

Zerbitzu Gutuna



Kalitatearen
arloko
konpromisoak



Zuzeneko
Arreta



Telefono
Bidezko
Arreta



Web
ataria



EGOITZA
elektronikoa



2018/2021



Aurkibidea

1.	Sarrera	5
2.	Informazio orokorra eta legeria	5
	2.1. GSDOren identifikazio datuak eta xedeak	
	2.2. Ematen diren zerbitzuen zerrenda	
	2.3. Hiritarren eskubideak	
	2.4. Hiritarren eta erabiltzaileen lankidetzeta eta partaidetzeta	
	2.5. Kexak eta iradokizunak aurkeztea	
	2.6. Arautegi erregulatzaileria. Lege testuak	
3.	Kalitatearen arloko konpromisoak eta adierazkariak	12
4.	Bermatze sistemak eta beste neurri batzuk	15
5.	Ongitze, konpentsazio edo konponketa alorretako neurriak	17
6.	Informazio osagarria	17
	6.1. Unitate Arduradunaren identifikazioa	
	6.2. Posta helbideak, telefono zenbakiak eta helbide elektronikoak	



1. Sarrera

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

Gainera, GSDOren helburua zerbitzuak ematen dituzten beste entitate eta erakundeentzat erreferentzia bezala bailo izatea da, gizartearen eskariei erantzun arin eta ona emateko bere gaitasunagatik.

Horretarako, gure zerbitzuen kudeaketa arloan zenbait abiaburu eta balore gureganatu ditugu. Ondoko 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 honako hau 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; izan ere, zerbitzu horiek ebaluatu egin daitezke, bai eta horiekin loturik dauden alorren eta adierazkarien arabera egiaztatu ere.

2. Informazio orokorra eta legeriaren arlokoa



2.1. GSDOren identifikazio-datuak eta xedeak

GSDO Gizarte Segurantzaren guztien zerbitzua da, Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social tutoretzapean dagoena eta beren beregiko nortasun juridikoa duena; non finantza alorreko elkartasunari eta kutxa bakarrari doazkion abiaburuak aplikatzearen kariaz, Gizarte Segurantzaren Sistemaren baliabide ekonomiko guztiak eta finantza arloko administrazioa bateratzen diren.



Bereziki, Diruzaintza orokorrak honako gai hauek jorrazteko eskumenak ditu:

- ▶ Enpresen inskripzioa.
- ▶ Langileen afiliazioa, altak eta bajak.
- ▶ Gizarte Segurantzaren Sistema finantzatzeko kuoten eta gainerako baliabideen kottizazioa eta bilketa kudeatu eta kontrolatzea.
- ▶ Gizarte Segurantzako kuotak geroratu edo zatikatzea.
- ▶ Gizarte Segurantzaren ondare bakarra osatzen duten ondasunen eta eskubideen titulartasuna, kudeaketa eta administrazioa, Gizarte Segurantzaren Erakunde Kudeatzaileek, Gizarte Segurantzarekin kolaboratzen duten Mutualitateek eta Osasun Institutu Nazionalak emanik dituzten ahalmenen kalterik gabe.
- ▶ Gizarte Segurantzaren Sistemaren kuotak eta gainerako finantza-baliabideak sartzeko behar diren bitartekoak antolatzea eta horretarako beharrezkoak diren prozesuak diseinatu eta kudeatzea.
- ▶ Gizarte Segurantzarekiko betebeharren ordainketa agintzea eta betebeharroriek garaz ordaintzeko behar diren diru-baliabideak denboran eta lurraldean banatzea.
- ▶ Sistemaren baliabideei dagozkien bitartekoak eta mugimenduak bideratuko dituen finantza-zirkuitua antolatu eta kudeatzea, betiere Gizarte Segurantzak kudeaketaren arloan dituen beharren arabera.
- ▶ Lan-istripuen arloko berraseguratze funtzioa kudeatzea.
- ▶ Gizarte Segurantzaren Erreserba-Funtsa kudeatzea.
- ▶ Gizarte Segurantzarekin kolaboratzen duten Mutualitateek eta prestazioen ordaintzaren erantzule aitortzen diren enpresek jarri beharreko kostu kapitalak likidatzea.

