

ZERBITZU GUTUNA

GIZARTE SEGURATZAREN
DIRUZAINZA OROKORRA



20
22/25



NIPO: 124-22-035-0



ESPAÑIAKOA

GIZARTARATZE, GIZARTE
SEGURANTZA ETA MIGRAZIOEN
MINISTERIOA

GIZARTE SEGURANTZA
ETA PENTSIOEN ESTATU
IDAZKARITZA

Aurkezpena	3
1 Sarrera	4
2 Izaera orokor eta legezko informazioa	5
2.1. GSDOraren identifikazio datu eta helburuak	5
2.2. Emandako zerbitzuen zerrenda	6
2.3. Herritarraren eskubideak	10
2.4. Herritarren lankidetzeta eta partaidetzeta formulak zerbitzuen hobekuntzan	11
2.5. Araudi erregulatzailerak. Legezko testuak	12
2.6. Kexen eta iradokizunen aurkezpena	15
3 Eskaintako kalitate-konpromisoak eta adierazleak	17
4 Bermatzeko sistemak eta beste neurri batzuk (genero-berdintasuna bermatzen duten neurriak, zerbitzurako sarbidea errazten dutenak eta	19
5 Zuzentzeko, konpentsatzeko edo konpontzeko neurriak	22
6 Informazio osagarria	23
6.1. Zerbitzu Gutunaren ardura duen Unitatearen identifikazioa	23
6.2. Telefono eta helbide elektronikoak	23

Aurkezpena

1978ko Espainiako Konstituzioak Administrazio Publikoaren izaera instrumentala finkatzen du, nterres orokorraren zerbitzura egonik eta bere eginkizun nagusia bere beharrianak betetzea izanik.

Horretan oinarrituta, lehentasunezko zat jo behar dugu herritarrenganako arreta hobetzea, bai eta herritarren eta Administrazio Publikoaren artean elkarrekiko komunikazio-sistema bat ezartzea ere.

2000. urteaz geroztik, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak bere modernizazio-konpromisoen artean zerbitzu-gutunak egitea sartu du, zeinean zehazten diren gure erakundearen esanahia, irismena eta helburuak, zerbitzu publikoaren prestazioaren gardentasunerako eta kalitatearekiko konpromisorako elementu gisa.

Herritar guztiei zabaldu, ezagutarazi eta partaide egiteko helburuarekin, gure konpromisoa zehazten da: "Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren egitekoa da zerbitzu eraginkor bat ematea ahalik eta kalitate-maila handienarekin, herritarren eskaerei erantzunez, eta ahalik eta erraztasun handienak emanez beren betebeharrak betetzeko, gizartearentzako gutxieneko kostuarekin".

Zerbitzu Gutuna gure erakundearen funtsezko parte bihurtu da, barne-kudeaketarako abiapuntu gisa, eskaintzen ditugun zerbitzuetan etengabeko hobekuntza bilatzeko helburuarekin. Horrekin guztiarekin, gizarteari zerbitzu ebaluagarria ematen diogu, bertan esplizituki adierazten diren jomugetan eta adierazleetan oinarrituta.

Zuzendari Nagusia

1. Sarrera

Uztailaren 29ko 951/2005 Errege Dekretuak, Estatuko Administrazio Orokorraren kalitatea hobetzeko esparru orokorra ezartzen duenak, hirugarren kapituluaren, zerbitzu gutunen programa jasotzen du, eta horiek tresna gisa ezartzen dira, Estatuko Administrazio Orokorreko organo, organismo eta entitateek herritarrei eta erabiltzaileei informazioa eman diezaieten bere kargura dituen zerbitzuei, Eskubide horiei eta prestazioaren kalitate-konpromisoei buruz.

Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorraren **Zerbitzu Gutunaren** (GSDO) helburua herritarrei, enpresei eta beste interes-talde batzuei emandako zerbitzuen **kalitate-konpromisoak** aurkeztea da, egungo eskaerak eta kezkak kontuan hartuta, eta horiek betetzen diren **ebalatu eta kontrastatu** daiteke, lotutako maila eta adierazle arabera.

Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren **eginkizuna** da ahalik eta kalitate-maila handieneko zerbitzu eraginkor bat ematea, herritarren eskaerei erantzunez, eta ahalik eta erraztasun handienak emanez beren betebeharrak betetzeko, gizarteari ahalik eta kostu txikiena eraginez.

Gainera, gure erakundearen **ikuspegia** da erreferentzia izatea zerbitzuak ematen dituzten beste entitate eta organismo batzuentzat, gizartearen eskaerei arin eta egoki erantzuteko duten gaitasunagatik.

Konpromisoak lortzeko, **printzipio eta balio** hauek hartzen dira gure zerbitzuen kudeaketan:

- Etengabeko hobekuntza, eraginkortasuna eta emaitzetara bideratzea;
- Bikaintasuna, iraunkortasuna eta gardentasuna kudeaketan;
- Ezagutza, berrikuntza eta teknologia;
- Talde-lana, komunikazioa eta parte-hartzea sustatzea.

