Laguntza behar duzu?

QR kodeak eskaneatu edo informaziora estekatik sartu

Aurreko zita

aurrez aurreko edo telefono bidezko arreta eskatzeko hitzordua eskatu.

https://run.gob.es/solicitarcita

Kontsulten postontzia

Sartu pentsioei eta izapideei buruzko kontsulta orokorren zerbitzura.

https://run.gob.es/vopconsultas

Nola lortu identifikazio elektronikoa Gizarte Segurantzarekin izapideak egiteko?

Ziurtagiri digitala

https://run.gob.es/vopidentificacion

Erregistratu @Clave-n

https://clave.gob.es/clave_Home/clave

NAN elektronikoa

https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/

SMS-ren bidez

Zerbitzu hori erabiltzeko, mugikorra jakinarazi behar diozu Gizarte Segurantzari.

Identifikazio elektronikorik gabe
https://run.gob.es/tgss

Zuzentzeko neurriak

GSINek gutun honetan adierazitako konpromisoak bete ez dituela uste dutenek erreklamazio-idazki bat bidali ahal izango diote Zerbitzuen Kartaren ardura duen unitateari (GSINren Idazkaritza Nagusia).

Erreklamazioa aztertu ondoren, GSINeko Idazkaritza Nagusiko titularrak interesdunari erantzungo dio, eta azterketaren emaitzen eta zuzentzeko egiten diren jarduketen berri emango dio.

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

Zerbitzu-Kartaren Unitate Arduraduna

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

Telefono bidezko arreta

- **Informazio orokorra:** 91 542 11 76 (tarifazio orokorra) eta 901 16 65 65 (tarifazio berezia), 9:00 etatik 20:00 etara, 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** helbidean.

Arreta elektronikoa

Modalitate elektronikoak hainbat sarbide ditu:

- **Webgunea** (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**
- **Gizarte-txartel 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.

Aurrez aurreko arreta

www.seg-social.es webgunean gure zentru-sarearen kokapena aurki dezakezu, bai 52 probintzia-zuzendaritzena, bai CAISSena, argibide orientagarri batzuekin, errazago eskuratu ahal izateko.

Estatuaren Administrazio Orokorraren argitalpen-katalogoa: https://cpage.mpr.gob.es
NIPO: 122-26-049-8
20260716 PUB013 ON eus V.11

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

https://www.seg-social.es

Zerbitzuen Karta

2026 - 2029

GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA

2026an argitaratua

Emandako zerbitzuen zerrenda

Une bakoitzean indarrean dagoen legerian jasotako Gizarte Segurantzaren prestazioekin lotutako **izapideak egitea eta eskubidea aitortzea**:

- Erretiroa
- Ezintasun iraunkorra
- Alarguntasuna, zurztasuna, senideen aldekoa eta heriotzagatiko laguntza
- Aldi baterako ezintasuna, adingabearen jaiotza eta zaintza, bularreko haurraren zaintza erantzukidea, eta haurdunaldiko eta edoskitzaro naturaleko arriskuak
- Minbizia edo beste gaixotasun larri batzuk dituzten adingabeak zaintzea
- Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera (haurrentzako laguntza-osagarria barne)
- Familia-prestazioak
- Eskola-asegurua
- Sindrome toxikoa
- Osasun-laguntza
- Amiantoaren biktimentzako konpentsazio ekonomikoa.

Prestazio-eskaerak jasotzea:

- Aurrez aurre
- Egoitza elektronikoaren bidez, Gizarte Segurantzaren prestazioen plataforman **(https://prestaciones.seg-social.es)** – Ziurtagiri digitalAREKIN eta GABE eskuragarri dauden zerbitzuak.

Herritarrentzako informazioa eta arreta:

- Zuzenean eta modu pertsonalean, CAISSetan, 09:00etatik 14:00etara, astelehenetik ostiralera (lanegunetan).
- Idatziz.
- Telefonoz.
- Internet bidez, Gizarte Segurantzaren kontsulta-postontziaren bidez, gure webgunean eskuragarri

Aurrez aurreko eta telefono bidezko arretarako hitzordua eskatzea, bai webgunearen bidez, bai app-aren bidez, bai telefono hauen bidez: 915412530 (tarifazio orokorra)/901106570 (tarifazio berezia).

Administrazio elektronikoko prozeduren bidez emandako zerbitzuak:

- Web-orriaren, egoitza elektronikoaren, gizarte-txartel digitalaren, Gizarte Segurantzaren prestazioen plataformaren eta INFOVIDEO atariaren bidez.

Beste zerbitzu batzuk:

- cl@ve sisteman erregistratzea, Estatuko Administrazio Orokorreko zerbitzu askotara sartzeko aukera ematen baitu.
- Txartel Sozial Digitala **https://www.tarjetasocialdigital.es**, herritarrei jasotzen dituzten prestazioei buruzko etengabeko informazioa ematen diena.

Gure kalitate konpromisoak

Bizkortasuna kudeaketan

Legeria nazionalaren babesean aitortutako prestazioak errentak eten gabe ebatziko dira.

- **Pentsioak**

  Pentsioen % 90erako, ebazpen-denborak ez ditu epe hauek gaindituko:

  - Erretiro-pentsioa: 15 egun natural, eskaera egin eta hurrengo egunetik aurrera, edo gertaera eragiletik aurrera, pentsioa lehenago eskatzen bada.
  - Alarguntza-, zurztasun- eta senideen aldeko pentsioak: 10 egun natural, eskaera egin eta hurrengo egunetik aurrera.