Bere eskumenak egikaritzeko eta hiritarren eta enpresen beharrianak asetzeko xedez, GSDOk ondokoak ditu eskura:

- 52 Probintzi Zuzendaritza
- 239 Administrazio
- 269 Beteazteko Bilketa Atal
- Telefono bidezko Arreta Zerbitzua (901 50 20 50)
- Arreta Elektronikorako bidea erabiltzeko, Gizarte Segurantzaren web orrialdea (www.seg-social.es) eta EGOITZA Elektronikoa (<https://sede.seg-social.gob.es>) atzi daitezke.



2.2. Ematen diren zerbitzuen zerrenda



Zuzeneko arretarako administrazioen sarearen bitartez

Inskripzioa eta Afiliazioa

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

Kotizazio eta Bilketa

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

Informazio-oharra.- Deskribaturiko zuzeneko zerbitzuak emango dira GSDOren Administrazioetan hiritarra ez dagoenean behartuta baliabide elektronikoen bitartez egitera edo ezin dituenean egin Gizarte Segurantzaren EGOITZAREN bidez.



Administrazio Elektronikoa

1. 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...
2. Gizarte Segurantzako bere afiliazio eta kotizazio datuei buruzko txostenak lortzeko bere eskura dituen baliabide elektronikoei buruz hiritarrak informatu eta lagundu.
3. Inskripzio, afiliazio, kotizazio eta bilketa datuen izapide, kudeatze eta jakinarazpenetatik eratorritako kontsulta eta intzidentzien ebazpena.
4. Hiritarren erregistroa Cl@ve Sistemaren bidez, erabiltzaile eta pasahitza.
5. Ziurtagiri digitalen igortzea.
6. Dokumentuen Igorketa elektronikoaren (DIE) zerbitzuen erabilerarako baimenen izapidaketa eta ebazpena.



Telefono Bidezko Arreta Zerbitzuaren Bitartez 901 50 20 50

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

2.3. Hiritarren eskubideak

Egun indarrean dagoen arautegi orokorraren arabera (ikus honako agiri honen 2.6. idatz-zatia), hiritarrek ondoko eskubide hauek dituzte:

- ▶ GSDOren dagokien erakundeek, bertan dauden beraiei buruzko datuen gainean informatuak izatera.



- ▶ GSDOren erakundeek, kasuan kasuko gaiaren eskumena dutenek, pertsona afiliatuei buruzko datu guztiak egunean edukitzea, bai eta Sistemarekiko afiliazioari eta Sistema osatzen duten araubideetako altei eta bajei dagozkien eginbeharrak bete behar dituzten pertsoneri eta erakundeei buruzkoak ere.
- ▶ Hiritarrak eta enpresak interesatu gisa agertzen diren prozeduren tramitazioaren egoeraren berri uneoro jakitea eta prozedurotan jasotzen diren agiri guztien kopiak eskuratu ahal izatea.
- ▶ GSDOn hiritarrei eta enpresei dagozkien prozedurak tramitatzeko ardura duten agintariak eta langileak identifikatzea.
- ▶ Aurkezten diren agirien kopia zigilatua eskuratzea, jatorrizko agiriak ekarri ostean, bai eta jatorrizko agiri horiek ere berreskuratzea, jatorrizko agiriok prozeduraren jardunbiderako beharrezkoak direnean izan ezik.
- ▶ Norberaren Autonomia Erkidegoari dagokion lurraldean bertako hizkuntza ofizialki-deak erabiltzea.
- ▶ Entzunaldi-tramitearen aurreko prozeduraren edozein fasetan alegazioak egitea eta agiriak aurkeztea, halako moldez non alegazio eta agiri horiek kontuan hartu beharko baititu organo eskudunak ebazpen-proposamena egiterakoan.
- ▶ Kasuan kasuko prozedurari aplikatu dakizkiokeen arauetan eskatzen ez diren edo GSDOk lehendik badituen agiriak ez aurkeztea.
- ▶ Arreta pertsonala eta konfidentziala jasotzea.
- ▶ Indarrean dauden xedapenek burutu nahi diren proiektuei, jarduketei edo eskabideei ezartzen dizkieten beharkizun juridiko edota teknikoei buruzko informazioa eta orientazioa jasotzea.
- ▶ GSDOren erregistro eta agiritegiarako sarbidea edukitzea, Konstituzioan, Gardentasun Legean edo beste lege batzuetan ezarriarik dagoenaren arabera.
- ▶ Agintariak eta funtzionarioek hiritarrak eta enpresak begirunez eta gizalegez hartzea; horretarako, beraien eskubideak egikaritzea eta beraien eginbeharrak betetzea bideratu beharko dizkiete.
- ▶ GSDOren eta haren zerbitzuan dauden langileen erantzukizunak eskatzea, legez hala egitea dagokion kasuetan.
- ▶ Konstituzioak eta Legeak aintzatesten dituen gainerako eskubide oro izatea.
- ▶ Herri Administrazioekin baliabide elektronikoak erabiliz komunikatzea. Horretarako, GSDOk zenbait zerbitzu elektroniko jartzen ditu hiritarraren eskura; zerbitzu horiek GSDOren Egoitza Elektronikoan (<https://sede.seg-social.gob.es>) kontsulta daitezke.