2. Izaera orokor eta legezko informazioa

2.1. GSDO raren Identifikazio datu eta helburuak

GSDOra Gizarte Segurantzaren ohiko zerbitzu bat da, Gizarteratze, Gizarte Segurantza eta Migrazioen Ministerioaren tutoretzapean, nortasun juridiko propioarekin, non finantza-elkartasunaren eta kutxa bakarraren printzipioak aplikatuz, **Gizarte Segurantzaren Sistemaren baliabide ekonomiko guztiak eta finantza-administrazioa bateratzen diren.**

Zehazki, Diruzaintza Nagusiari esleitzen zaizkio honako arlo hauetako eskumenak.

- Enpresak inskribatzea.
- Langileen afiliazioa, altak eta bajak.
- Gizarte Segurantzaren Sistema finantzatzeko kuoten eta gainerako baliabideen kotizazioa eta bilketa kudeatzea eta kontrolatzea.
- Gizarte Segurantzaren kuotak geroratzea edo zatikatzea.
- Gizarte Segurantzaren ondare bakarra osatzen duten ondasun eta eskubideen titulartasuna, kudeaketa eta administrazioa, Gizarte Segurantzaren erakunde kudeatzaileek, Gizarte Segurantzarekin Elkarlanean Diharduten Mutuek eta Osasun Kudeaketarako Institutuak dituzten ahalmenei kalterik egin gabe.
- Gizarte Segurantzaren sistemako kuotak eta gainerako finantza-baliabideak ordaintzeko beharrezkoak diren bitartekoak antolatzea eta prozesuak diseinatzea eta kudeatzea.
- Gizarte Segurantzaren betebeharren ordainketa agintzea, eta betebeharroriek garaiz betetzeko diru-baliabideak denboran eta lurraldean banatzea.
- Finantza-zirkuitua antolatzea eta kudeatzea, sistemaren baliabideei dagozkien baliabideak eta mugimenduak bideratzeko, Gizarte Segurantzaren kudeaketa-premien arabera.
- Lan-istripuen berraseguru-funtzioa kudeatzea.
- Gizarte Segurantzaren Erreserba Funtzaren kudeaketa.
- Gizarte Segurantzarekin Elkarlanean Diharduten Mutuek eta prestazioak ordaintzearen erantzule deklaraturako enpresek eratu beharreko kostu-kapitalen likidazioa.

Haien eskumenei erantzuteko eta herritarren eta enpresen beharrak asetzeko, GSDOak honako hauek ditu:

- 52 Probintzia-zuzendaritza.
- 162 Administrazioak.
- 67 Gizarte Segurantzaren bulego integralak.
- 242 Diru-bilketa Betearazleko Unitateak.
- Telefono bidezko Arreta Zerbitzua (901502050 eta 915410291).
- Arreta-kanal elektronikoa eskuragarri dago web-orriaren bidez (<https://www.seg-social.es>) eta Gizarte Segurantzaren EGOITZA lektronikoaren bidez (<https://sede.seg-social.gob.es>).

2.2. Emandako zerbitzuen zerrenda

INFORMAZIO, KONTSULTA ETA LAGUNTZA ZERBITZUAK

- Langileen afiliazioari eta enpresen inskripzioari buruzko informazio orokorra.
- Enpresak eta langileak inskribatzeko eta afiliatzeko prozedurei buruzko informazioa eta laguntza.
- Herritarrari zerbitzu elektronikoei buruzko informazioa eta laguntza ematea, langileen afiliazioari eta enpresen inskripzioari buruzko txostenak lortzea eta izapideak egitea.
- Kotizazioari eta diru-bilketari buruzko informazio orokorra.
- Herritarrari zerbitzu elektronikoei buruzko informazioa eta laguntza ematea, eta Gizarte Segurantzaren dituen kotizazio-datuei buruzko txostenak lortzea.
- Gizarte Segurantzarekiko kotizazioari eta betebeharren ordainketari buruzko orientazioa eta laguntza.
- Higiezinak erosteko eta saltzeko zerbitzua.
- Estatistika, Aurrekontu eta Azterlanen Zerbitzua.

Informazio hori eskuratzeko eta izapideak eskatzeko, honako bide hauek erabili daitezke:

- Gizarte Segurantzaren webgunea eta egoitza elektronikoa.
- INPORTASS, informazioa kontsultatzeko Diruzaintza Nagusiaren ataria.
- "ISSA" laguntzaile birtuala, erabiltzaileari zalantzak argitzen dizkiona eta izapide bat egiteko erabilgarri dauden zerbitzuetara bideratzen duena.
- Kontsulta-postontzia, herritarrei kontsulta orokor bat planteatzeko aukera ematen diona.

Bide horrek ez du izapide-eskaerak sartzeko aukerarik ematen.

- Arreta eskatzeko formularioa, egiaztapenik gabeko herritarren kasuan, "Laguntzen dizugu" zerbitzuaren bidez.
- Telefono bidezko arreta GSDOren 901502050 eta 9154102 91 zenbakien bidez.
- GSDOren Twitter kontua. @info_TGSS
- "Laguntzen dizugu" zerbitzuaren bidez, kanal horiek ezagut ditzakezu.

