

# LA SEGURIDAD SOCIAL, CADA VEZ MÁS CERCA DE LOS CIUDADANOS

---

Nueva app de TGSS y nuevos servicios  
para los alumnos en prácticas



# La tecnología y la Seguridad Social



# La tecnología y la Seguridad Social



# La tecnología y la Seguridad Social

2021



SMS en atención telefónica

Mejora su atención telefónica mediante el envío de SMS durante las llamadas

2022

Formularios inteligentes

Se implementa en la prestación de nacimiento y cuidado del menor

2023



Canal de Atención WhatsApp

WhatsApp para colectivo de artistas



Videoatención

Atención y consultas por videollamadas



VIVESS

App para acreditar la vivencia de pensionistas residentes en el extranjero

2024



Carpeta ciudadana

Se incorpora Tarjeta Sanitaria Europea a los servicios ya existentes, como consulta del NUSS o Vida laboral



App TGSS

Lanzamiento de la nueva app de la TGSS con una nueva sección para jóvenes

# LA SEGURIDAD SOCIAL, MÁS CERCA DE LOS CIUDADANOS

---

Presentación de la nueva app de la  
Tesorería General de la Seguridad  
Social (TGSS)

1. Más atenciones, más cerca
2. El ciudadano, en el centro
3. La nueva APP es el germen de lo que va a ser la Seguridad Social
4. ¿Qué es Importass?
5. ¿Qué contiene Importass?
6. Impacto
7. ¿Cómo se accede a Importass?
8. ¿Qué beneficios tiene la nueva app?
9. Y un nuevo perfil: Alumnos en prácticas



## Nuevas formas de atención a los ciudadanos, sin dejar a nadie atrás

En el año **2023**, la Seguridad Social ha atendido a un total de: **130.307.885 consultas**

- **6.338.968 presenciales** en oficinas de atención al público
- **4.325.646 telefónicas**, en donde se incluye la atención por videollamada
- **119.643.271 telemáticas**

+  
41,9  
%

+  
29,4  
%

+  
5.000

Entre los meses de **enero y julio de 2024**, la Seguridad Social ha atendido a un total:

- **4.982.707 consultas presenciales** en oficinas de atención al público
- **3.174.656 consultas telefónicas**, en donde se incluye la atención por videollamada
- **104.559.581 consultas telemáticas**, en donde se incluyen los trámites de autogestión
- Extiende la videoatención

## El ciudadano, en el centro



¿Dónde está el ciudadano? ¿Qué relación tiene con la TGSS? ¿Qué lenguaje utiliza? ¿Qué necesita? ¿Percibe calidad en los servicios?

Estas son algunas de las preguntas que nos hacemos a la hora de diseñar nuevos servicios digitales en Seguridad Social

