



Valencia,

Estimado/a colaborador/a:

Una de las reivindicaciones más frecuentes de los graduados sociales en sus relaciones con la Tesorería General de la Seguridad Social, que nos ha sido trasladada frecuentemente por el Colegio Oficial en las reuniones que periódicamente mantenemos, ha sido la de recibir una atención personalizada en las Administraciones de la Seguridad Social, bien restableciendo el sistema de carpetas que se utilizó antiguamente, bien desarrollando una atención diferenciada, con ventanillas específicas.

Estas peticiones no han podido ser atendidas tradicionalmente por las administraciones dada la configuración de las mismas y los objetivos perseguidos en cuanto a la atención al público en su modalidad presencial.

No obstante, se están produciendo nuevas circunstancias que obligan a plantearse nuevas formas de atención que redunden en beneficio de todos. Estas nuevas circunstancias son:

- El impulso de la Administración Electrónica, que permite realizar cada vez más trámites a través del sistema RED y la Sede Electrónica de la Seguridad Social (SEDESS), así como la existencia del Registro Electrónico para la presentación de determinada documentación.
- El mayor uso del correo electrónico, que en gran medida facilita las comunicaciones.
- Una disminución constante de las plantillas de la Tesorería General de la Seguridad Social, que progresivamente va a dificultar la atención presencial en las administraciones.

A tal fin, se ha elaborado la "Guía de Uso del Registro Electrónico para Profesionales", que se adjunta al presente escrito y cuya finalidad es fomentar la Administración Electrónica y la utilización del correo electrónico como forma de relación entre la Entidad y los profesionales que colaboran en la gestión, proponiendo para la tramitación ordinaria canales alternativos a los presenciales, con la posibilidad de acogerse a un sistema de cita previa, cuando la presencia en la administración sea necesaria.

Esta iniciativa va dirigida a aquellos usuarios que participan en los proyectos estratégicos de la Organización y colaboran activamente en nuestros objetivos de mejora de la eficacia y eficiencia de la gestión. En este sentido, es necesario su compromiso para avanzar, respecto al esfuerzo que hizo el año anterior, en el cumplimiento de tareas de especial importancia, tanto para la Administración como para el profesional, como son:

- **Asociar a su autorización de RED a los trabajadores autónomos sin empresa que gestione.**
- **Consultar y firmar las notificaciones telemáticas puestas a disposición en la Sede Electrónica.**
- **Facilitar los datos de contacto de empresas y trabajadores autónomos que tenga asignados a su autorización.**
- **Mejorar la calidad en RED, atendiendo los mensajes de error que responde el sistema.**
- **Transmitir los ficheros CRA (Conceptos Retributivos Abonados) de sus empresas asociadas.**



Ahora bien, para que el procedimiento descrito en la citada Guía tenga éxito, tanto las administraciones como los profesionales, debemos seguir unas pautas determinadas en nuestra gestión con el fin de reducir los trámites a realizar en atención presencial.

Las pautas a seguir por los profesionales son:

- a) La presentación a través del Registro Electrónico únicamente de aquellos trámites que están recogidos expresamente en la "Guía de Uso del Registro Electrónico para Profesionales", puesto que, si existe canal para ello en sistema RED y/o SEDESS, siempre deben utilizarse éstos.
- b) Cuando sea necesaria la comunicación con la administración correspondiente, puede realizarse como siempre telefónicamente, o por el correo electrónico

Admon46XX.tgss-valencia.profesionales@seg-social.es

"XX" es el número de administración. A través de dichos canales, también podrá solicitar cita previa.

A su vez, las administraciones de la S.S. se comprometen a:

- a) Atender preferentemente las comunicaciones que se reciban a través del correo electrónico y a contactar con Vd., si fuera necesario, evitándole los desplazamientos.
- b) Concertar una cita previa, en el caso de que fuera necesario personarse en la administración, reduciendo con ello sus tiempos de espera.
- c) Permitirle elegir la administración que desee para gestionar todos sus trámites con independencia de la unidad de gestión de sus CCC o NAF.

Soy consciente de que seguir estas pautas requiere un esfuerzo por su parte, por lo que le agradezco su participación en esta fase de pruebas, a la vez que le traslado mi confianza en que, con su colaboración, podamos consolidar un modelo de atención personalizada que nos aporte beneficios mutuos.

Tanto la administración a la cual ha sido asignado Vd. como yo mismo, estaremos abiertos a recibir cualquier sugerencia que nos transmita y que nos permita mejorar.

Atentamente,