IZAPIDE ETA KUDEAKETA ZERBITZUAK

- Enpresak inskribatzea eta kotizazio-kontuaren kodeak esleitzea, bai eta horien aldaketak eta bajak ere.
- Gizarte Segurantzako zenbakia esleitzea (GSZ).
- Gizarte Segurantzaren Sistema osatzen duten araubideetako langileen altak, bajak eta datu-aldaketak.
- Hitzarmen bereziak izapidetzea eta suntsiaraztea.
- Langileen atzerrirako joan-etorriak kudeatzea, lanbide-jarduera egiten dutenean.
- Gizarte Segurantzari kuotak ordaintzeko kontuan helbideratzea kudeatzea.
- Saldo hartzekoduna duten likidazioak kudeatzea.
- Geroratzeak kudeatzea.
- Bidegabeko diru-sarrerak itzultzea.
- Enplegu-aniztasunagatiko kotizazio-mugak banatzeko eskaerak.
- Langileen kotizazio-datuen aldaketak.
- Gizarte Segurantzarekiko zorrak ordaintzea.

Informazio hori eskuratzeko eta izapideak eskatzeko, honako bide hauek erabil daitezke:

- Gizarte Segurantzaren Egoitza Elektronikoa.
- DIE sistema eta zuzeneko likidazio-sistema.
- INPORTASS, Diruzaintza Nagusiaren ataria.
- Telefono bidezko arreta, erabiltzaileak txostenak izapidetzeko aukera izan dezan GSDOren 9015020 50 eta 9154102 91 zenbakien bidez.

"Laguntzen dizugu" zerbitzuaren bidez, kanal horiek ezagutu eta horietara sar zaitzake.

TXOSTEN ETA ZIURTAGIRIEN LORPENERAKO ZERBITZUA

- Norberaren konturako nekazaritza-jardueraren egiaztagiria.
- Lan autonomoan alta edo baja bat izapidetu izanaren egiaztagiria.
- Enpresaburu gisa inskribatuta ez dagoela egiaztatzen duen agiria.
- Gizarte Segurantzako zenbakirik ez duela egiaztatzen duen agiria.
- Etxeko enpleguko alta, baja edo aldaketak egiaztatzea.
- Gizarte Segurantzako zenbakia egiaztatzea.
- Gizarte Segurantzarekiko betebeharrak egunean dituela egiaztatzen duen ziurtagiria.
- Enpresaburuentzako KHKren inskripzio- eta esleipen-agirien kopia.
- Kotizazio-oinarrien txostena.
- Kotizazio-oinarrien txostena postaz.
- Ordaindutako kuoten txostena.
- Postaz ordaindutako kuoten txostena.
- Lan autonomoaren kotizazioari buruzko datuen txostena.
- Gizarte Segurantzarekiko betebeharretan egunean egoteari buruzko txostena.
- Gizarte Segurantzarekiko betebeharretan egunean egoteari buruzko txostena, posta arruntez.
- Langilearen egungo egoerari buruzko txostena.
- Banakako enpresaburuaren egoerari buruzko txostena.
- Gizarte Segurantzako egoerari buruzko txostena, data jakin batekoa.
- Zure lan-bizitzaren txostena.
- Zure lan-bizitzaren txostena postaz.
- Zure datu pertsonalen eta helbidearen txostena.
- Lan-bizitzaren jakinarazpena eta kotizazio-oinarriak langileei.

Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrak txostenak eta ziurtagiriak lortzeko aukera ematen die herritarrei eta enpresei, Gizarte Segurantzaren EGOERA elektronikoaren bidez eta GSDOaren INPORTASS atariaren bidez.

NORTASUN DIGITALAREN ERREGISTRO-ZERBITZUAK

GSDOk honako hauek kudeatzeko aukera ematen dio herritarri:

- FNMT-RCMaren ziurtagiri pertsonala lortzea.
- Herritarren erregistroa CI@ve sisteman, erabiltzailea eta pasahitza.

Zerbitzu hau hitzartutako hitzordu baten bidez eskura daiteke, izan ere, beharrezkoa da nortasuna egiaztatzea ziurtagiriak lortzeko eta "laguntzen dizugu" zerbitzuaren bidez egiten da.

DOKUMENTU ETA IDATZIAK AURKEZTEKO ZERBITZUAK

Erregistroak Gizarte Segurantza eta Pentsioen Estatuko Idazkaritzaren indarreko Ebazpenean xedaturiko izapide eta prozedurei buruzko idatzi, eskaera eta jakinarazpenak aurkezten uzten du.

Erregistroan Gizarte Segurantzaren Egoitza elektronikoaren bidez edo zuzenean, horretarako prestaturik dauden erregistro kontuetako laguntza bulegoetan sartu ahal izango da.