### ¿Qué hay que tener en cuenta?

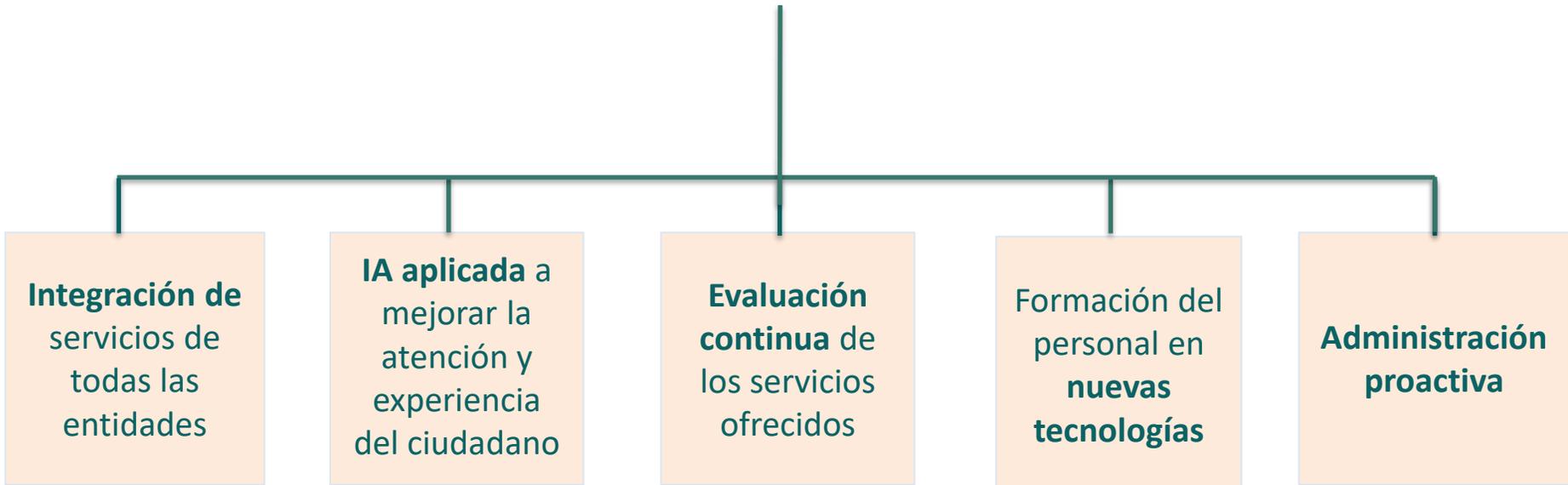
- **Transparencia y mejora** en el acceso a la información
- **Seguridad:** nuevos métodos de identificación
- **Lenguaje** más sencillo y claro
- **Diseños** basados en la **experiencia de usuario**

### ¿Cómo lo hacemos?

- Adecuación e integración de **nuevos canales** de atención
- Servicios fáciles de usar, adaptados y **personalizados**
- **Mejora en la comunicación** con el ciudadano
- Pruebas de **usabilidad** con diferentes colectivos: estudiantes, autónomos...

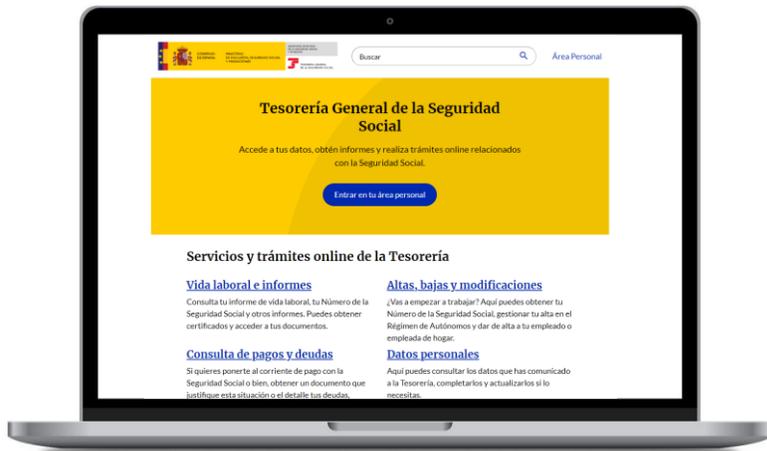
### 3 La nueva APP es el germen de lo que va a ser la Seguridad Social

Seguimos trabajando en nuevos proyectos...

