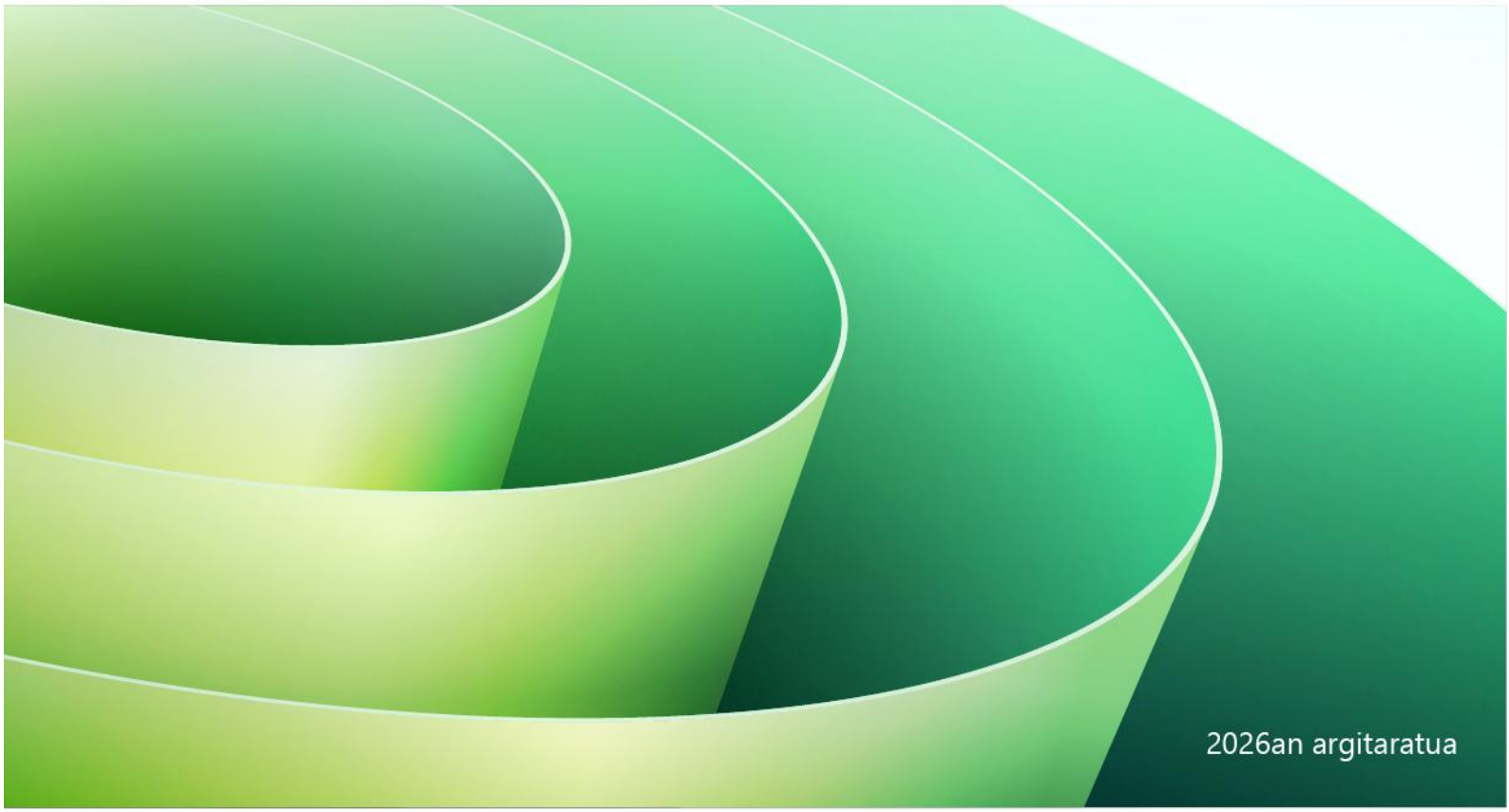
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

www.seg-social.es

zerbitzuen karta

2026 - 2029

GIZARTE SEGURANTZAKO INSTITUTU NAZIONALA



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES
GIZARTE SEGURANTZAREN ETA PENTSIOEN ESTATUKO IDAZKARITZA
SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES
GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Calidad Administración Pública
@dministración electrónica

Argitaratzailea: Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala. PUB014 ON V.9

NIPO: 122-26-041-4

Estatuko Administrazio Orokorraren Argitalpenen Katalogoa: **https://cpage.mpr.gob.es**

Aurkezpena

Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN), azaroaren 16ko 36/1978 Errege Lege Dekretuaren bidez sortua, nortasun juridiko propioa duen erakunde kudeatzailea da, Gizarteratze, Gizarte Segurantza eta Migrazio Ministerioari atxikia, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzaren bidez.

Gizarte Segurantzako Sistemaren prestazioen kudeaketa eraginkor eta efizientea bermatzea du helburu, herritarrentzako arreta eskuragarria, arina eta kalitatezkoa ziurtatuz. Kudeaketa-eredu finkatu baten, lurralde-egitura dinamiko baten eta gizartearekin etengabe komunikatzeko estrategia baten bidez, GSINek etengabeko hobekuntzarekiko eta zerbitzu publikoarekiko konpromisoa berresten du.

Eraldaketa digitalaren eta araudiaren bilakaeraren testuinguruan, GSIN unean-unean eskuragarri dauden azken teknologiak txertatzen ari da, herritarren arreta optimizatzeko, erabakiak hobeto hartzeko eta herritarren beharrei hobeto erantzungo dieten zerbitzu pertsonalizatuak eskaintzeko. Bereziki, teknologia horiek ezartzeak laguntza ematen du arreta omnikanala eta optikanala hedatzeko, herritarrek erakundearekin dituzten interakzio-kanal presentzialak, telefonikoak eta elektronikoak hobetzeko eta indartzeko aukera ematen baitu.

Erakunde publiko gisa, GSINek gardentasunarekin, eraginkortasunarekin eta herritarren parte-hartzearekin duen konpromiso irmoari eusten dio. 2026-2029 Zerbitzuen Kartak zehaztapen hori islatzen du, eskainitako zerbitzuak, hartutako kalitate-konpromisoak eta kudeaketako bikaintasun-maila neurtzeko aukera ematen duten adierazleak zehazten baititu.

Edizio berri honekin, GSINek zerbitzu publiko izateko bokazioa berresten du, bere jarduerak gizartearen itxaropenekin lerrokatuz eta Gizarte Segurantzaren prestazioetarako sarbidea bermatuz kalitate-estandar gorenekin.