Erregistro elektronikoaren bidez izapide daitezkeen prozedura administratiboak dira:

- Gizarte Segurantzarekiko zorren ordainketaren atzerapena.
- Enpresariaren baja.
- Kotizazio kontuaren kodearen datu aldaketa.
- Enpresa-jarduera berriro hastea.
- Langile Autonomoen Erregimen Bereziko datu aldaketa.
- Alta hitzarmen berezian.
- Hitzarmen bereziko datu aldaketa.
- Baja hitzarmen berezian.
- Alta hitzarmen berezian enplegu-erregulazioko espedienteagatik.
- Baja hitzarmen berezian enplegu-erregulazioko espedienteagatik.
- Hitzarmen bereziko datu aldaketa enplegu-erregulazioko espedienteagatik.
- DIE Sistema erabiltzeko baimena.
- Erregimen Orokor eta parekatuen okerreko diru-sarreraren itzultzea.
- Luzamendu eta salbuespenak gertaera katastrofikoengatik.
- Inpugnazioak Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorraren aurrean.
- Gizarte Segurantzaren sistemaren fakturak kobratzeko hornitzailearen alta.
- Gizarte Segurantzaren sistemaren fakturak kobratzeko hornitzailearen baja edo aldaketa.
- Lehiaketa. GSDOari lehiaketa Adierazpena jakinaraztea.
- Lehiaketa. Lehiaketako bitartekariaren Izendapena jakinaraztea eta kargua onartzea.
- Administrazio Publikoei datuak ematea: Baimena, erabiltzaileen alta eta baja eta datu aldaketa.
- Egokitu gabeko langileak TA.300.
- Beste idatzi, eskaera eta jakinarazpenen aurkezpena (Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorra).
- Oker jasotako prestazioen itzuleraren zatikatzea.

EUSKARRI ETA AHOLKULARITZA ZERBITZUAK PROFESIONALEI (DIE BAIMENDUAK)

- Gizarte Segurantzaren kontuetan bere eskura dituzten zerbitzu elektronikoen erabilerari buruz informatu eta lagundu DIE baimendua: Egoitza Elektronikoaren Zerbitzuak, DIE Sistema, Likidazio Zuzeneko Sistema, Erregistro elektronikoa, DIE eta CASIA Albistegiak.
- Dokumentuen Igorpen elektronikoko (DIE) zerbitzuen erabilerarako baimenen Izapide eta Ebazpena.
- DIE sistemaren baimenen kudeaketa eta DIE sistemaren bidez egindako izapideetan sorturiko gertaeren ebazpena.

Zerbitzu hauetan hurrengo kanalen bidez sar daiteke:

- Gizarte Segurantzaren Web orrialdea eta Egoitza Elektronikoa.
- CASIA non kontsultak, DIE edo SLD Sistemaren bidezko fitxategien transmisioan emandako akatsak edo gertaerak planteatu daitezkeen edo Online zerbitzuen funtzionaltasunetan eta DIE Sistemaren eta/edo SEDESS bidez gauzatu ezin diren Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorraren kudeaketa eremuaren izapide propioen eskaera aurkeztu.
- GSDOaren 9015020 50 eta 9154102 91 telefonoen bidezko kontsulta.

2.3. Herritarren eskubideak

Indarrean dauden arau orokorren arabera (dokumentu honetako 2.6 atala) herritarrek (langile eta enpresak) honetara dute eskubidea:

- GSDOari dagozkion erakundeek informatzera, bertan dauden beraiei buruzko datuez.
- Gai horretan eskudunak diren GSDOari dagozkion erakundeek eguneratuta izan ditzaten afiliaturiko pertsonen dagozkien datuak, baita Sistemarekiko afiliazioari dagozkion obligazioen betetzea dagozkien pertsona eta erakundeek ere eta osatzen duten erregimenetako altak eta bajak.
- Edozein momentutan, ezagutzera zein izapidetze egoeran dauden prozedurak zeintzuetan interesdun baldintza duten, eta beraietan izandako dokumentuen kopiak lortzera
- GSDOren zerbitzura dauden agintari eta langileak identifikatzera beraien ardurapean izapidetuko direlarik prozedurak.

- Aurkezten dituzten dokumentuen zigilaturiko kopia lortzera, originalekin batera ekarriz, baita hauen itzultzera ere, originalak prozeduran eragin behar dutenean izan ezik.
- Hizkuntza ofizialak erabiltzera bere Erkidego Autonomoaren lurraldean
- Alegazioak egitera eta dokumentuak aurkeztera entzunaldi-izapidearen aurreko prozeduraren edozein zatian, kontuan izan behar dituenak organo eskudunak ebazpen proposamena idaztean.
- Aritutako prozedurari aplikagarri zaizkion arauak eskatzen ez dituzten dokumentuak, edo jadanik GSDOren eskuetan daudenak ez aurkeztera.
- Pertsonalki eta konfidentzialki artatuak izatera.
- Egin nahi diren proiektu, jarduera edo eskaerei indarrean dauden xedapenek ezartzen dizkieten baldintza juridiko edo teknikoei buruzko informazioa eta orientazioa jasotzera.
- GSDOren erregistro eta artxiboetara sartzera, Konstituzioan eta lege honetan edo beste batzuetan aurreikusitako moduan.
- Agintariak eta funtzionarioak errespetuz eta begirunez tratatuak izatera, beren eskubideak baliatzea eta betebeharrak betetzea erraztuko baitiete.
- Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorraren eta haren zerbitzura dauden langileen erantzukizunak exijitzea, legez hala dagokionean.
- Konstituzioak eta Legeak aitortzen dieten beste edozein.
- Administrazio Publikoekin bitarteko elektronikoen bidez harremanak izatera. Hori dela eta, GSDOk herritarren eskura zerbitzu elektronikoen eskaintza zabala jartzen du, eta bere EGOITZA Elektronikoen kontsulta daitezke (<https://sede.seg-social.gob.es>).

