



## Ongitze, konpentsazio edo konponketa alorretako neurriak

Gutun honetan hartu diren konpromisoak bete ezik, Zerbitzu Gutunaren ardura duen Unitateari igorriko zaizkio erreklamazioak.

Erreklamazioa aztertu ondoren, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorraren Zuzendaritza Nagusiaren titularrak erantzun egingo dio hiritarrari, azterketaren emaitzetaz eta burutzen diren jarduketan berri emanez, 30 egun naturaletik beherako epean.

Ez betetze horrek inola ere ez du eragingo GSDOren ondare-erantzukizunik.



## Informazio osagarria

### Zerbitzu Gutunaren Unitate Arduraduna

#### Secretaría General

C/ Astros, 5 y 7 • 28007 Madrid  
e-mail: [cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es](mailto:cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es)

### Zuzeneko Arreta

- Web orrialdean Zuzendaritza Probintziala, Administrazio eta Nahitaezko Diru-Bilketako Unitateen kokapena aurki daiteke, eta nola sartu horietara dagokion kokapen maparen bidez, garraio zerbitzu publikoei buruzko informazioa duena.
- Jendearentzako ordutegia: 9etatik 14etara, astelehenetik ostiralera.

### Telefono Bidezko Arreta

**Tel.: 901 50 20 50**  
Asteleheneetik - ostiralera: 9:00etatik 19:00etara.

### Arreta Elektronikoa

- Web ataria (informazioa): [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)
- EGOITZA elektronikoa (kudeaketa): <https://sede.seg-social.gob.es>
- 24 ordutan / urteko 365 egunetan, mantentze eta egunerapentarako programaturik dauden intzidentzia eta etenaldiak izan ezik.
- Arren gomendatzen da bere kontsulta eta erabilpena joan-etorriak saihestu eta GSDOrekiko kudeaketak azkartzeko.

### Sare Sozialak

Twitter: @Info\_TGSS



GIZARTE SEGURANTZAREN  
DIRUZAINNTZA OROKORRAREN

(GSDO) **Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorraren** helburua da kalitate mailarik handiena duen zerbitzu eraginkorra ematea, hiritarren eskariei jaramon eginez, beraien betebeharre dagokienez ahalik eta erraztasunik handienak emanez, betiere gizarteari kosturik txikiena eraginez.

Gainera, GSDOaren helburua da zerbitzuak ematen dituzten beste entitate eta erakundeei erreferentzia gisa balio izatea, biztanleriak eskatzen dituen erantzun bizkor eta egokia emateko ahalmenagatik.

Konpromiso hauek lortzeko, GSDOak bere gain hartzen dituen abiaburu eta baloreak hauek dira:

- Etengabeko hobekuntza, eragingarritasuna eta emaitzak erdiesteko orientazioa;
- Bikaintasuna, iraunkortasuna eta kudeaketaren gardentasuna;
- Ezagutza, berrikuntza eta teknologia;
- Talde-lana, komunikazioa eta partaidetzaren sustapena.

**Zerbitzu Gutun** honen helburua da hiritarrei, enpresei eta beste interes-talde batzuei zuzeneko arretaren bitartez eta telefono bidez eskaintzen ditugun zerbitzuen **kalitate konpromisoak** aurkeztea, egungo eskariak eta kezak kontuan hartuz, eta zeinaren betetzea ebaluatuta eta egiaztatuta izan daitekeen elkartutako mailen eta adierazkien arabera.

Zerbitzu gutunaren informazio zehatzagoa izateko Gizarte Segurantzaren web orrian dagoen dokumentu nagusia kontsulta dezakezu.