Mª del Carmen Armesto González-Rosón
Zuzendari nagusia

Edukien aurkibidea

Aurkezpena 3

1. Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren identifikazio-datuak eta helburuak ... 5

2. Ematen dituen zerbitzu nagusiak 7

3. Herritarrek eta erabiltzaileek zerbitzuei dagokienez dituzten eskubide zehatzak .. 13

4. Erabiltzaileek zerbitzuak hobetzen laguntzeko edo parte hartzeko formulak ... 15

5. Zerbitzu-prestazio nagusien araudi erregulatzailea 16

6. Kexak eta iradokizunak 21

7. Kalitate-konpromisoak 23

8. Kalitatea ebaluatzeko eta, bereziki, konpromisoen jarraipena egiteko erabilitako adierazleak 25

9. Kalitatea, ingurumena eta laneko arriskuen prebentzioa kudeatzeko sistema normalizatuak 27

10. Genero-berdintasuna ziurta, sarbidea erraz eta zerbitzuak emateko baldintzak hobetzen dituzten neurriak 29

11. Zuzentzeko neurriak 32

12. Informazio osagarria zerbitzu bakoitza ematen den bulegoetako telefono-helbideak, helbide elektronikoak eta posta-helbideak 33

13. Erakundeari eta haren zerbitzuei buruzko beste datu interesgarri batzuk 35

1. Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren identifikazio-datuak eta helburuak

GSIN Gizarte Segurantzako sistema publikoa kudeatzen duen erakundea da, eta nortasun juridiko propioa du. Gizarteratze, Gizarte Segurantza eta Migrazio Ministerioari atxikita dago, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzaren bidez.

Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren (GSIN) eginkizunak abenduaren 13ko 2583/1996 Errege Dekretuan arautzen dira. Errege Dekretu horren bidez, institutuaren egitura organikoa ezarri eta eginkizunak zehazten dira, bai eta Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren egituraren aldaketa partziala ere. Hain zuzen ere, 1. artikuluan, honako hau ezartzen da:

"1. Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalari, Gizarte Segurantzaren erakunde kudeatzaileari, ematen zaio Gizarte Segurantzaren sistemako prestazio ekonomikoen kudeaketa eta administrazioa, salbu eta Adinekoen eta Gizarte Zerbitzuen Institutuak edo autonomia-erkidegoetako zerbitzu eskudunek kudeatzen dituztenak.

Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalari berariaz esleitzen zaio honako gai hauen gaineko eskumena:

a) Gizarte Segurantzaren sistemako prestazio ekonomikoetarako eskubidea aitortzea eta kontrolatzea, kotizaziopeko modalitatean, hargatik eragotzi gabe Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoari langabeziagatiko babes-prestazioen arloan eta Itsasoko Gizarte Institutuari esleitutako eskumenak, Itsasoko Langileen Araubide Bereziari dagokionez.

b) Gizarte Segurantzaren sistemako prestazio ekonomikoetarako eskubidea aitortzea eta kontrolatzea, kotizazio gabeko modalitatean, Adinekoen eta Gizarte Zerbitzuen Institutuak edo autonomia-erkidegoetako zerbitzu eskudunek kudeatzen dituztenak izan ezik.

2. Era berean, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalari esleitzen zaio honako gai hauen gaineko eskumena:

a) Aseguratu eta onuradun izaera aitortzea eta kontrolatzea, titular, senide edo antzeko gisa, osasun-estalduraren ondorioetarako.

b) Nazioarteko arloan, Enplegu eta Gizarte Segurantza Ministerioak esleitzen dion neurrian eta irismenarekin, Gizarte Segurantzako Nazioarteko Hitzarmenen negoziazioan eta betearazpenean parte hartzea, bai eta nazioarteko elkarte eta organismoetako kide izatea ere.

c) Gizarte Segurantzako Funtzionarioen Mutualitateen Funts Berezia kudeatzea.

d) Gizarte Prestazio Publikoen Erregistroaren kudeaketa eta funtzionamendua.

e) Sindrome toxikoaren prestazio ekonomikoak eta sozialak kudeatzea.

f) Amiantoaren biktimeentzako konpentsazio-funtsa sortzeari buruzko urriaren 19ko 21/2022 Legean aurreikusitako amiantoarekiko esposizioak osasunean eragindako kalteen konpentsazio ekonomikoa aitortzea eta kontrolatzea.

g) Giza baliabideen kudeaketa arrunta, Enplegu eta Gizarte Segurantza Ministerioak zehaztutako neurrian eta irismenarekin.

h) Bere eginkizunari esleitutako baliabide materialen ohiko kudeaketa.

i) Legez edo erregelamenduz esleitzen zaizkion edo Enplegu eta Gizarte Segurantza Ministerioak agintzen dizkion beste eginkizun guztiak betetzea."

2. Ematen dituen zerbitzu nagusiak

Gizarte Segurantzaren prestazioak jasotzeko eskubidea aitortzen du, baldin eta prestazio horien kudeaketa esleitzen bazaio, legeria nazionala, Europar Batasunekoa edo Espainiak sinatutako nazioarteko hitzarmenak aplikatuz.

Kotizaziopeko pentsioak

- Erretiro-pentsioa.
- Ezintasun iraunkorreko pentsioa.
- Alarguntza, zurztasun eta senideen aldeko pentsioak.

* Kotizaziopeko erretiro-, alarguntza- edo ezintasun iraunkorreko pentsioak, kontingentzia erabakigarria gorabehera, handitu egin daitezke seme-alaba bat edo gehiago izan dituzten emakumeentzat eta gizonentzat ezarritako genero-arrakala murrizteko osagarriarekin, betiere Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bateginaren 60. artikuluan aurreikusitako baldintzak betetzen badituzte.

Dirulaguntzak

- Gaixotasun arrunt edo profesionalagatiko aldi baterako ezintasunagatiko sorospena, eta lanetik kanpoko edo laneko istripuagatiko sorospena.
- Sorospena jaiotzagatik eta adingabea zaintzeagatik.
- Sorospen kotizazio gabekoa jaiotzagatik.
- Sorospena, bularreko haurraren zaintzaz arduratzeko.
- Haurdunaldiko eta edoskitzaro naturaleko arriskuagatiko sorospenak.
- Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzeko prestazioa.

Familia-prestazioak (kotizazio gabeko modalitatea)

• Ardurapeko seme-alaba edo adingabe bakoitzeko esleipen ekonomikoa.

• Prestazio ekonomikoa familia ugarientzat, guraso bakarreko familientzat edo desgaitasuna duten gurasoentzat, semea edo alaba jaiotzeagatik edo adoptatzeagatik.

• Erditze edo adopzio multipleagatiko prestazio ekonomikoa.

Familia-prestazioak (kotizaziopeko modalitatea)

- Benetako kotizazio-alditzat hartuko da, Gizarte Segurantzak erretiroagatik, ezintasun iraunkorragatik, heriotza eta biziraupenagatik, jaiotzagatik eta adingabea zaintzeagatik ematen dituen prestazioen ondorioetarako, Langileen Estatutuaren Legearen arabera langileek duten hiru urtera arteko eszedentzia-aldia, seme-alaba bakoitza edo harrera iraunkorrean edo adopzio-helburuko zaintzan dagoen adingabe bakoitza zaintzeagatik.