2.4. Hiritarren eta erabiltzaileen lankidetzaren eta partaidetza

GSDOk hiritarren partaidetza eta lankidetzaren sustatzen du, ondoko bide hauek bidez:

- Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Kontseilu Nagusia eta Batzorde Bete-arazle Zentralean eta Probintzi Batzorde Bete-arazleetan (Gizarte Segurantzako organo aholkuemaileak) enpresen eta sindikatuen ordezkariak izanez.
- Zerbitzugintzari buruzko inkestetan hiritarren iritzia jasoz edota iradokizun-postontzien bidez.
- Gutun honetan adierazitakoaren arabera kexak eta iradokizunak aurkeztuz.
- Web orrialdeko kontsulta-postontziaren bitartez.

2.5. Kexak eta iradokizunak aurkeztea

Hiritarrek jarraian adierazten diren tokietan eta ondoko moduak baliatuz aurkeztu ahal izango dituzte zerbitzuaren funtzionamenduari buruz dituzten kexak eta iradokizunak:

► NON

- **Zuzenekoa:** GSDOren Zerbitzu Zentralak, Probintzi Zuzendaritzak eta Administrazioak.
- **Elektronikoa:** Gizarte Segurantzaren WEB ataria eta EGOITZA Elektronikoa.
- **Posta arrunta:** GSDOren Zerbitzu Zentralak, Probintzi Zuzendaritzak eta Administrazioak.

► NOLA

- Formulario normalizatuaren bidez; formulario hori bete ondoren, hiritarrak sinatu egin beharko du.
- Baldin eta modu elektronikoan aurkezten bada, ziurtagiri elektronikoa eduki behar da.

► EBAZPENAK

- Hiritarrek berek adierazten duten bidetik jasoko dute beraien aurkezpenaren ziurtapena.
- Inprimakia jasota, bere izapidetzeaz arduratzen den Unitateak erreferentziako konpromisoan ezarritako epean erantzun dio herritarri.
- Kexak eta iradokizunek inoiz ere ez dute administrazio-errekurtsoen kalifikazioa izango, eta horiek aurkezteak ez ditu egun indarrean dagoen arautegian ezarritako epeak geldiaraziko.



2.6. Arautegi erregulatzaileria. Lege-testuak

Erakunde honek ematen dituen zerbitzuen arautegi erregulatzaileria ondoko lege-testuetan jasotzen da:

OROKORRA

- 1978ko abenduaren 27ko Espainiako Konstituzioa.
- 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).
- 8/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 30ekoa, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bategina onartzen duena. (2015eko urriaren 31ko EAO).

INSKRIPZIOA ETA AFILIAZIOA

- Enpresen Gizarte Segurantzako inskripzioari eta langileen afiliazio, alta, baja eta datualdaketei buruzko Araudi Orokorra, urtarrilaren 26ko 84/1996 Errege Dekretuaren bidez onetsitakoa (1996ko otsailaren 27ko EAO).

KOTIZAZIOA ETA LIKIDAZIOA

- Gizarte Segurantzaren beste Eskubide batzuen Kotizazioari eta Likidazioari buruzko Araudi Orokorra, abenduaren 22ko 2064/1995 Errege Dekretuaren bidez onetsitakoa (1996ko urtarrilaren 25eko EAO).

ZERGA-BILKETA

- Gizarte Segurantzaren Zerga-Bilketari buruzko Araudi Orokorra, ekainaren 11ko 1415/2004 Errege Dekretuaren bidez onetsitakoa (2004ko ekainaren 25eko EAO).