2.4. Herritarren kolaborazio eta parte-hartze ereduak zerbitzuen

GSDOk herritarren parte-hartzea eta lankidetzak sustatzeko konpromisoa hartu du, zerbitzuen kalitatea hobetzeko beharrezkoa baita. Horretarako, honako bitarteko hauek jartzen ditu eskuragarri:

- Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Kontseilu Nagusia eta Batzorde Betearazle Nagusia eta Probintziako Batzorde Betearazleetan (Gizarte Segurantzako organo aholku-emaileak) ordezkari enpresarial eta sindikalen bidez.
- Zerbitzuak emateari buruzko inkestetan edo iradokizun-postontzietan jasotzen dituzte iritziak.
- Gutun honetan aurreikusitakoaren arabera kexak eta iradokizunak aurkeztuz.
- Gizarte Segurantzaren webguneko kontsulta-postontziaren bidez.
- Twitter; @info_TGSS

2.5. Araudi arautzailea. Lege- testuak

Erakunde honek ematen dituen zerbitzuak arautzen dituen araudia testu arauemaile hauetan dago jasota: Webguneko Araudia atalak (www.seg-social.es) modu eguneratua eta erraz eskuratzeko moduan jasotzen ditu lege-testuak.

OROKORRA

- 1978ko abenduaren 27ko Espainiako Konstituzioa [40.2, 41 eta 43 artikulua] (1978ko abenduaren 29ko EAO).
- Gizarte Segurantzaren sistemaren eguneratze, egokitze eta modernizatzeari buruzko, abuztuaren 1eko, 27/2011 legea (2011ko abuztuaren 2ko EAO).
- Lan-arloko Jurisdikzioa arautzen duen urriaren 10eko 36/2011 legea (2011ko urriaren 11ko EAO)
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena. (2015eko urriaren 2ko EAO).
- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena. (2015eko urriaren 2ko EAO).
- 2/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 23koa, Langileen Estatutuaren Legearen testu bategina onartzen duena. (2015eko urriaren 24ko EAO).
- 8/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 30ekoa, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bategina onartzen duena (2015eko urriaren 31ko EAO).

INSKRIPZIOA ETA AFILIAZIOA

- Enpresak Gizarte Segurantzaren inskribatzeari, afiliatzeari, alta eta bajei eta langileen datu-aldaketei buruzko Erregelamendu Orokorra, urtarrilaren 26ko 84/1996 Errege Dekretuaren bidez onartua (1996ko otsailaren 27ko EAO).

KOTIZAZIOA ETA LIKIDAZIOA

- Gizarte Segurantzaren beste eskubide batzuen kotizazioari eta likidazioari buruzko Erregelamendu Orokorra, abenduaren 22ko 2064/1995 Errege Dekretuaren bidez onartua (1996ko urtarrilaren 25eko EAO).

DIRU-BILKETA

- Gizarte Segurantzaren Zerga-bilketako Erregelamendu Orokorra, ekainaren 11ko 1415/2004 Errege Dekretuaren bidez onartua (2004ko ekainaren 25eko EAO).

ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOA

- TAS/408/2008 Agindua, otsailaren 18koa, Lan eta Gizarte Gaietako Ministerioaren erregistro elektronikoa sortu eta jakinarazpen elektronikoen zerbitzua arautzen duena, eta prozedura jakin batzuetan aplikatzeko baldintza orokorrak ezartzen dituena (2008ko otsailaren 21eko EAO).
- TIN/3518/2009 Agindua, abenduaren 29koa, Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzaren erregistro elektronikoa sortzen duena, idazkiak, eskabideak eta komunikazioak aurkezteko, eta prozedura jakin batzuetan aplikatzeko irizpide orokorrak ezartzen dituena (2009ko abenduaren 31ko EAO).
- Tin/1459/2010 Agindua, maiatzaren 28koa, Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzaren Egoitza Elektronikoa sortzen duena (2010eko ekainaren 5eko EAO).

- ESS/1222/2015 Agindua, ekainaren 22koa, Gizarte Segurantzaren iragarki-taula arautzen duena (2015eko ekainaren 24ko EAO).
- ISM/903/2020 Agindua, irailaren 24koa, Gizarte Segurantzaren Administrazioaren eremuan jakinarazpen eta komunikazio elektronikoak arautzen dituen (2020ko irailaren 29ko EAO).
- ISM/189/2021 Agindua, martxoaren 3koa, Gizarte Segurantzaren ahalordetzeen erregistro elektronikoa arautzen duena (2021eko martxoaren 5eko EAO).

INFORMAZIOZ ETA ARRETA HERRITARRARI

- 208/1996 Errege Dekretua, otsailaren 9koa, administrazio-informazioko eta herritarrei arreta emateko zerbitzuak arautzen dituen (1996ko martxoaren 4ko EAO).
- 3/2018 Lege organikoa, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzkoa (2018ko abenduaren 6ko EAO)
- 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa eta 95/46/EE Zuzentaraua indargabetzen duena. (EBAO, 2016ko maiatzaren 4koa).

KALITATEA

- 951/2005 Errege Dekretua, uztailaren 29koa, Estatuko Administrazio Orokorrean kalitatea hobetzeko esparru orokorra ezartzen duena (2005eko irailaren 3ko EAO).

GARDENTASUNA

- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoak eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa 2013ko abenduaren 10eko EAO).