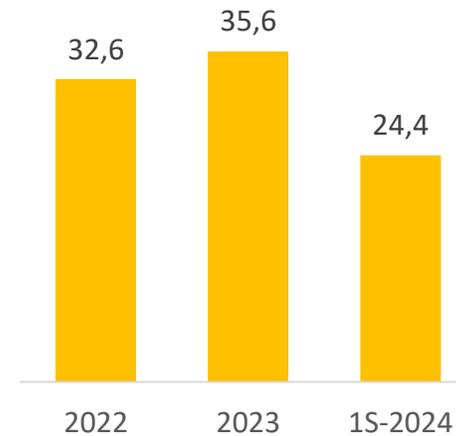


## ¿Qué es Importass?

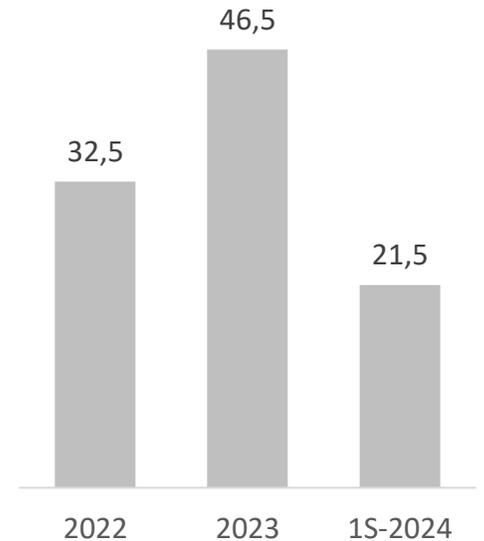
**Importass – Portal de la Tesorería** es el Canal Telemático habilitado en 2021 a raíz del cambio cultural y tecnológico, donde el ciudadano se convierte en el centro de la nueva estrategia



**Importass- Evolución usuarios totales**  
(millones de usuarios)



**Importass- Informe Vida Laboral**  
(millones de consultas)



**Nota:**

- ✓ Visitantes corresponde al número total de acceso a Importass durante un año
- ✓ Consultas de Vida Laboral corresponde a la visualización del informe de Vida Laboral, independientemente de si posteriormente se procede a la descarga.

## ¿Qué contiene Importass?

El ciudadano dispone de una sección de **área pública** y una sección de **área personal** para los ciudadanos con identificación digital.

### ÁREA PÚBLICA:



#### Servicios y trámites online de la Tesorería

##### Vida laboral e informes

Consulta tu informe de vida laboral, tu Número de la Seguridad Social y otros informes. Puedes obtener certificados y acceder a tus documentos.

##### Consulta de pagos y deudas

Si quieres ponerte al corriente de pago con la Seguridad Social o bien, obtener un documento que justifique esta situación o el detalle tus deudas, puedes hacerlo desde aquí.

##### Altas, bajas y modificaciones

¿Vas a empezar a trabajar? Aquí puedes obtener tu Número de la Seguridad Social, gestionar tu alta en el Régimen de Autónomos y dar de alta a tu empleada o empleador de hogar.

##### Datos personales

Aquí puedes consultar los datos que has comunicado a la Tesorería, completarlos y actualizarlos si lo necesitas.

#### Te puede interesar



##### Para alumnos en prácticas

¡Ahora las prácticas no remuneradas también cotizan! Descubre todos los beneficios que supone estar de alta en la Seguridad Social.

[Acceder a más información.](#)

#### Lo más consultado:

- Informe de tu vida laboral
- Informe de bases de cotización
- Certificados de estar al corriente con la Seguridad Social e informes de deuda
- Solicitar el Número de la Seguridad Social
- Accreditación del Número de la Seguridad Social
- Consulta de recibos de trabajo autónomo

#### Especial sobre...

##### Trabajo Autónomo

Toda la información y trámites disponibles si trabajas o vas a trabajar por tu cuenta.



##### Empleo de hogar

Si trabajas en el entorno doméstico, o vas a contratar a alguien para trabajar en tu casa, consulta aquí la información y los trámites que te afectan.



##### Artistas

Toda la información y trámites si trabajas en el sector artístico.



##### Alumnos en prácticas

Toda la información para ti, que vas a empezar o has empezado tus prácticas.