HIRITARRENTZAKO INFORMAZIOA ETA ARRETA

- 208/1996 Errege Dekretua, otsailaren 9koa, administrazioari buruzko informazio eta hiritarrentzako arreta zerbitzuak araupetu dituen (1996ko martxoaren 4ko EAO).
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Norberaren Datuen Babesari buruzkoa (1999ko abenduaren 14ko EAO).

KALITATEA

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



IRISGARRITASUNA

- Martxoaren 16ko 366/2007 Errege Dekretua zeinaren bidez ezgaitasunen bat duten pertsonen irigarritasuneko eta ez-diskriminazioko baldintzak ezartzen diren Estatuko Administrazio Orokorrarekin dituzten harremanetan (2007ko martxoaren 24ko EAO).

BERDINTASUNA

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

GARDENTASUNA

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



3. Kalitatearen arloko konpromisoak eta adierazkariak

Aplikazio orokorreko Zerbitzu honek emango ditu gutun honetan zehazten diren zerbitzu guztiak, baldin eta ezarririk dauden beharkizun eta datu guztiak erasota badaude, eta betiere ondorik azaltzen diren kalitate-konpromisoekin eta berauek betetzen direnentz ebaluatze aldera erabiltzen diren adierazkariekin bat etorriz:



OROKORRAK

KONPROMISOAK

1. Zuzeneko arretari dagokionez, arreta jasotzeko denbora-muga 12 minutukoa edo hortik beherakoa izango da kasuen %85ean, eta 20 minutukoa edo hortik beherakoa kasuen gainerako % 15ean.

2. Hiritarrek egiten dituzten kexei eta iradokizunei 18 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan erantzutea.

ADIERAZKARIAK

1.1. Zuzeneko arretari dagokionez, aurreikusirik dagoen muga gainditzen ez duten hiritarren portzentajea.

2.1. Aurreikusirik dagoen epearen barruan eman diren erantzunen portzentajea.



KONPROMISOAK

3. Probintzi Zuzendaritzen Aurkarapen Unitateek 50 egun natura leko epean edo hortik beherakoan beraiei formulatzen zaizkien aurkarapenak ebaztea, aurkarapenok tramitatzeko unitatean sartzen diren datatik aurrera zenbatzen hasita.

ADIERAZKARIAK

- 3.1. Aurreikusirik dagoen epearen barruan Probintzi Zuzendaritzatan ebazten diren inpugnazio tramitazioen portzentajea.



ZUZENeko ARRETA

INSKRIPZIOA ETA AFILIAZIOA

KONPROMISOAK

4. Lanegun bateko epean, kotizazio-kontuen kodeak tramitatzea eta Gizarte Segurantzako Zenbakia esleitzea.
5. Langileen alta eta baja eskabideak 2 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan tramitatzea.
6. Hitzarmen Berezien eskabideak 5 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan tramitatzea. ERE baten ondorio diren Hitzarmen Berezien kasuan, 25 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan izango da.
7. Lan-bizitza eta kotizazio-oinarriak zuzentzeko eskabideak 4 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan tramitatzea.
8. RED Sistemari baimenen eskaeren ebazpena 5 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan.
9. Autonomo eta enpresek egindako kotizazioen ordainketa moduen hautaketaren tramitazioa 2 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan.
10. DZFNren ziurtagiri elektronikoen eskaeren eta Cl@ve erregistroen tramitazioa egun baliodun 1eko epean edo hortik beherakoan.

ADIERAZKARIAK

- 4.1. Aurreikusirik dagoen epearen barruan ebatzi diren eskabideen portzentajea; eskabideok ondoakoak tramitatzeari dagozkio:
- Kotizazio-kontuen kodeak.
 - Gizarte Segurantzako Zenbakia esleitzea.
- 5.1. Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatu diren langileen alta eta baja eskabideen portzentajea.
- 6.1. Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatu diren Hitzarmen Berezien eskabideen portzentajea.
- 7.1. Aurreikusirik dagoen epearen barruan lanbizitza eta kotizazio-oinarriak zuzentzeko tramitatu diren eskabideen portzentajea.
- 8.1. Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatu diren ebazpen portzentajea.
- 9.1. Ordainketa eskaera moduaren bidez tramitatutako kotizazio portzentajea Gizarte Segurantzara.
- 10.1. Aurreikusirik dagoen epearen barruan DZFNn ziurtagiri elektronikoen tramitazioen portzentajea eta cl@ve erregistroak.