- Era berean, aurreko paragrafoan adierazitako prestazioen ondorioetarako, langileek, Langileen Estatutuaren Legearen arabera, odolkidetasuneko edo ezkontza-ahaidetasuneko bigarren mailara arteko beste senide batzuk zaintzeagatik hartzen duten eszedentzia-aldiaren lehen hiru urteak benetan kotizatutzat hartuko dira, baldin eta senide horiek, adinagatik, istripuagatik, gaixotasunagatik edo desgaitasunagatik, ezin badira beren kabuz moldatu eta ez badute ordaindutako jarduerarik egiten.

Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera (haurrentzako laguntza-osagarria barne)

Bakarrik edo bizikidetza-unitate batean integratuta bizi diren pertsonen pobrezia eta gizarte-bazterketako arriskua prebenitzeko prestazio ekonomikoa, baldin eta pertsona horiek kalteberatasun-egoeran badaude beren oinarrizko premiak estaltzeko baliabide ekonomiko nahikorik ez izateagatik.

Kalte-ordainak

• Lan-istripuak eta lanbide-gaixotasunak eragindako baliaezintasunik gabeko lesio iraunkorrak.

• Ezintasun iraunkor partziala.
• Lan-istripuak edo lanbide-gaixotasunak eragindako heriotza.

Beste batzuk

• Aldi baterako prestazioak alarguntasunagatik, zurztasun-prestazioagatik edo beste senide batzuen aldetik.
• Heriotzagatiko laguntza.
• Eskola-aseguruaren prestazioak.
• Sindrome toxikoaren prestazioak (estatuko babes-esparrua eta Gizarte Segurantzakoaren osagarria).
• Laneko segurtasun- eta osasun-neurririk ez izatearen ondorioz lan-istripuak edo lanbide-gaixotasunak eragindako prestazio ekonomikoen gainordaina.
• Gizarte Segurantzako sistemak koordinatzeko nazioarteko arauetatik eratorritako osasun-laguntzako eskubideak kudeatzea.
• Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak Europako osasun-txartela (EOT) emango du, bai eta arlo horretan aldebiko hitzarmena duten herrialdeetan osasun-laguntzarako eskubidea baliatzeko behar diren dokumentuak ere.
• Aldi baterako, osasun-laguntzarako eskubidea aitortzea eta kontrolatzea, legeria nazionalaren arabera.
• Amiantoaren biktimentzako konpentsazio ekonomikoa.

Herritarrei informazioa eta arreta ematen die

Aurrez aurre CAISSetan, ohiko ordutegian, 9: 00etatik 14:00etara, lanegunetan, astelehenetik ostiralera, honako zerbitzu hauek emanez:

• Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko informazioa, bai eta prestazioen titularren eskubide eta betebeharrei buruzkoa ere, langabeziari eta Itsasoko Langileen Araubide Bereziari dagozkienak izan ezik.
• Eskabideak eta prozedurak ebazteko behar den dokumentazioa jasotzea.
• Prestazioak izapidetzeko laguntza egokia.

• Aldi baterako ezintasun-prozesuak hasteko eskaerak jasotzea, baja medikoa ematea GSINen eskumena denean (patologia bereko edo antzeko gaixoberritzeak 365 egunetik gorako prozesuetan, edo alta medikoa GSINeko ikuskatzaile mediko batek eman duenean), zuzeneko estalduraren eremuan sartutako langileak izateagatik.
• Pentsiodunei eragiten dieten mota guztietako eskaerak, aldaketak eta gorabeherak kudeatzea.
• Interesdunen gizarte-segurantzako eskubideei buruzko ziurtagiriak ematea.
• Europako osasun-txartelaren eskaera izapidetzea eta Espainiarekin osasun-laguntzaren arloan aldebiko edo alde anitzeko hitzarmena sinatu duten herrialdeetara lekualdatzeko beharrezkoak diren eskubide-formularioak ematea.
• Kexak eta iradokizunak jasotzea eta izapidetzea.

Idatzizko komunikazio banakakoen bidez.

Telefonoz:

• **Informazio orokorra**: 91 542 11 76 (tarifazio orokorra) eta 901 16 65 65 (tarifazio berezia), 9: 00etatik 20:00etara, etenik gabe, astelehenetik ostiralera (laneguneta).
• **Bizitzeko gutxieneko diru**-sarrerari buruzko informazioa: 020.
• **Telefono bidezko arreta pertsonalizatua** "Guk deitzen dizugu": eska ezazu aurretiko hitzordua 91 541 25 30 telefonoan (tarifazio orokorra) eta 901 10 65 70 telefonoan (tarifazio berezia), edo **https://run.gob.es/solicitarcita**

Bideodeiaren bidez eta identifikazio biometrikoko beste zerbitzu batzuen bidez:
• CATTen, bideodei bidezko identifikazioan oinarritutako telefono-kudeaketako zerbitzu-linea bat finkatu da, eta pixkanaka hedatzen ari da probintzia-zuzendaritzetan.
• Telefono bidezko kudeaketa-zerbitzuen mota pixkanaka handituz joango da, hainbat zerbitzurekin eta kanal horren bidez prestazio jakin batzuk kudeatzeko aukerarekin.

Mezu elektronikoaren bidez (SMS), posta elektronikoaren bidez eta, pixkanaka, bat-bateko mezularitzako beste sistema batzuen bidez:

Interesdunei honako hauek **jakinarazteko:**
• Espedientearen hasiera.
• Izapidetutako espedienteak ebaztea.
• Prestazioaren ordainketa.
• Aldi baterako ezintasuna kontrolatzeko prozeduren emaitza.
• Kanpoan bizi diren pentsiodunen bizipena egiaztatzea.

Informazio-telefonoen eta telefono bidezko arretarako hitzordu-zerbitzuen bidez emandako **telefono-informazioa osatzeko.**
Nortasuna egiaztatzeko, telefono-kudeaketaren bidez egiteko gaitutako izapide jakin batzuetarako.
Hitzorduaren kudeaketarekin lotutako **abisuak eta oroigarriak bidaltzeko.**
Prestazioen izapidearekin lotutako **abisuak eta oroigarriak bidaltzeko.**
Prestazioen eskubideari eta kudeaketari buruzko **informazio proaktiboa emateko.**

Internet bidez, erabiltzaileen eskura jarriz bere zerbitzuak **https://www.seg-social.es** orrian.