#### Sección de Destacados



Dedicado a las novedades del Portal  
Actualmente con Foco en Alumnos en prácticas

#### Secciones personalizadas para diferentes de perfiles



Resaltando los principales perfiles



Nuevo perfil: Alumnos en Prácticas

#### Sección de Trámites



Agrupados en 4 categorías  
Incluidos todos los servicios de Importass

#### Sección de lo más consultado



Facilitando los servicios más demandados  
Vida Laboral el más relevante

## ¿Qué contiene Importass?

El ciudadano podrá acceder a su **área personal** mediante con identificación digital (SMS, Cl@ve PIN, DNle, Clave permanente)

### ÁREA PERSONAL:

**Sección de Alta en Seg. Social**

↑ Situación laboral actual  
Régimen al que se perteneces  
Fecha de alta

**Sección de coberturas**

👤 Listado de las prestaciones que se cubren a cada ciudadano

The screenshot shows the user's profile and various service sections:

- Header:** "Hola, Martin" and user details: "Martín Sanz Mardomingo", "Número de la Seguridad Social (NUSS): 021016459833".
- Notifications:** "Tienes 1 avisos nuevos:" with a message: "Actualmente no estás al corriente de pago con la Seguridad Social. Consulta tu deuda a través de: [Consulta de deudas y obtención de documento de ingreso](#)".
- Seguridad Social Status:** "Estás de alta en la Seguridad Social". "Aquí puedes ver tu situación laboral, el régimen al que perteneces y fecha de alta en la Seguridad Social." Card: "AYUNTAMIENTO DE CAUDETE", "Régimen General", "Desde 1 may 2024".
- Tu vida laboral:** "Te mostramos un resumen de tu vida laboral. Podrás descargar tus informes de vida laboral completa y de bases de cotización." Cards: "1.092 días en alta", "2 años, 11 meses y 28 días"; "Tu histórico de bases de cotización".
- ¿Qué cubren tus cuotas?:** "Esta información es orientativa. Puede que tus cuotas no cubran, por el colectivo al que perteneces, alguna de estas prestaciones. La Seguridad Social evaluará tu situación y determinará las prestaciones y los importes." List: "Incapacidad temporal por enfermedad común", "Incapacidad temporal por enfermedad y accidente laboral", "Desempleo", "Riesgo durante el embarazo".

**Sección de Identificación y Avisos**

👤 Nombre + NUSS  
Avisos pendientes de leer

**Sección de Vida laboral**

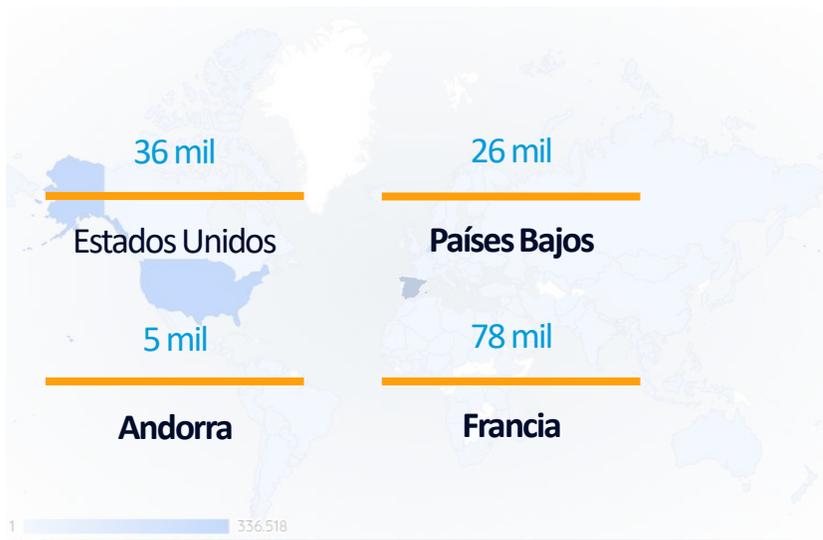
📊 Resumen de Vida Laboral  
Histórico de Bases de Cotización  
Histórico de tus días en prácticas \*

6

## Impacto

Las cifras apoyan a **Importass**

Visitas 2023 en otros países:



35.6M

Usuarios 2023

- 69,6 % de los usuarios son nuevos
- 57,1 % de los usuarios acceden desde su móvil

369M

Páginas vistas 2023

Primer semestre de 2024 en datos:



21.5M de consultas de vida laboral

6M de descargas



33,6% altas de hogar

35 mil altas de hogar a través de Importass



43,2% de altas de autónomos

132 mil altas de autónomos a través de Importass



53% de bajas de autónomos

22 mil bajas de autónomos a través de Importass



6 minutos de duración media

en el alta de empleo de hogar



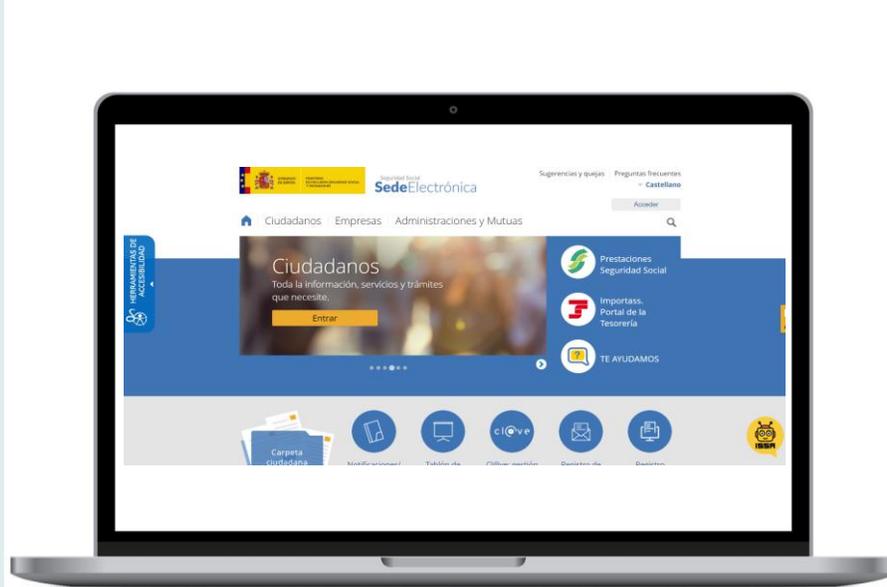
18.5 M de teléfonos móviles

informados en la TGSS

7

## ¿Cómo se accede a Importass?

Importass es accesible desde la **Sede Electrónica de la Seguridad Social** y desde Julio 2024 se dispone de una **APP** simplifica el acceso y facilita la navegación



La App está disponible en los Markets de **IOS** y **Android** para todos los ciudadanos.

8

## ¿Qué beneficios tiene la nueva app?



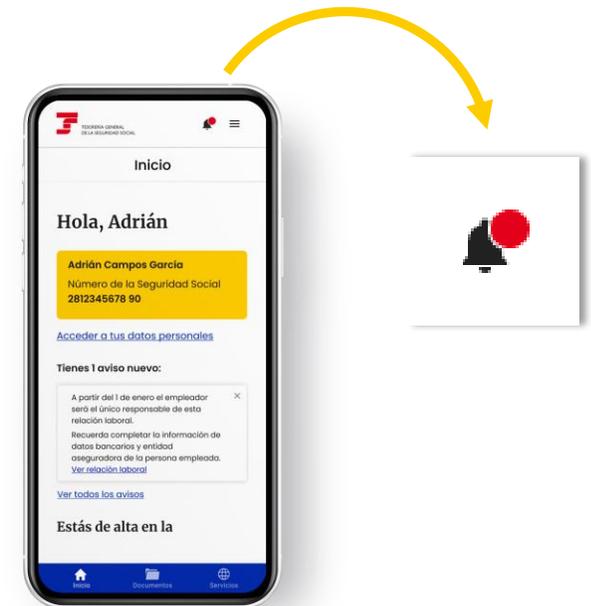
### Acceso biométrico

La app incorpora la posibilidad de configurar el acceso mediante **identificación biométrica, huella o reconocimiento facial**, si tu dispositivo dispone de esta funcionalidad.