RECADACIÓN

KONPROMISOAK	ADIERAZKARIAK
11. Saldo hartzekoduna duten likidazioak 20 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan tramitatzea.	11.1. Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatzen diren eta saldo hartzekoduna duten likidazioen portzentajea.
12. Zor ez diren sarreraren itzulketak 10 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan tramitatzea.	12.1. Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatzen diren eta zor ez diren sarreraren itzulketen portzentajea.
13. Gerorapen eskabideen % 90a 10 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan tramitatzea, eta gainerako % 10a 30 egun balioduneko epean edo hortik beherakoan.	13.1. Aurreikusirik dagoen epearen barruan tramitatzen diren gerorapen eskabideen portzentajea.



TELEFONO BIDEZKO ARRETA

KONPROMISOAK	ADIERAZKARIAK
14. Ezarririk dagoen ordutegiaren barruan jasotzendiren deien % 80arekin zuzeneko arreta izatea. Gainerako % 20ari, ahots-postontzia badagoenaukeretan eta harremanetarako datuak utzi ondoren, geroago emango zaio erantzuna. <i>Koadernoarentzat: deien gainkargako kasuetan, mezu bat entzungo da estimatutako itzarote-denbora eta telefonoz gutxien deitzen den ordutegia adieraziz.</i>	14.1. Zuzeneko arreta egin zaien deien portzentajea.
15. SMS bidez langileen alden eta bajen aldaketa guztien berri ematea, telefono-zenbakia eskura dagoenean.	15.1. Langileen aldei eta bajei buruzko SMS bidezko berriemateen portzentajea.
16. Bere pentsioaren lehen ordainketa agindu dela Interesdunak emandako telefonora SMS bidez.	16.1. Pentsioen lehenengo ordainketen aginduaren berriemateen portzentajea.



4. Bermatze-sistemak eta beste neurri batzuk

GSDOk ikuspegi integratua aplikatzen du kudeaketaren arloko helburuak eta hiritarren zerbitzupeko beharrezunak betetzen direla bermatzeko eta bere prozesu guztien eragingarritasuna eta etengabeko hobekuntza ziurtatzeko.

KALITATEA

- Kudeaketaren Bikaintasunerako EFQM Eredua aplikatzea, antolaketa Arlo osoan etengabeko autoebaluazioak egitea eta bikaintasun mailaren (AEVAL) kanpoko egiaztapenak bideratzea.
- Konpromisoen kudeaketaren eta betetzearen jarraipenerako helburu estrategikoak eta eragiketaren arloko xedekak zehaztea.
- Lanerako metodo eta jardunbiderako protokolo normalizatuak (zuzeneko arreta, hobekuntzarako taldeak eta abar).
- Zerbitzuak baloratzeko ereduak (asebetetzeari buruzko galdera-sortak, Servqual ereduaren arabera aukerak neurtzea, kexa eta iradokizunen programa etan kontsultapostontzia).
- Aginte-mahaia eta adierazkariak. Kudeaketari buruzko Txostenen eta Helburuen Jarraipenen Egitaraua.
- GSDOren prozeduren garapen eta informatizazio mailaren jarraipena, Administrazio-Informazioaren Sistemari dagokion Egitarauaren bitartez.

INFORMAZIOAREN SEGURTASUNA

- Norberaren datuen babesari buruzko arautegia (DBLO) betetzea.
- GSDOrekin beronen arreta kanal ororen bitartez gauzatzen diren kudeaketa eta tramite guztietan segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren arloko protokoloak betetzea.
- Informazioaren egiazkotasuna bermatzea, ziurtagiri digitalak edo NAN elektronikoak erabiliz.
- Informazioaren Segurtasunaren alorreko Auditoretza Egitaraua

IRISGARRITASUNA

- GSDOren instalazioetarako atzipen fisikoaren egitaraua eta komunikaziorako ingurune egokia sortzea (arkitektura-oztoporik gabe, barruko eta kanpoko seinaleztapena, arretarako ordutegiak egokitzea, guneen zabaltasuna eta erosotasuna).
- Gizarte Segurantzaren web atarian eta egoitza elektronikoan dauden edukiak atzitzeko AA-WAI maila.