BERDINTASUNA

- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, emakumeen eta gizonen benetako berdintasunerakoa (BOE, 2007ko martxoaren 23koa).

ERKIDEGOAREN ARAUDIA

- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 883/2004 (EE) Erregelamendua, 2004ko apirilaren 29koa, Gizarte Segurantzako Sistemen Koordinazioari buruzkoa (2004ko apirilaren 30eko EBAO).
- 987/2009 (EE) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2009ko irailaren 16koa, Gizarte Segurantzako Sistemen Koordinazioari buruzko 883/2004 (EE) Erregelamendua aplikatzeko arauak onartzen dituena. (2009ko urriaren 30eko EBAO).
- 988/2009 (EE) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2009ko irailaren 16koa, Gizarte Segurantzako Sistemen Koordinazioari buruzko 883/2004 (EE) Erregelamendua aldatu eta haren eranskinen edukia zehazten duena (2009ko urriaren 30eko EBAO).
- 1231/2010 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2010eko azaroaren 24koa, 883/2004 (EE) Erregelamenduaren eta 987/2009 (EE) Erregelamenduaren aplikazioa beste herrialde batzuetako herritarrei zabaltzen diena, baldin eta nazionalitate hutsagatik ez badaude estatu horietan (2010eko abenduaren 29ko EBAO).

2.6. Kexa eta Iradokizunen aurkezpena

Zerbitzuak hobeto emate aldera, GSDOk postontzi bat jartzen du herritarren eskura, kexak eta iradokizunak ondoren adierazten diren lekuetan eta moduan aurkezteko:

GIZARTE SEGURANTZAREN DIRUZAINZA OROKORRA
Zerbitzu Gutuna 2022 - 2025

NON

- **Presentziala:** Zerbitzu Zentralak, Zuzendaritza Probintzialak eta GSDOren Administrazioak.
- **Elektronikoa:** WEB ataria eta Gizarte Segurantzaren EGOITZA Elektronikoa.
- **Posta:** Zerbitzu Zentralak, Zuzendaritza Probintzialak eta GSDOren Administrazioak.

CNNN

- Bete eta gero herritarrak sinatu beharko duen normalizaturiko inprimaki baten bidez.
- Elektronikoki aurkezten bada, beharrezkoa da Ziurtagiri elektronikoa izatea. NAN elektronikoa edo CI@ve iraunkorra.

EBAZPENA

- Herritarrek adierazten duten bitartekariaren bidez jasoko dute bere aurkezpenaren ziurtasuna.
- Inprimakia jasota, bere izapidetzearen Unitate arduradunak erantzungo dio herritarrari erreferentziazko konpromisoan xedaturiko epean.
- Kexek eta iradokizunek ez dute izango, inoiz, errekurtsio administratiboan kalifikazioa eta bere jartzeak ere ez ditu indarreko araudian xedaturiko epeak geldiaraziko.

3. Eskaintako Kalitate Konpromisoak eta adierazleak

Gutun honetan zehaztutako zerbitzuen zerrenda, baldin eta ezarritako baldintza eta datu guztiak jasota badaude, Zerbitzu Komun honek emango ditu, ondoren azaltzen diren kalitate-konpromisoen arabera, betetze-maila ebaluatzeko erabilitako adierazleekin batera:

KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
1. Herritarrek jarritako kexa eta iradokizunen % 100i erantzutea 18 egun balioduneko edo gutxiagoko epean.	1.1. Aurreikusitako epearen barruan emandako erantzunen ehunekoa.
2. Ezarritako ordutegiaren barne jasotako deien %70aren zuzeneko arreta. Gainerako %30 beranduago erantzungo dira ahots-postontzia egon eta harreman datuak uzten dituztenean.	2.1. Zuzenean erantzundako deien ehunekoa.
3. GSDOren administrazioen baten hitzordua konzertaturik duten eta bere hitzordura joaten diren herritarren %100aren arreta.	3.1. Hitzartutako hitzorduaren egunean arreta ematen duten herritarren ehunekoa.
4. Kotizazio-kontuaren kodeen eskaerak izapidetzea eta Gizarte Segurantzako zenbakia egun baliodun batean esleitzea	4.1 Ebatzitako eskaeren ehunekoa aurreikusitako epean hauen izapidetzeari dagokionez: .Kotizazio Kontuen Kodeak .GSZK esleitzea
5. Langileen SEDESSek 2 egun balioduneko edo gutxiagoko epean egin ezin dituzten alta-, baja- eta aldaketa-eskaerak izapidetzea.	5.1 Aurreikusitako epearen barruan izapidetutako langileen alta, baja, eta aldaketa eskaeren ehunekoa
6. Hitzarmen berezien eskaerak 5 egun balioduneko edo gutxiagoko epean izapidetzea. Enplegu-erregulazioko espediente baten ondoriozko hitzarmen berezien kasuan, epea 25 egun balioduneko edo gutxiagokoa izango da.	6.1. Hitzarmen berezien eskaerak aurreikusitako epean izapidetzeko ehunekoa.
7. DIE sistemari baimen-eskaerak ebatzea, 5 egun balioduneko edo gutxiagoko epean.	7.1 Aurreikusitako epean izapidetutako ebatzpenen ehunekoa.
8. Saldo hartzekoduna duten likidazioak 20 egun balioduneko edo gutxiagoko epean izapidetzea.	8.1. Saldo hartzekoduneko itzulketen ehunekoa aurreikusitako epean.



KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
9. Bidegabeko sarreraren itzulketak izapidetzea, eskabidea aurkeztu eta 60 eguneko edo gutxiagoko epean.	9.1. Bidegabeko diru sarreraren itzulketak aurreikusitako epean izapidetu eta ordaintzen da.
10. CASIA kontsulten ebazpena, 2 egun baliodun baino gutxiagoko epean.	10.1. Aurreikusitako epearen barruan emandako ebazpenen ehunekoak.
11. CASIA errorearen/gorabeheraren % goeko ebazpena, egun baliodun 1 baino gutxiagoko epean. Gainerako % 10a, 2 egun baliodun baino gutxiagoko epean.	11.1. Aurreikusitako epearen barruan emandako ebazpenen ehunekoak.
12. CASIA izapideen % 90 egun baliodun 1 baino gutxiagoko epean ebaztea. Gainerako % 10a, 2 egun baliodun baino gutxiagoko epean.	12.1. Aurreikusitako epearen barruan emandako ebazpenen ehunekoak.
13. Probintzia zuzendaritzetako aurkaratze unitateen ebazpena, bertan egiten diren aurkaratzeei buruzkoa, 50 egun naturaleko edo gutxiagoko epean, izapide unitatean sartzen den egunetik zenbatzen hasita.	13.1. Aurreikusitako epean Probintzia-Zuzendaritzetan ebazten diren aurkaratzeen izapidetzeen ehunekoak.
14. Geroratze-eskaeren % 90 egun baliodunetan edo laburragoetan izapidetzea, eta gainerako % 10a 30 egun baliodunetan edo laburragoetan.	14.1. Aurreikusitako epearen barruan izapidetutako geroratze eskaeren ehunekoak.
15. Herritarrak emandako telefonora SMS bidez ohartaraztea pentsioen lehen ordainketa agindu dela.	15.1. Pentsioen lehen ordainketen aginduaren jakinarazpenaren ehunekoak.
16. Autentifikatu gabeko eskaeretan, Lagunduko Dizugu zerbitzuaren bidez jasotakoetan, herritarrarekin harremanetan jarri 5 egun balioduneko edo gutxiagoko epean.	16.1. Aurreikusitako denboran erantzundako eskaeren ehunekoak.
17. Komunikazio eskaerak izapidetzea eta telefonoa eta helbide elektronikoa aldatzea 3 egun balioduneko edo gutxiagoko epean.	17.1. Aurreikusitako epean izapidetutako eskaeren ehunekoak.
18. Erantzuna ematea webguneko kontsulta-postontziaren bidez, 2 egun balioduneko epean.	18.1. Aurreikusitako epean emandako erantzunen.



4. Aseguramendu-sistemak eta beste neurri batzuk (genero-berdintasuna bermatzen duten, zerbitzurako sarbidea errazten duten eta prestazioaren baldintzak hobetzen dituzten neurriak)

GSDOk ikuspegi integratua aplikatzen du kudeaketa-helburuak eta herritarrei zerbitzua emateko baldintzak betetzen direla bermatzeko, eta prozesuen eraginkortasuna eta etengabeko hobekuntza ziurtatzeko.

KALITATEA

- EFQM kudeaketa bikaintasunaren eredu aplikatzea, autoebaluazioak etengabe egitea erakunde osoan, eta bikaintasun mailaren kanpo egiaztapenak egitea.
- Helburu estrategikoak eta operatiboak zehaztea, kudeaketaren jarraipena egiteko eta konpromisoak betetzeko.
- Lan metodo eta jarduteko protokolo normalizatuak (herritarrentzako Arreta, Hobekuntza-taldeak, etab.).
- Zerbitzuen balorazio eredu (gogobetetze-galdetegiak, itxaropenen neurketa Servqualean Ereduan oinarrituta, kexen eta iradokizunen programa, eta kontsulten postontzia).
- Aginte-taula eta Adierazleak. Kudeaketa Txostenen eta Helburuen Jarraipenaren Programa.
- GSDOren prozeduren garapen- eta informatizazio-mailaren jarraipena egitea, Administrazio-Informazioko Sistemaren Programaren bidez.

INFORMAZIOAREN SEGURTASUNA

- Datu pertsonalak babesteari buruzko araudia betetzea (DBLO).
- Datuen segurtasun eta konfidentzialtasun protokoloak, GSDOrekin edozein arreta-kanalen bidez egiten diren kudeaketa eta izapide guztietan.
- Informazioaren benetakotasuna, Ziurtagiri Digitalak edo NAN elektronikoak erabiliz.
- Informazioaren segurtasunari buruzko Auditoretza Programa.

IRISGARRITASUNA

- GSDOren instalazioetarako irisgarritasun fisikoko programa, komunikaziorako ingurune egoki bat sortzea (oztopo arkitektonikorik gabe, barne- eta kanpo-seinalerik gabe, arreta-ordutegien egokitzapena, espazioen zabaltasuna eta erosotasuna).
- Egindako irisgarritasun-berrikuspenak WCAG 2.1 irizpideetan oinarrituta daude. Helburu gisa ezartzen da A eta AA mailako baldintza guztiak betetzea, bai eta herritarrek ataria erabiltzeko esperientzia hobetzeko garrantzitsutzat jotzen diren AAA mailako baldintza batzuk ere. Hori guztia 1112/2018 Errege Dekretuan ezarrita dago, eta 2020ko irailaren 20an jarriko da indarrean.