### Notificaciones *push*

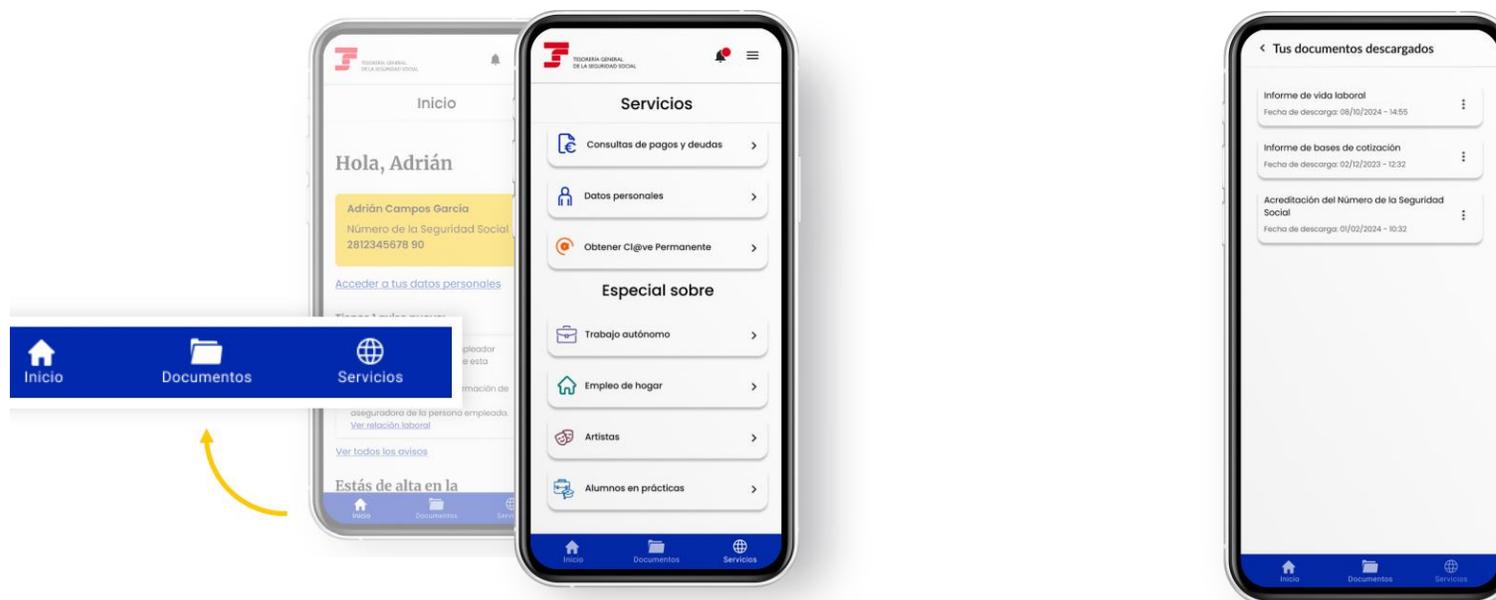
Puedes activar notificaciones *push* para recibir **información actualizada** y avisos personalizados



### Tus avisos

Conoce todos tus avisos **ordenados por fecha**. Podrás consultar y fijar los avisos para consultarlos más tarde.

## ¿Qué beneficios tiene la nueva app?



### Servicios

Podrás acceder a todos los servicios y **apartados especiales** para diferentes perfiles:

- Trabajo autónomo
- Empleo de hogar
- Artistas
- Alumnos en prácticas

### Documentos

Tendrás **acceso a tus documentos descargados** desde la App. Además, si has configurado tu acceso mediante biometría, también podrás consultarlos sin conexión a internet.

8

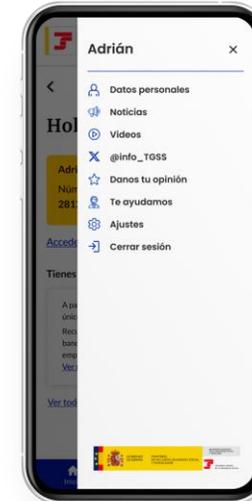
## ¿Qué beneficios tiene la app?



