técnico del envío.
- El plazo de solicitud del sistema de domiciliación en cuenta finaliza el día 18 de cada mes, no obstante el cargo se efectuará en la cuenta del cliente el último día hábil del mes.
- La Entidad Financiera remitirá un justificante de ingreso por domiciliaciones que será el que justifique el pago de las cuotas. Este justificante sustituirá a todos los efectos al modelo TC1 de liquidación.
- Las liquidaciones de cuotas que sean admitidas en el sistema de domiciliación en cuenta corresponderán a las liquidaciones normales (L00).

Cobro por Ventanilla

- El nuevo sistema de ingreso de cuotas a la Seguridad Social mediante cobro por ventanilla mantiene cierta semejanza con el sistema de domiciliación. Sin embargo, en este caso el cargo no se efectúa directamente en la cuenta del cliente, ya que la TGSS emite un documento sustitutivo del modelo TC1 para efectuar su ingreso en las Entidades Financieras mediante los distintos canales de pago habilitados por las mismas (ventanilla física, cajeros automáticos, banca telefónica, banca por Internet, etc.)
- Únicamente se admitirán en la citada modalidad las liquidaciones normales (L00) recibidas en el plazo reglamentario.

➤ Incidencias

Actualmente se dirige un elevado número de incidencias que no son de la competencia de la UAU. Del mismo modo se ha observado que gran parte de las incidencias podrían evitarse si el usuario intentara resolverlas antes de dirigirse a la UAU.

La disminución de incidencias dirigidas a la UAU redundará en una mejora del servicio ofrecido por ésta y permitirá que aumente el número de llamadas atendidas, por lo que muchos usuarios no verán desviada su llamada a la UAU Nacional o a la segunda línea de atención de Iberphone. Este desvío de la llamada producía quejas entre los usuarios que desean que sean los componentes de la UAU de Tarragona los que resuelvan sus dudas y problemas.

➤ Correo electrónico

La UAU de Tarragona apuesta por un nuevo medio de comunicación con los autorizados: la cuenta de correo electrónico.

A través de este medio no sólo se pretende adaptarse a las nuevas tecnologías, sino también que los autorizados dirijan a la UAU todas aquellas incidencias que no sean imprescindibles comunicar telefónicamente.

La UAU, por su parte, se compromete (al igual que hace actualmente con las incidencias recibidas a través de fax) a atender todas las incidencias recibidas en un plazo de 24 horas. La respuesta puede ofrecerse a través de correo electrónico o telefónicamente.

La ventaja de esta forma de comunicación redundará en una mejora del servicio ofrecido por la UAU y permitirá que no se colapse la línea de atención telefónica y aumente el número de incidencias atendidas diariamente.

La cuenta de correo electrónico es:

tarragona.atencionusuario@tgss.seg-social.es