  Gainerako % 10a 29 egun naturaletik beherako epean ebatziko da erretiroaren kasuan, eta 20 egun naturaletik beherako epean alarguntasunaren, zurztasunaren eta senideen aldeko kasuan.

- **Sorospenak**

  Sorospenak ebazteko epea honako hau izango da:

  - Aldi baterako ezintasunagatiko subsidioen % 85erako: 15 egun natural, eskaera egin eta hurrengo egunetik aurrera, eta gainerako % 15a, 40 egun naturaletan.
  - Jaiotzagatiko eta adingabearen zaintzagatiko sorospenen % 95erako: 10 egun natural, eskaera egin eta hurrengo egunetik aurrera, eta gainerako % 5a, 25 egun naturaletan.
  - Ardurapeko seme-alaba edo adingabeagatiko esleipenen % 90erako: 25 egun natural, eta gainerako % 10a egutegiko 40 egunetan, biak eskaera egiten den egunetik zenbatzen hasita.

- **Europako osasun-txartela eta osasun-laguntzako formularioak**

  - Europako Osasun Txartela interesdunen helbidera bidaliko da, eskaera egin eta gehienez ere 5 egun balioduneko epean.
  - Nazioarteko osasun-laguntzarako eskubide-inprimakiak eskaera egiten den unean entregatuko dira.

Bizkortasuna arretan eta informazioan

- Aurrez aurreko informazioan, egindako kontsultei 12 minutu baino gutxiagoko itxaronaldiarekin erantzungo zaie.
- Idatzizko informazioan, jasotako eskaerei eta kontsultei gehienez ere 25 egun balioduneko epean erantzungo zaie, aurkeztu eta hurrengo egunetik aurrera.
- Telefono bidezko informazioan, sistemak kudeatzen dituen dei guztiei eta informazio-telefonoaren bidez jakinarazten diren gorabehera guztiei erantzungo zaie.
- **https://www.seg-social.es** orriko "Kontsultak/Kontsulten postontzia" izeneko sarreran egiten diren informazio orokorreko eskaerei gehienez 10 egun balioduneko epean erantzungo zaie, eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

Kalitatea eta fidagarritasuna gure CAISSetan emandako arretan

- Herritarrei kalitate eta fidagarritasun handieneko arreta emango zaie, eta 10etik 7,5eko puntuazioa edo handiagoa lortuko da inkestetan.

Kalitate-mailaren adierazleak

Bizkortasuna kudeaketan

- Erretiro, alarguntasun, zurztasun eta senideen aldeko pentsioen ehunekoa, bai eta aldi baterako ezintasunagatiko, jaiotzagatiko eta adingabea zaintzeagatiko sorospenena ere, eta ardurapeko seme-alaba edo adingabe bakoitzeko diru-esleipenak, konprometitutako epeen barruan ebatzitakoak.
- Europako osasun-txartela eman eta interesdunen etxera bidali den ehunekoa, eskaera egin eta gehienez ere 5 egun balioduneko epean.
- Nazioarteko osasun-laguntzarako eskubide-formularioen igorpenaren ehunekoa, eskaerarekin batera.

Bizkortasuna arretan eta informazioan

- 12 minutu baino lehen erantzundako aurrez aurreko kontsulten ehunekoa.
- Idatziz egindako eta 25 egun baliodun igaro baino lehen erantzundako eskaeren eta kontsulten ehunekoa.
- Sistemak kudeatutako deiei dagokienez, erantzundako deien ehunekoa, eta informazio-telefonoaren bidez jakinarazitakoei dagokienez erantzundako gorabeheren ehunekoa.
- Webguneko kontsulten postontzian egindako informazio-eskaeren ehunekoa, 10 egun baliodun igaro baino lehen erantzundakoak.
- Gehienez ere 12 egun balioduneko epean aurkeztutako kexa eta iradokizunei emandako erantzunen ehunekoa.

Kalitatea eta fidagarritasuna gure CAISSetan emandako arretan

- Zerbitzuen kalitateari buruzko inkestaren galderari erantzunez lortutako puntuazioa: "Zer neurritan ebatzi da zure kontsulta?".

Lankidetzan aritzeko eta parte hartzeko moduak

Gizarte-eragileek (sindikatuek eta enpresaburuek) GSINren jarduera- eta hobekuntza-planetan parte hartzen dute, Kontseilu Nagusiaren eta batzorde betearazle zentral eta probintzialen bidez.

Erabiltzaileek eta, oro har, herritarrek aldizka egiten diren inkesta eta galdetegien bidez adieraz ditzakete zerbitzuaren kalitateari buruzko iritziak.

Kexak eta iradokizunak

Kexak eta iradokizunak aurrez aurre aurkeztu ahal izango dira GSINen edozein bulego edo bulegotan, ezarritako inprimakia erabiliz. Postaz edo bitarteko elektronikoz ere aurkeztu ahal izango dira; kasu horretan, sinadura elektronikoa eskatuko da.

Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak, kexa edo iradokizuna aurkeztu eta gehienez ere 20 egun balioduneko epean (12 egun baliodun, gutun honetako konpromisoaren arabera), egindako jarduketen eta, hala badagokio, hartutako neurrien berri emango dio interesdunari.