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

NIPO: 275-18-004-1



Portal Web

QR CODE



Sede Electrónica

QR CODE

GIZARTE SEGURANTZAREN DIRUZAINNTZA OROKORRAREN

Zerbitzu Gutuna

Kalitatearen arloko konpromisoak

Zuzeneko Arreta

Telefono Bidezko Arreta

Web ataria

EGOITZA elektronikoa

2018/2021



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL



## Ematen diren zerbitzuen zerrenda



## Kalitatearen arloko konpromisoak eta adierazkariak



### Zuzeneko arretarako administrazioen sarearen bitartez

#### Inskripzioa eta Afiliazioa

- Langileen afiliarioari buruzko informazio orokorra eta enpresen inskripzioa.
- Enpresa eta langileen inskripzio eta afiliazioko kudeaketa eta prozedurei buruzko informazio eta laguntza.
- Enpresen inskripzioa eta Kotizazio-Kontuaren Kodeak esleitzea, eta bai kodeon aldaketak eta bajak ere.
- Gizarte Segurantzako Zenbakia esleitzea.
- Langileen altak, bajak eta datu-aldaketak Gizarte Segurantzaren Sistema osatzen duten araubide guztietan.
- Jardueraren bat egite aldera beste herrialde batera lekuz aldatzen diren langileen kudeaketa.
- Hitzarmen Berezi mota guztiak tramitatu eta ebaztea.
- Gizarte Segurantzari kuotak ordaintzeko kontuan helbideratzearen kudeaketa enpresa eta langileentzat.

#### Kotizazio eta Bilketa

- Informazio orokorra kotizazio eta bilketa kontuetan.
- Langile eta enpresen kuoten orientazio eta laguntza Gizarte Segurantzarekiko kotizazio eta bilketari buruz.
- Saldo hartzekoduna duten likidazioak kudeatzea.
- Zor ez diren sarrerak itzultzea.
- Gerorapenak kudeatzea.
- Langileen kotizazio datuen aldaketak.
- Enplegu-aniztasunaren ziozko kotizazio-mugak banatzeko eskabideak.

#### Administrazio Elektronikoa

- Gizarte Segurantzaren kontuetan bere eskura dituen zerbitzu elektronikoen erabilerari buruz, hiritar, enpresa eta DIE baimenduak informatu eta lagundu: Zerbitzuak Egoitza Elektronikoa, Die sistema, Likidazio Zuzeneko Sistema, Ahalordetze Erregistroa...
- Gizarte Segurantzako bere afiliazio eta kotizazio datuei buruzko txostenak lortzeko bere eskura dituen baliabide elektronikoei buruz hiritarrek informatu eta lagundu.
- Inskripzio, afiliazio, kotizazio eta bilketa datuen izapide, kudeatze eta jakinarazpenetatik eratorritako kontsulta eta intzidentzien ebazpena.
- Hiritarren erregistroa Cl@ve Sistemaren bidez, erabiltzaile eta pasahitza.
- Ziurtagiri digitalen igortzea.
- Dokumentuen Igorketa elektronikoa (DIE) zerbitzuen erabilerarako baimenen izapidaketa eta ebazpena.



### Telefono bidezko arreta zerbitzuaren bitartez 901 50 20 50

- DIE Sistema eta LZS-ko intzidentzia teknikoaren kudeaketa eta ebazpenarako euskarri telefonikoa.
- GSDOren zerbitzu elektronikoen erabilerari buruzko informazio eta laguntza.
- Gizarte Segurantzaren kontuetan arreta eta informazio orokorra.
- Ziurtagiri eta txostenak eskatzeko laguntza.



### Orokorrak

#### KONPROMISOAK

- Zuzeneko arretari dagokionez, arreta jasotzeko denboramuga 12 minutukoa edo hortik beherakoa izango da kasuen % 85ean, eta 20 minutukoa edo hortik beherakoa kasuen gainerako % 15ean.
- Hiritarrek egiten dituzten kexei eta iradokizunei 18 asteguneko epean edo hortik beherakoan erantzutea.
- Probintzi Zuzendaritzen Aurkarapen Unitateek egutegiko 50 eguneko epean edo hortik beherakoan beraiei formulatzen zaizkien aurkarapenak ebaztea, aurkarapenok tramitatzeko unitatean sartzen diren datatik aurrera zenbatzen hasita.