Zerbitzu hauek eskaintzen ditu administrazio elektronikoko prozeduren bidez

Modalitate elektronikoak hainbat sarbide ditu:

- **Web-orria** (informazio orokorreko eta espezifikoko zerbitzuak) **https://www.seg-social.es**
- **Egoitza elektronikoa** (kudeaketa-izapideak) **https://sede.seg-social.gob.es**
- **Gizarte Segurantzaren prestazioen ataria https://prestaciones.seg-social.es**
- **"Zure Gizarte Segurantza"** ataria **https://sede-tu.seg-social.gob.es**
- **Txartel Sozial Digitalaren Sistema https://www.tarjetasocialdigital.es**

Kanal horiek eguneko 24 orduetan eta urteko 365 egunetan erabil daitezke, mantentze-lanetarako eta eguneratzeetarako programatutako etenaldi puntualak izan ezik.

Zerbitzu horiez gain, honako hauek ere eskaintzen dira:

- **cl@ve sisteman erregistratzea,** Estatuko Administrazio Orokorreko zerbitzu askotara sartzeko aukera ematen baitu.

3. Herritarrek eta erabiltzaileek zerbitzuei dagokienez dituzten eskubide zehatzak

Erabiltzaileek eskubidea dute

GSINekin irispide-puntu elektroniko orokor baten bidez **komunikatzeko** eskubidea.

Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko **laguntza jasotzeko** eskubidea.

Norberaren autonomia-erkidegoko lurraldean **ofizialak diren hizkuntzak erabiltzeko** eskubidea, ordenamendu juridikoan ezarritakoaren arabera.

Informazio publikoa, artxiboak eta erregistroak eskuratzeko eskubidea, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean eta gainerako ordenamendu juridikoan aurreikusitakoaren arabera.

Agintariek eta enplegatu publikoek **errespetuz eta begirunez tratatuak izateko** eskubidea; izan ere, erraztu egin beharko diete eskubideak baliatzea eta betebeharrak betetzea.

Gizarte Segurantzaren Administrazioaren eta haren agintarien **erantzukizunak eskatzeko** eskubidea, legez hala dagokionean. Legeetan identifikaziorako eta sinadura elektronikorako aurreikusitako bitartekoak lortzea eta erabiltzea.

Datu pertsonalak babesteko eskubidea, eta, bereziki, GSINen fitxategi, sistema eta aplikazioetan agertzen diren datuen segurtasuna eta konfidentzialtasuna bermatzekoa.

Edozein unetan, interesdun diren prozeduren izapideak zertan diren jakiteko eskubidea. Halaber, eskubidea izango dute prozeduretan dauden dokumentuak eskuratzeko eta haien kopia lortzeko. Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jartzen badira, prozedurei buruzko

informazioa Gizarte Segurantzaren egoitza elektronikoan kontsultatzeko eskubidea izango dute.

Prozedurak izapidetzeko ardura duten GSINen **zerbitzuko agintariak eta langileak identifikatzeko** eskubidea.

Jatorrizko dokumentuak ez aurkezteko eskubidea, salbuespen gisa besterik ezartzen ez bada. Salbuespenez, jatorrizko dokumentu bat aurkeztu behar badute, haren kopia autentikoa eskuratzeko eskubidea izango dute.

Prozedurari dagokien arauetan eskatzen ez den edo Administrazioaren esku dagoen **datu eta dokumenturik ez aurkezteko** eskubidea.

Prozeduraren edozein alditan, betiere entzunaldiaren izapidea izan aurretik, **alegazioak egiteko**, ordenamendu juridikoak onartzen dituen **defentsa-bideak erabiltzeko** eta dokumentuak aurkezteko eskubidea. Organo eskudunak kontuan hartu beharko ditu ebazpen-proposamena idazterakoan.

Egin nahi diren proiektu, jarduketa edo eskaerei indarrean dauden xedapenek ezartzen dizkieten baldintza juridiko edo teknikoei buruzko **informazioa eta orientazioa jasotzeko** eskubidea.

Aholkulariak lagunduta jardutekoa, beren interesen alde egiteko komeni zaiela uste dutenean.

Konstituzioak eta legeek aitortzen dieten beste edozein eskubide.

4. Erabiltzaileek zerbitzuak hobetzen laguntzeko edo parte hartzeko formulak

Erabiltzaileek GSINek eskaintzen dituen zerbitzuak hobetzen lagundu dezakete, honako kanal hauen bidez:

• Aurrez aurre eta telefonoz artatutako pertsonei egiten zaizkien zerbitzuen kalitateari buruzko **etengabeko inkestak.**

• Aurrez aurreko eta telefono bidezko arretetarako **web-inkestak**, itxaronaldiak kudeatzeko sistema adimendunean hitzordua dutenak.

• Aurrez aurreko kanalean zein bide elektronikoan formalizatutako **kexak eta iradokizunak**.

• Kontseilu Nagusia, Batzorde Betearazle Nagusia eta GSINen Batzorde Betearazle Probintzialak osatzen dituzten sindikatuen eta enpresaburuen erakundeen aurrean aurkeztutako **ekimenak**.

5. Zerbitzu-prestazio nagusien araudi erregulatzailea

Kontuan hartuta GSINek ematen dituen zerbitzuak arautzen dituzten arauak asko direla, eta arau horiek denboran zehar une bakoitzean dauden gizarte-egoeretara egokitzeko, izan dituzten aldaketek eragina izan dutela gomendagarria da indarrean dauden arauetara sartzeko aukera ematea **https://www.seg-social.es** orrialdearen bidez, bertan beti egongo baita haien bertsio eguneratua. Hona hemen Gizarte Segurantzaren arloko xedapen garrantzitsuenak:

Orokorra

- **1978ko Espainiako Konstituzioaren 41. eta 50. artikuluak**, herritar guztientzako Gizarte Segurantzako araubide publikoa mantentzeari eta hirugarren adineko herritarren nahikotasun ekonomikoa bermatzeari buruzkoak, aldizka eguneratutako pentsio egokien bidez (1978ko abenduaren 29ko BOE).
- **27/2011 Legea**, abuztuaren 1ekoa, Gizarte Segurantzako sistema eguneratzeari, egokitzeari eta modernizatzeari buruzkoa (2011ko abuztuaren 2ko BOE).
- **36/2011 Legea**, urriaren 10ekoa, lan-arloko jurisdikzioa arautzen duena (2011ko urriaren 11ko BOE).
- **39/2015 Legea**, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena (2015eko urriaren 2ko BOE).
- **40/2015 Legea**, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena (2015eko urriaren 2ko BOE).
- **2/2015 Legegintzako Errege Dekretua**, urriaren 23koa, Langileen Estatutuaren Legearen testu bategina onartzen duena (2015eko urriaren 24ko BOE).

• **8/2015 Legegintzako Errege Dekretua**, urriaren 30ekoa, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bategina onartzen duena (2015eko urriaren 31ko BOE).

• **2016/679(EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseilu arena,2016ko apirilaren 27koa**, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena eta 95/46/EE Zuzentaraua indargabetzen duena (2016ko maiatzaren 4ko EBAO).

• **3/2018 Lege Organikoa**, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa (2018ko abenduaren 6ko BOE).