INGURUMENA

- Ingurumenaren arloko alderdirik garrantzitsuenak kudeatzea, berbarako, energia kontsumoa edo hondakin-sortzea.
- Estatuaren eta beronen Herri Erakundeen Administrazio Orokorren eta Gizarte Segurantzaren Erakunde Kudeatzaileen Kontratazio Publiko Berdearen Plana aplikatzea.

LANEKO ARRISKUEN PREBENTZIOA

- Laneko arriskuaren prebentzioa kudeatzeko hamaika prozedurak egokitu eta ezartzea; prozedura horiek Herri Administrazioarako Estatuko Idazkaritzak 2004ko otsailaren 17an eman zuen Ebazpenaren bidez onetsi ziren.
- Aldizka, segurtasun sistemak ondo dabiltzala eta larrialdietarako planak eraginkorrak direla egiaztatzeke simulazioak egitea.

BERDINTASUNA

- Gizonen eta emakumeen benetako berdintasuna bermatzeko eta lanbideko bizitza eta familiako bizitza bateratzeko neurriak ezartzea.
- Enplegurako Eskaintza Publikoari dagozkion plazen % 5a ezintasun graduren bat duten hiritarrentzat erreserbatzea.

BESTE NEURRI BATZUK

- Trebetasunak eta gaitasunak bideratu, garatu eta birziklitzeko urteko Prestakuntza Plana.
- Nazio-lurralde osoan telefono bidezko arretarako zenbaki bakarra jartzea -901 50 20 50-; telefono horren bidez, informazio mota oro eskuratu ahal izango da, bai eta GSDOrekin askotariko kudeaketa gauzatu ere.
- Administrazio Elektronikoa bultzatzea, Gizarte Segurantzaren web atarian eta EGOITZA Elektronikoan dauden edukiak eta baliagaiak hobetuz eta Erregistro Elektronikoa eta agiriaren transmisio elektronikoa (RED sistema) ezarriz.
- Administrazioaren alorreko tramiteak eta prozedurak erraztea.
- Ekimen eta hobekuntza praktikoak abiarazteko sistema, GSDOren langile guztientzat zabalik egongo dena.
- Kanpoko Aintzatespenerako Egitarauetan parte-hartzea.
- Datuen kalitatea bermatzeko kontrol aktiboak, Afiliazio Fitxategi Nagusiko eta Zerga-Bilketaren Fitxategi Nagusiko datu-baseen etengabeko berrikuspina eta egunerapena, berrikuntzak abian jartzea eta informatika arloko transakzioak hobetzea.
- Arlokako zein beste esparru batzuetako nazioko edo nazioarteko foroetan esku hartzea eta horiekin lankide jardutea, zaintza teknologikoa eta hobekuntza praktikoak hautematea.



5. 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, eta azterketaren emaitzen eta burutzen diren jarduketan berri emango dio egutegiko hogeita hamar eguneko epearen barruan eta epe hori gainditzeke.

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



6. Informazio osagarria

6.1. Zerbitzu Gutunaren Unitate Arduradunaren identifikazioa

SECRETARÍA GENERAL

C/ Astros, 5 y 7 • 28007 Madrid

e-mail: cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es

6.2. Posta helbideak, telefono-zenbakiak eta helbide elektronikoak

ARRETA ELEKTRONIKOA

- Web ataria (Informazioa): www.seg-social.es
- EGOITZA elektronikoa (Kudeaketa): <https://sede.seg-social.gob.es>
- 24 orduan / urteko 365 egunetan, mantentze eta egunerapenentarako programaturik dauden intzidentzia eta etenaldiak izan ezik.
- Arren eskatzen da arreta zure kontsulta eta erabil dezazula, joanetorriak saihestu eta GSDOekin kudeaketak azkartze aldera.





ZUZENEKO ARRETA

- Gure web orrialdean Zuzendaritza Probintziala, Administrazio eta Nahitaezko Diru-Bilketako Unitateen kokapena aurki dezakezu, eta nola horietara sartzeko beronen kokapen mapa; zeina garraio zerbitzu publikoei buruzko informazioa ere jasotzen den.
- Jendearentzako ordutegia: 9etatik 14etara, astelehenetik ostiralera.

SARE SOZIALAK



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

TELEFONO BIDEZKO ARRETA

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



TESORERÍA GENERAL
DE LA SEGURIDAD SOCIAL