### Acceso

**Identifícate en la app** y accede a tu información personalizada. Todos tus datos y más.

**Si no te autenticas**, podrás navegar por la app y tener información genérica.



### Menú

Si despliegas el menú, tendrás **acceso directo a más información, noticias y vídeos.**

Podrás también revisar tus datos personales y conocer los canales de atención de la Tesorería.

9

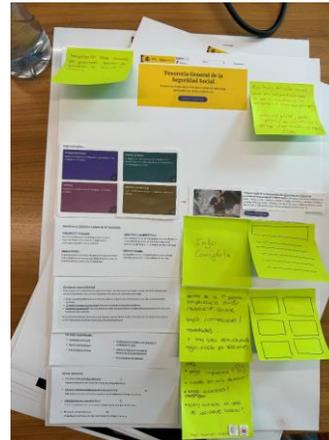
## Y un nuevo perfil: Alumnos en prácticas

Desde el 1 de enero de 2024, los alumnos en prácticas formativas, remuneradas o no, están incluidos en el sistema de Seguridad Social

**737.714 altas acumuladas** de alumnos en prácticas no remuneradas

**14 millones de jornadas comunicadas**

Se han llevado a cabo diferentes experiencias de usuario con el fin de diseñar servicios a medida, acordes con las necesidades de los jóvenes



- **Asistencia sanitaria y prestación económica temporal** en caso de maternidad, enfermedad o accidente.
- Si tienes una **incapacidad permanente** para trabajar tienes derecho a una pensión indefinida.
- Derecho a futuro a una **pensión de jubilación** cuando finalices tu vida laboral.
- Prestaciones de **viudedad y orfandad** para tus familiares, en caso de fallecimiento.



# Y un nuevo perfil: Alumnos en prácticas

## Descarga la **app** de la **Tesorería General de la Seguridad Social** para...

- ▶ Actualizar tus datos personales.
- ▶ Conocer en detalle información sobre la cotización de tus prácticas o empleo.
- ▶ Acceder y descargar tu Vida laboral e informes.
- ▶ Buscar de forma fácil y sencilla los trámites que necesitas.
- ▶ Informarte de las novedades.

Obtén la app en los stores de **App Store** y **Google Play** o escaneando estos QR:



Consíguelo en el **App Store**



DESCARGAR EN **Google Play**

## Accede al portal de la Tesorería

Desde la siguiente dirección:

[portal.seg-social.gob.es](http://portal.seg-social.gob.es)

o escaneando el siguiente QR:



Síguenos en

@info\_TGSS

@inclusiongob



## Los alumnos en prácticas en la Seguridad Social

NIFD: 124-24-008-0



### ¿En qué me beneficia?

Cotizar en la Seguridad Social te proporciona diferentes beneficios:

- **Recibirás protección frente** a enfermedades o accidentes, sean o no laborales.
- **Generarás derechos** para recibir futuras prestaciones como, por ejemplo, la jubilación.



### ¿Qué tengo que hacer para que mis prácticas coticen?

Necesitas tener asignado el Número de la Seguridad Social (NUSS).

La empresa, tu universidad o centro formativo, son las encargadas de darte de alta en la Seguridad Social y de **solicitar tu NUSS**, si aún no lo tienes asignado.



### ¿Dónde puedo consultar mi NUSS?

Lo encontrarás en el **área personal** del Portal de la Tesorería y en la aplicación móvil, donde si lo necesitas también podrás obtenerlo por primera vez.



### ¿Qué significa cotizar?

En este caso, la cotización es la **aportación económica obligatoria** que se realiza al Sistema de la Seguridad Social al desarrollar prácticas formativas.



### ¿Quién paga las cuotas de mis prácticas?

- **Prácticas no remuneradas:** La empresa o centro formativo es el responsable del ingreso de la cuota.
- **Prácticas remuneradas:** Es responsabilidad de la empresa el abono de la cuota, incluyendo una parte que te descontarán de tu salario.

Accede a más información



Guía **práctica**

# Descárgate aquí la nueva app de la TGSS