Babes-ekintza

• **3158/1966 Dekretua**, abenduaren 23koa, Gizarte Segurantzako Erregimen Orokorreko prestazio ekonomikoen zenbatekoa eta horietarako eskubidea izateko baldintzak zehazten dituen Erregelamendu Orokorra onartzen duena (1966ko abenduaren 30eko BOE).

• **2530/1970 Dekretua**, abuztuaren 20koa, Norberaren Konturako Langileen edo Langile Autonomoen Gizarte Segurantzako Erregimen Berezia arautzen duena (1970eko irailaren 15eko BOE).

• **298/1973 Dekretua**, otsailaren 8koa, Ikatz-meatzaritzako Gizarte Segurantzako Erregimen Berezia eguneratzeari buruzkoa, Gizarte Segurantzako Erregimen Orokorraren finantzaketari eta hobekuntzari buruzko ekainaren 21eko 24/1972 Legearekin bat etorriz (1973ko otsailaren 27ko BOE).

• **1300/1995 Errege Dekretua**, uztailaren 21ekoa, Gizarte Segurantzaren sistemako lan-ezintasunen arloan abenduaren 30eko 42/1994 Legea, zerga-, administrazio- eta gizarte-neurriei buruzkoa, garatzen duena (1995eko abuztuaren 19ko BOE).

• **3/2019 Legea**, martxoaren 1ekoa, Genero-indarkeriaren eta emakumearen aurkako beste indarkeria mota batzuen biktimen seme-alaben zurztasun-egoera hobetzekoa (2019ko martxoaren 2ko BOE).

•**6/2019 Errege Lege Dekretua**, martxoaren 1ekoa, Enplegu eta lanaren arloan

emakumeen eta gizonen arteko tratu- eta aukera-berdintasuna bermatzeko presako neurriena (2019ko martxoaren 7ko BOE)

• **8/2019 Errege Lege Dekretua**, martxoaren 8koa, Lanaldiko gizarte-babeserako eta lan-prekaritatearen aurkako premiazko neurriena (2019ko martxoaren 12ko BOE).

• **19/2021 Legea**, abenduaren 20koa, Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrera ezartzen duena (2021eko abenduaren 21eko BOE).

• **21/2021 Legea**, abenduaren 28koa, pentsioen erosahalmena bermatzekoa eta pentsioen sistema publikoaren finantza- eta gizarte-jasangarritasuna indartzeko beste neurri batzuena (2021eko abenduaren 29ko BOE).

• **2/2023 Errege Lege Dekretua**, martxoaren 16koa, Pentsiodunen eskubideak zabaltzeko, genero-arrakala murrizteko eta pentsioen sistema publikoaren jasangarritasun-esparru berri bat ezartzeko presako neurriena (2023ko martxoaren 17ko BOE).

• **11/2024 Errege Lege Dekretua**, abenduaren 23koa, erretiro-pentsioaren eta lanaren arteko bateragarritasuna hobetzekoa (2024ko abenduaren 24ko BOE).

• **9/2025 Errege Lege Dekretua**, uztailaren 29koa, jaiotza- eta zaintza-baimena zabaltzen duena urriaren 23ko 2/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartutako Langileen Estatutuaren Legearen testu bategina, urriaren 30eko 5/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartutako Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren Legearen testu bategina eta urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartutako Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bategina aldatuz, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2019ko ekainaren 20ko 2019/1158 (EB) Zuzentarauaren transposizioa osatzeko (zuzentarau hori gurasoen eta zaintzaileen familia-bizitza eta lanbide-bizitza bateragarri egiteari buruzkoa da, eta 2010/18/UE Zuzentaraua indargabetzen du).

Administrazio elektronikoa

• **TIN/1459/2010 Agindua**, maiatzaren 28koa, Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzaren Egoitza Elektronikoa sortzen duena (2010eko ekainaren 5eko BOE).

• **ESS/1222/2015 Agindua**, ekainaren 22koa, Gizarte Segurantzaren iragarki-taula arautzen duena (2015eko ekainaren 24ko BOE).

• **Ebazpena,2016ko otsailaren 23koa**, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalarena, Gizarte Segurantzaren sistemako prestazio jakin batzuk kudeatzeko zenbait prozeduraren izapidetze elektroniko automatizatua arautzen duena (2016ko martxoaren 1eko BOE).

• **Ebazpena,2018ko irailaren 14koa**, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalarena, Gizarte Txartel Unibertsala garatzeko eta aplikatzeko behar diren preskripzio teknikoak ezartzen dituena (2018ko irailaren 20ko BOE).

• **ISM/903/2020 Agindua**, irailaren 24koa, Gizarte Segurantzaren Administrazioaren eremuko jakinarazpen eta komunikazio elektronikoak arautzen dituena (2020ko irailaren 29ko BOE).

• **ISM/189/2021** Agindua, martxoaren 3koa, Gizarte Segurantzaren ahalordetzeen erregistro elektronikoa arautzen duena (2021eko martxoaren 5eko BOE).

• **203/2021 Errege Dekretua,** martxoaren 30ekoa, Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko erregelamendua onartzen duena (2021eko martxoaren 31ko BOE).

• **Ebazpena,2023ko martxoaren 8koa**, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzarena, zeinaren bidez izapideak eta jarduketak gaitzen baitira kanal telefoniko eta telematikoen bidez, borondatea identifikatzeko eta adierazteko sistema jakin batzuen bidez, eta arautzen baitira eskabideak bi kanalen bidez formulario elektronikoen bidez aurkezteari eta sinatzeari buruzko alderdiak (2023ko martxoaren 16ko BOE).

•**ISM/474/2023 Agindua**, maiatzaren 4koa, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzari atxikitako Gizarte Segurantzaren erakunde kudeatzaileen eta zerbitzu erkideen erregistro elektronikoaren funtzionamendua arautzen duena (2023ko maiatzaren 12ko BOE).

Beste arau batzuk

• **208/1996 Errege Dekretua**, otsailaren 9koa, administrazio-informazioko eta herritarren arretarako zerbitzuak arautzen dituena (1996ko martxoaren 4ko BOE).

•**883/2004(EE) Erregelamendua**, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2004ko apirilaren 29koa, Gizarte Segurantzako sistemen koordinazioari buruzkoa (2004ko apirilaren 30eko EBAO).

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

•**3/2007 Lege Organikoa,** martxoaren 22koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun Eragingarrirakoa (2007ko martxoaren 23ko BOE).

•**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).

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

• **Ebazpena, 2024ko martxoaren 5ekoa,** Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalarena, honako hauek zehazten dituena: Gizarte Segurantzaren sistemako prestazioak (horien ebazpena modu automatizatuan hartu ahal izango da), prozedura jakin batzuen antolamendua eta instrukzioa probintzia-zuzendaritzei esleitzeko banaketa-irizpideak, eta pentsioak aitortzeko eskumena duen probintza-zuzendaritza, Gizarte Segurantzako nazioarteko tresna bat aplikatu behar denean (2024ko martxoaren 12ko BOE).