#### ADIERAZKARIAK

- Zuzeneko arretari dagokionez, aurreikusirik dagoen muga gainditzen ez duten hiritarren portzentajea.
- Aurreikusirik dagoen epearen barruan ematen diren erantzunen portzentajea.
- Aurreikusirik dagoen epearen barruan Probintzi Zuzendaritzetan ebazten diren aurkarapenen tramitazioen portzentajea.



### Zuzeneko Arreta

#### INSKRIPZIOA, AFILIAZIOA ETA KOTIZAZIOA

#### KONPROMISOAK

- Lanegun bateko epean, kotizazio-kontuen kodeak tramitatzeko eta Gizarte Segurantzako Zenbakia esleitzea.
- Langileen alta eta baja eskabideak 2 laneguneko epean edo hortik beherakoan tramitatzeko.
- Probintzi Zuzendaritzen Aurkarapen Unitateek egutegiko 50 eguneko epean edo hortik beherakoan beraiei formulatzen zaizkien aurkarapenak ebaztea, aurkarapenok tramitatzeko unitatean sartzen diren datatik aurrera zenbatzen hasita.
- Lan-bizitza eta kotizazio-oinarriak zuzentzeko eskabideak 4 laneguneko epean edo hortik beherakoan tramitatzeko.
- DIE Sistemari baimenen eskaeren ebazpena 5 laguneko epean edo hortik beherakoan.

#### ADIERAZKARIAK

- Aurreikusirik dagoen epearen barruan ebazti diren eskabideen portzentajea; eskabideok ondokoak tramitatzeari dagokio:
  - Kotizazio-kontuen kodeak.
  - Gizarte Segurantzako Zenbakia esleitzea.
- Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatu diren langileen alta eta baja eskabideen portzentajea.
- Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatu diren Hitzarmen Berezien eskabideen portzentajea.
- Aurreikusirik dagoen epearen barruan lanbizitza eta kotizazio-oinarriak zuzentzeko tramitatu diren eskabideen portzentajea.
- Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatu diren ebazpen portzentajea.



### Zuzeneko Arreta

#### INSKRIPZIOA, AFILIAZIOA ETA KOTIZAZIOA (cont.)

#### KONPROMISOAK

- Autonomo eta enpresek egindako kotizazioen ordainketa moduen hautaketaren tramitazioa 2 laguneko epean edo hortik beherakoan.
- DZFNren ziurtagiri elektronikoen eskaeren eta Cl@ve erregistroen tramitazioa lanegun bateko epean edo hortik beherakoan.

#### ADIERAZKARIAK

- Ordainketa eskaera moduaren bidez tramitatutako kotizazio portzentajea Gizarte Segurantzara.
- Aurreikusirik dagoen epearen barruan DZFNn ziurtagiri elektronikoen tramitazioen portzentajea eta cl@ve erregistroak.

### BILKETA

#### KONPROMISOAK

- Saldo hartzekoduna duten likidazioak 20 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan tramitatzeko.
- Zor ez diren sarreraren itzulketak 10 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan tramitatzeko.
- Gerorapen eskabideen % 90a 10 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan tramitatzeko, eta gainerako % 10a 30 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan.

#### ADIERAZKARIAK

- Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatzen diren eta saldo hartzekoduna duten likidazioen portzentajea.
- Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatzen diren eta zor ez diren sarreraren itzulketen portzentajea.
- Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatzen diren gerorapen eskabideen portzentajea.



### Telefono Bidezko Arreta

#### KONPROMISOAK

- Ezarririk dagoen ordutegiaren barruan jasotzen diren deien % 80arekin zuzeneko arreta izatea. Gainerako % 20ari, ahots-postontzia badagoen aukeretan eta harremanetarako datuak utzi ondoren, geroago emango zaio erantzuna.

#### ADIERAZKARIAK

- Zuzeneko arreta egin zaien deien portzentajea.
- Langileen altei eta bajei buruzko SMS bidezko berriemateen portzentajea.
- Pentsioen lehenengo ordainketen agindua eman denaren abisua SMS bidez hiritarrek emandako telefonora.
- Pentsioen lehenengo ordainketen aginduaren berriemateen portzentajea.