INGURUMENA

- Ingurumen-alderdi esanguratsuenak kudeatzea, hala nola energia-kontsumoa edo hondakinak sortzea.
- Estatuko Administrazio Orokorraren eta haren erakunde publikoen eta Gizarte Segurantzako kudeaketa-erakundeen Kontratazio Publiko Berdearen Plana aplikatzea.

LANEKO ARRISKUEN PREBENTZIOA

- Administrazio Publikorako Estatu Idazkaritzaren 2004ko otsailaren 17ko Ebazpenean onartutako laneko arriskuaren prebentzioa kudeatzeko hamaika prozedurak egokitu eta ezartzea.
- Segurtasun-sistemen funtzionamendua egiaztatzeke eta larrialdi-planen eraginkortasuna egiaztatzeke aldizkako simulazioak egitea.

BERDINTASUNA

- Gizonen eta emakumeen arteko berdintasun eraginkorrerako neurriak ezartzea, bai eta lana eta familia bateragarri egiteko neurriak ere.
- Lan Eskaintza Publikoko plazzen % 5 desgaitasunen bat duten herritarrentzat gordetzea.

BESTE NEURRI BATZUK

- Trebetasunak eta gaitasunak gaitzeko, garatzeko eta birziklatzeko urteko prestakuntza-plana.
- Estatu osorako telefono bidezko arreta-zenbakiak (901 50 20 50 eta 915 41 02 91), edozein informazio lortzeko eta GSDOaren aurrean hainbat gestio egiteko.
- Administrazio Elektronikoa bultzatzea, Gizarte Segurantzaren webgunearen eta EGOITZA Elektronikoaren edukiak eta utilitateak hobetuz, eta Erregistro Elektronikoa eta dokumentuen transmisio elektronikoa (DIE sistema) ezarriz.
- Administrazio-izapideak eta -prozedurak sinplifikatzea.
- Ekimenen eta jardunbide egokien sistema, GSDOko langile guztiei irekia.
- Kanpoko aintzatespen-programetan parte hartzea.
- Datuen kalitaterako kontrol aktiboak, Afiliazioko Fitxategi Orokorreko eta Dirubilletako Fitxategi Orokorreko datu-baseak etengabe berrikusi eta eguneratzea, berrikuntzak egitea eta transakzio informatikoak hobetzea.
- Foro nazionaletan eta nazioartekoetan parte hartzea eta haiekin lankidetzan aritzea, bai sektorekoak, bai beste esparru batzuetakoak, zaintza teknologikoa eta jardunbide egokien detekzioa.

5. Zuzentzeko, konpentsatzeko edo konpontzeko neurriak

Gutun honetan hartutako konpromisoak betetzen ez badira, erreklamazioak Zerbitzu Gutunaren ardura duen Unitatera bidaliko dira, postontziaren bidez; cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es.

Erreklamazioa aztertu ondoren, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorraren Zuzendaritza Nagusiko titularrak herritarrari erantzungo dio, analisiaren eta egiten diren jardueren emaitzen berri emanez, gehienez ere 30 egun naturaleko epean.

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

6. Informazio osagarria

6.1. Zerbitzu gutunaren Unitate arduraduna identifikatzea

IDAZKARITZA NAGUSIA

C/AstrosKalea, 5 eta 7 - 28007 Madrid
e-maila: cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es

6.2. Helbide telefonikoak eta elektronikoak

AURREZ AURREKO ARRETA

Gure web orrian aurkituko duzu Probintzia Zuzendaritza, Administrazio eta Dirubilketa Betearazleko Unitateen kokapena, eta nola sartu zuzendaritza horietara dagokien egoera-maparen bidez, garraio-zerbitzu publikoei buruzko informazioa barne.

Adostutako aurretiko hitzorduaren bidez joan ahal izango da, eta jendaurreko ordutegia 9:00etatik 14:00etara izango da, astelehenetik ostiralera.

TELEFONO BIDEZKO ARRETA

Tel.: 901 50 20 50 y 915 41 02 91.

ARRETA ELEKTRONIKOA

- WebAtaria (informazioa): <https://www.seg-social.es>
- EGOITZA Elektronikoa (kudeaketa): <https://sede.seg-social.gob.es>
- IMPORTASS.GSDOrenAtaria.

Biak, 24 ordu/urteko 365 egunetan eskuragarri, mantentze-lanetarako eta guneraketarako programatutako gorabehera eta etenaldietan izan ezik.

- Biziki gomendatzen da kontsultatzea eta erabiltzea, joan-etorriak saihesteko eta GSDOrekin egiten dituen kudeaketak arintzeko.
- QR Kodeak:



Twitter: [@Info_TGSS](https://twitter.com/Info_TGSS)



GIZARTE SEGURANTZAREN DIRUZAINITZA ROKORRA

WEB



EGOITZA ELEKTRONIKOA