• **Ebazpena, 2024ko maiatzaren 23koa**, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalarena, beste ebazpen hau aldatzen duena: Ebazpena, 2024ko martxoaren 5ekoa, zeinaren bidez zehazten baitira Gizarte Segurantzaren sistemako zer prestaziori buruzko ebazpena eman ahal izango den modu automatizatuan; prozedura jakin batzuen antolamendua eta instrukzioa probintzia-zuzendaritzei esleitzeko banaketa-irizpideak, eta pentsioak aitortzeko eskumena duen probintzia-zuzendaritza, Gizarte Segurantzako nazioarteko tresna bat aplikatzekoa denean (2024ko maiatzaren 29ko BOE).

•**483/2025 Errege Dekretua, ekainaren 17koa**, Amiantoaren biktimentzako konpentsazio ekonomikorako eskubidea aitortzeko baldintzak ezarri eta prozedura arautzen duena (2025eko ekainaren 18ko BOE).

6. Kexak eta iradokizunak

GSINek kexa eta iradokizunen sistema bat du ezarrita, erabiltzaileek jasotako zerbitzuekin pozik ez daudela adierazteko eta haien kalitatea hobetzeko ekimenak jasotzeko.

• Kexak eta iradokizunak aurrez aurre, posta arruntez edo bitarteko elektronikoz egin ahal izango dira. Azken bide hori aukeratuz gero, webgunearen bidez (**https://www.seg-social.es**) edo Gizarte Segurantzaren egoitza elektronikoaren bidez (**https://sede.seg-social.gob.es**) egin ahal izango da, eta, kasu horietan, interesdunaren sinadura elektronikoa beharko da.

• Kexak edo iradokizunak aurrez aurre egiten badira, erabiltzaileek ezarritako inprimakia bete eta sinatuko dute, eta, horretarako, funtzionarioen laguntza eskatu ahal izango dute.

• GSINen bulegoetan kexak eta iradokizunak aurkezteko aukera dago, eta formularioa zuzenean bidal daiteke GSINen Zerbitzu Zentraletara (Padre Damián kalea 4, Madril-28036).

• Kexa edo iradokizuna aurkeztu ondoren, kexa edo iradokizuna egin zuen pertsona berak jasoko du kexa edo iradokizuna aurkeztu izana.

• Uztailaren 29ko 951/2005 Errege Dekretuan xedatutakoaren arabera, kexak eta iradokizunak kudeatzeko ardura duten unitateek 20 egun balioduneko epea dute, jasotzen dituztenetik, kexa eta iradokizunei erantzuteko eta hartu beharreko neurri zuzentzaileak zehazteko. Hala ere, zerbitzu-karta honetan jaso da jasotako kexa eta iradokizunei 12 egun baliodun baino gutxiagoko epean erantzuteko konpromisoa, jasotzen direnetik zenbatzen hasita.

• Ezarritako epea igaro eta interesdunek erantzunik jaso ez badute, GSINeko Zerbitzu Ikuskaritzara jo dezakete, organo eskuduna baita erantzunik ez emateko arrazoiak ezagutzeko.

Edozein kexa edo iradokizun aurkezteak, aurrez aurretik, ez du administrazio-errekurtsotzat joko, eta ez ditu etengo eragin diezaiokeen prozeduran ezarritako epeak, eta ez du baldintzatuko interesdunen gainerako ekintzak edo eskubideak egikaritzea, bi ekintzen izaera juridikoa eta bateragarritasuna kontuan hartuta: kexarena edo iradokizunarena eta administrazio-errekurtsoarena.

7. Kalitate-konpromisoak

Gutun honetan jasotzen diren zerbitzuak eta eskubideak konpromiso hauen arabera eman eta aitortuko dira:

Bizkortasuna kudeaketan

Pentsioen kasuan, errentak ez etetea da helburua.

• Estatuko legeria aplikatzen zaien pentsioen eskaeren % 90 ebaztea, gehienez ere epe honetan:

o 15 egun natural erretiro-pentsioan, eskaera egin eta hurrengo egunetik aurrera edo gertaera eragilearen kasuan, gertaera hori gertatu baino lehen.
o 10 egun natural, eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita, alarguntasun-, zurztasun- eta senideen aldeko pentsioetan.

• Gainerako % 10a 29 egun naturaletik beherako epean ebatziko da erretiroaren kasuan, eta 20 egun naturaletik beherako epean alarguntasunaren, zurztasunaren eta senideen aldeko kasuan, eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

Beste prestazio batzuei dagokienez

• Aldi baterako ezintasunagatiko sorospen-eskaeren % 85 15 egun naturaleko epean ebaztea, eta gainerako % 15a 40 egun natural baino gutxiagoko epean ebaztea, biak eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

• Jaiotzagatiko eta adingabea zaintzeagatiko sorospen-eskaeren % 95 10 egun naturaletan ebaztea, eta gainerako % 5a 25 egun natural baino gutxiagoko epean ebaztea, biak eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

• Ardurapeko seme-alaba edo adingabe bakoitzeko esleipen ekonomikoen eskaeren % 90 25 egun naturaletan ebaztea, eta gainerako % 10a 40 egun natural baino gutxiagoko epean ebatzi beharko da, biak eskaera egiten den egunetik zenbatzen hasita.

• Europako osasun-txartela eskatzailearen etxera bidaltzea, gehienez ere 5 egun balioduneko epean, eskaera egiten den egunetik aurrera.

• Espainiarekin osasun-laguntzaren arloko alde biko edo alde anitzeko hitzarmena

sinatuta duten herrialdeetara bidaltzeko behar diren eskubide-inprimakiak aurkeztea, eskaera egiten den unean.

Bizkortasuna arretan eta informazioan

Zuzenean eta pertsonalki CAISSetan

Aurrez aurre egiten diren informazio-kontsultei 12 minutu baino gutxiagoko itxaronaldiarekin erantzungo zaie.

Aurrez aurre eta telefonoz CAISSetan eta CATTen

Idatziz

Jasotako eskaerei eta kontsultei gehienez ere 25 egun balioduneko epean erantzutea, aurkeztu eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

Telefonoz

Telefono bidezko informazioan, sistemak kudeatzen dituen dei guztiei eta informazio-telefonoaren bidez jakinarazten diren gorabehera guztiei erantzungo zaie.

Internet bidez

Gehienez ere 10 egun balioduneko epean erantzutea, eskaera egin eta hurrengo egunetik aurrera, **https://www.seg-social.es** orrialdeko "Kontsultak/Kontsulten postontzia" izeneko sarreran egiten diren informazio orokorreko eskaerei.

Kexak eta iradokizunak

Kexa- eta iradokizun-idazkiei gehienez ere 12 egun balioduneko epean erantzutea, aurkeztu eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

Kalitatea eta fidagarritasuna gure CAISSetan emandako arretan.

Herritarrei ahalik eta kalitate eta fidagarritasun handienaz arreta eta informazioa ematea haien galdetutako gaietan. Inkestetan 10etik 7,5eko puntuazioa edo handiagoa lortzea.

8. Kalitatea ebaluatzeko eta, bereziki, konpromisoen jarraipena egiteko erabilitako adierazleak

Emandako zerbitzuen kalitatea eta Zerbitzuen Karta honetan hartutako konpromisoen betetze-maila ebaluatzeko, GSINek honako adierazle hauek ezarri ditu:

Bizkortasuna kudeaketan

- Erretiro, alarguntasun, zurztasun eta senideen aldeko pentsioen ehunekoa, legedi nazionala aplikatuz onartu eta lehen adierazitako epearen barruan ebatzi direnena.

- Lehen adierazitako epean ebatzi diren aldi baterako ezintasunagatiko, jaiotzagatiko eta adingabearen zaintzagatiko sorospenen ehunekoa.

- Ardurapeko seme-alaba edo adingabe bakoitzeko esleipen ekonomikoen zer ehuneko ebatzi den lehen adierazitako epean.

- Europako osasun-txartela eman eta interesdunen etxera bidali den ehunekoa, gehienez ere 5 egun balioduneko epean, eskaera egiten den egunetik zenbatzen hasita.

- Eskaerarekin batera, Espainiarekin osasun-laguntzaren arloko hitzarmena sinatuta duten herrialdeetara bidaltzeko eskubide-formularioen jaulkipenaren ehunekoa.

Bizkortasuna arretan eta informazioan

Aurrez aurre eta zuzenean CAISSetan

12 minutu baino lehen erantzundako aurrez aurreko kontsulten ehunekoa, hilabeteka.

Aurrez aurre eta telefonoz CAISSetan eta CATTen

Idatziz

Aurkeztu eta hurrengo egunetik 25 egun baliodun igaro baino lehen erantzundako eskaeren eta kontsulten ehunekoa.

Telefonoz

Sistemak kudeatutako deiei dagokienez, erantzundako deien ehunekoa, eta informazio-telefonoaren bidez jakinarazitakoei dagokienez erantzundako gorabeheren ehunekoa.

Internet bidez

10 egun baliodun igaro baino lehen erantzundako informazio-eskaeren ehunekoa, aurkeztu eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

Kexa eta iradokizunei erantzutea

12 egun balioduneko edo gutxiagoko epean betetako erantzunen ehunekoa, aurkeztu eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

Kalitatea eta fidagarritasuna gure CAISSetan emandako arretan.

CAISSen aurrez aurreko arreta jaso eta berehala zerbitzuen kalitateari buruzko inkestaren 6. galderari erantzunez lortutako puntuazioa: "Zer neurritan ebatzi da zure kontsulta?".

9. Kalitatea, ingurumena eta laneko arriskuen prebentzioa kudeatzeko sistema normalizatuak

Kalitatea kudeatzeko sistema normalizatuak

Aurrez aurreko edo telefono bidezko arreta jaso duten pertsonei zerbitzuen kalitateari buruzko inkestak egiten zaizkie, honako alderdi hauei buruzkoak:

- Aurretiko hitzorduaren zerbitzua.
- Artatu zuten arteko itxaronaldia.
- Zeure arretari eman zioten denbora.
- Jasotako adeitasuna eta heziketa.
- Funtzionarioak ezagutzea.
- Arretaren balorazio orokorra.
- Zer neurritan ebatzi den zure kontsulta.

Ingurumena eta laneko arriskuen prebentzioa

GSINek, herritarren eta langile publikoen segurtasuna eta osasuna bermatzeko, hainbat neurri hartu ditu, besteak beste:

- **GSINeko zentroetako herritarrei eta erabiltzaileei** eraikineko ebakuazio-prozedurei eta -bideei eta larrialdietako ate eta eskailerei buruzko **informazioa ematea**, panelen, kokapen-planoen eta informazio-liburuxken bidez.

- Zentroetako larrialdiak detektatzeko **sistemen, alarmen eta suteak itzaltzeko bitartekoen aldizkako mantentze-lanak berrikustea eta egitea**, une oro operatibo daudela bermatzeko.

• **Aire girotuko sistemak**, **hozte-dorreak eta abar berrikustea**, osasun-arriskuak prebenitzeko neurri gisa, herritarrentzat eta langileentzat.

• **Langileak laneko arriskuen prebentzioaren arloan prestatzea**. Ildo horretan, behar izanez gero parte hartzeko larrialdi-taldeetako kideek prestakuntza espezifikoa jaso dute.

• **Aldizkako simulakroak egitea**, segurtasun-sistemen funtzionamendua egiaztatzeko eta larrialdi-planen eraginkortasuna egiaztatzeko.

10. Genero-berdintasuna ziurta, sarbidea erraz eta zerbitzuak emateko baldintzak hobetzen dituzten neurriak

GSINek ekintza positibo iraunkorrak sustatuko ditu, bere jarduna legezkotasunaren, inpartzialtasunaren, independentziaren, objektibotasunaren, gardentasunaren eta gizarte-erantzukizunaren printzipioen arabera gara dadin.

Genero-berdintasuna bermatzeko

Emakumeen eta gizonen arteko tratu-berdintasunaren printzipioa errespetatzea eragozten edo zailtzen duten jarduerak eta jokabideak aztertu eta zuzenduko dira.

GSINen zerbitzuetarako sarbidea errazteko

- Espainiako geografia osoan banatutako **CAISS sare bat** dago. Zentro horiek komunikaziorako gune egokia erraztuko duten ingurumen-, material- eta espazio-baldintza hauek bete behar dituzte:

  - o Erraz identifikatzeko eta ikusteko modukoak.
  - o Irudi instituzional definitua eta nahasezina.
  - o Arkitektura-oztoporik gabe.
  - o Mostradorerik eta leihatilarik gabe.
  - o Diseinu funtzionala, erraza eta erosoa.

- **Telefono bidezko arretarako modalitate berriak daude**: telefono bidezko arretarako hitzordu-zerbitzua, zentroetan joan-etorriak saihesteko, herritarrek hala nahi badute.

- **Telefono bidezko arreta-zerbitzuak daude, GSINekin harreman erraza eta berehalakoa izateko. Zerbitzu horiek aldi berean ematen dira zerbitzu zentralizatuen eta Probintzia Zuzendaritzen saretik zerbitzu deszentralizatuen artean,** eskura dauden baliabideak maximizatzeko, eta,

horrela, gure zerbitzuen irisgarritasun-maila handia lortzeko. Gainera, telefono bidezko kudeaketa-zerbitzuen mota gero eta handiagoa jasotzen dute, eraginkortasuna sustatzeko eta herritarren joan-etorriak murrizteko, haiek nahiago dutenean.

• Gizarte Segurantzaren prestazioen araubide juridikoan eta publikoarekin harremanetan jartzeko komunikazio-trebetasun ezinbestekoetan **behar besteko prestakuntza duten langileak daude**, eta jokabide-irizpide hauen arabera erantzungo diete erabiltzaileei:

o Adeitasuna, errespetua eta adeitasuna.

o Arreta eta tratu indibidualizatua.

o Harmena.

o Entzute aktiboa.

o Hizkera ulergarria.

o Erabiltzaileen jarrera eta gaitasunetara egokitzea.

o Konfidentzialtasuna errespetatzea.

o Planteatutako gaiak ahalik eta lasterren eta akatsik gabe ebaztea.

GSINen zerbitzuak emateko baldintzak hobetzeko

• Idatzizko komunikazioak **hizkuntza argi, zuzen, ulergarri eta inklusiboarekin** idatziko dira, GSINen estilo-eskuliburuko eta irudi korporatiboko irizpideei eta gomendioei jarraituz.

Gainera, idazkietan argi eta garbi **adieraziko da zein den gaia**, **zein administrazio-unitatek kudeatzen duen, zein den unitate horren helbidea eta zer telefono-zenbaki** edo helbide elektronikotara jo dezaketen interesdunek informazio gehiago lortzeko edo argibideak eskatzeko.

• Desgaitasuna duten pertsonentzako **arreta- eta informazio-zerbitzuetarako erabateko irisgarritasuna bilatuko da**, mugikortasun- eta komunikazio-oztopoak ezabatuz eta CAISSetan egin behar dituzten zerbitzuak eta kudeaketak erraztuz.

Entzumen-desgaitasuna duten pertsonek arreta pertsonal eta kualifikatua jasoko dute, Espainiako zeinu-mintzairan (ZHE) prestatutako eta trebatutako funtzionarioek emana, dela arreta-zentroan bertan, dela zentro elkartu bateko laguntza-sarearen bidez, ahal denean.

Jendeari arreta emateko espazio gehienak entzumen-irisgarritasunari laguntzeko produktuekin egokituta daude, begizta magnetiko izenekoaren bidez.

Haien eskura jarriko dira, halaber, entzumen-irisgarritasuneko zerbitzuak, kanal telefonikoaren eta telematikoaren bidez.

11. Zuzentzeko neurriak

Zerbitzuen Kartarekin zerikusia duen guztiaren **atala operatibo** arduraduna, konpromisoak ez betetzeagatiko erreklamazioak barne, **GSINen Idazkaritza Nagusia** da.

GSINek gutun honetan adierazitako konpromisoak bete ez dituela uste dutenek erreklamazio-idazki bat bidali ahal izango dute GSINen Idazkaritza Nagusira.

Erreklamazioa aztertu ondoren, GSINen Idazkaritza Nagusiko titularrak erantzuna emango die pertsonei, eta azterketaren emaitzen eta horiek zuzentzeko egiten diren jarduketen berri emango die.

Erreklamazio horiek ez dira inola ere administrazio-errekurtsotzat hartuko, ez dute legez ezarritako eperik etengo, eta ez dute ondare-erantzukizunik ekarriko.

12. Informazio osagarria zerbitzu bakoitza ematen den bulegoetako telefono-helbideak, helbide elektronikoak eta posta-helbideak

Zerbitzuen Kartarekin zerikusia duen guztiaren ardura duen unitate operatiboa GSINen Idazkaritza Nagusia da. Zerbitzuen Kartarekin zerikusia duen edozein komunikazio egiteko, interesdunak honako helbide honetara jo dezakete:

Idazkaritza Nagusia



Padre Damián kalea, 4-6

28036 Madril

Halaber, helbide elektroniko hau zuen eskura duzue:

buzon.inss-sscc.carta-de-servicios@seg-social.es

CAISSetan, jendaurreko ordutegia 09:00etatik 14:00etara da, laneguneta, astelehenetik ostiralera.

- CAISSetan informazio pertsonala eta zuzena eskuratzeko, aurretiko hitzordua eska daiteke telefono hauetan: **91 541 25 30** (tarifazio orokorra) eta **901 10 65 70** (tarifazio berezia), edo Internet bidez, ziurtagiri digitalik gabe, **https://www.seg-social.es** orrian.

- Telefono bidezko informazioa eskuratzeko, telefono hauek daude gaituta: **91 542 11 76** (tarifazio orokorra) eta **901 16 65 65** (tarifazio berezia) informazio orokorrerako, eta **020** (BGDSri buruzko informazioa).

- Gizarte Segurantzaren prestazioen ataria, zerbitzu telematikoetarako sarbide-puntua, gailu guztietarako eskuragarri: **https://prestaciones.seg-social.es**.

• INFOVIDEO ataria, herritarrei zuzendutako informazio- eta tutoretza-bideoen plataforma. Gizarte Segurantzaren webgunearen bidez sar daiteke, helbide honetan: **https://infovideo.seg-social.es**.

• Internet bidezko informazioa helbide hauetan ematen da: **https://www.seg-social.es**; eta zerbitzu elektronikoak kudeatzeko, egoitza elektronikoaren identifikatzailearen bidez: **https://sede.seg-social.gob.es**.

• Zuzeneko sarbidea, Internet bidez, ZURE GIZARTE SEGURANTZA gunera, webgune honen bidez: **https://sede-tu.seg-social.gob.es**.

• Internet bidez **TXARTEL SOZIAL DIGITALA** sistemara sartzea, helbide elektroniko honen bidez: **https://www.tarjetasocialdigital.es**.

• Bulegoetako helbideak eta telefonoak, web-orriko "HELBIDEAK ETA TELEFONOAK" atalean: **https://www.seg-social.es**.

13. Erakundeari eta haren zerbitzuei buruzko beste datu interesgarri batzuk

• 2025eko ekitaldirako, GSINen gastuen aurrekontua 177.168.056,04 eurokoa da (mila eurotan), eta horietatik 176.471.140,65 transferentzia arruntetara bideratzen dira.

• 2025eko urtarrilaren 1ean, 10.294.786 pentsio zeuden indarrean Gizarte Segurantzaren sisteman. 2024ko ekitaldian, 629.431 pentsio berri jasotzeko eskubidea aitortu da.

• 2020ko ekainean ezarri zenetik 2024ko abenduaren 31ra arte, bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren (BGDS) 943.212 prestazio onartu dira.

• 2025eko urtarrilaren 1ean, GSINek 11.591 langile zituen, eta zuzendaritza nagusi batean, 52 probintzia-zuzendaritzatan, telefono bidezko arretarako eta arreta telematikorako zentro batean (CATT) eta Gizarte Segurantzaren arretarako eta informaziorako zentroen sare zabal batean (CAISS) ematen zituen zerbitzuak, lurralde nazional osoan.