



# ZERBITZUEN

## KARTA

GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA  
2023 - 2025



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL  
Y MIGRACIONES

GIZARTE SEGURANTZAREN  
ETA PENTSIGEN  
ESTATUKO IDAZKARITZA

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
Y PENSIONES

GIZARTE SEGURANTZAREN  
INSTITUTU NAZIONALA



INSTITUTO NACIONAL DE LA  
SEGURIDAD SOCIAL



@ministración  
electrónica



# ZERBITZUEN

## KARTA

GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA

2023 - 2025



**Argitaratzailea: Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionala**

**NIPO: 122-23-015-7**

**Estatuko Administrazio Orokorraren Argitalpenen Katalogoa: <http://publicacionesoficiales.boe.es/>**



## Aurkezpena

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

Bere egitekoa da herritarrek Gizarte Segurantzaren Sistemaren prestazioen arloan egiten dituzten eskaerei eraginkortasunez erantzutea. Horretarako, kudeaketa-eredu finkatu bat eta lurralde-egitura ireki, dinamiko eta hartzaile bat erabiliko ditu, interes orokorrei Legeari eta Zuzenbideari men eginez eta interesatuekin eta gizartearekin etengabe komunikatuz.

Misio hori behar bezala garatzeko, GSINk kanal anitzeko estrategia konbinatu bat hartzearen aldeko apustua egiten du, arreta-bideak modu koordinatuan garatzea ahalbidetuko duena. Eta zerbitzu-zorro arinagoa eta errazagoa eskaintzen saiatzen da, hizkuntza eta segurtasun-maila herritarren arreta-beharretara eta eskubideez baliatzeko beharretara egokituz.

GSINak, erakunde publikoa den aldetik, etengabeko hobekuntzarekin konpromisoa du, eta, horretarako, herritarren parte-hartzea eta gardentasuna sustatzen ditu, bere jardueraren funtsezko elementu gisa. Aurkezten den dokumentuaren bidez, eskaintzen diren zerbitzuak, horiei dagokienez hartzen diren kalitate-konpromisoak eta erakundearen jarduera gauzatzeko erabiltzen den kalitate-mailaren adierazleak zehazten dira.

Horrela, Zerbitzuen Karta GSINek gizarteari emandako zerbitzuen etengabeko hobekuntzarekin eta bikaintasunaren bilaketarekin duen konpromisoari eusteko eta berritzeko aukera ematen duen tresna bat da.

M<sup>a</sup> del Carmen Armesto González-Rosón

Zuzendari nagusia



# Aurkibidea

## Aurkibidea

### Informazio orokorra eta legala

- |  |    |
|--|----|
| 1. Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalaren identifikazio-datuak eta helburuak | 7  |
| 2. Ematen dituen zerbitzu nagusiak   | 8  |
| 3. Zerbitzuei dagokienez, herritarren eta erabiltzaileen eskubide zehatzak         | 13 |
| 4. Erabiltzaileek zerbitzuak hobetzen laguntzeko edo parte hartzeko formulak       | 15 |
| 5. Prestazio eta zerbitzu nagusiak arautzen dituen araudia                         | 16 |
| 6. Kexak eta iradokizunak  | 20 |

### Kalitate-konpromisoak

- |  |    |
|--|----|
| 1. Eskaintzen diren kalitate-mailak  | 22 |
| 2. Genero-berdintasuna bermatzeko, sarbidea errazteko eta zerbitzuak emateko baldintzak hobetzeko neurriak | 25 |
| 3. Kalitatea, ingurumena eta laneko arriskuen prebentzioa kudeatzeko sistema normalizatuak                 | 27 |
| 4. Kalitatea ebaluatzeko eta, bereziki, konpromisoen jarraipena egiteko erabilitako adierazleak            | 29 |

### Adierazitako konpromisoak betetzen ez badira zuzentzeko neurriak

- |                        |    |
|------------------------|----|
| 1. Zuzentzeko neurriak | 32 |
|------------------------|----|

### Informazio osagarria

- |   |    |
|---|----|
| 1. Zerbitzu bakoitza ematen den bulegoetako telefono-helbideak, helbide elektronikoak eta posta-helbideak | 34 |
| 2. Zerbitzu Kartaren ardura duen unitate operatiboa   | 35 |



**IZAERA DUEN  
INFORMAZIOA  
OROKORRA  
ETA LEGALA**



## **I. Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren identifikazio-datuak eta helburuak**

- Gizarte Segurantzaren sistema publikoa kudeatzen duen erakundea da GSIN, nortasun juridiko propioa duena. Gizarteratze, Gizarte Segurantza eta Migrazio Ministerioari atxikita dago, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzaren bitartez.
- 2022ko ekitaldirako, GSINren gastuen aurrekontua 160.059.789,66 da (milaka eurotan), eta horietatik 159.388.297,72 transferentzia arruntetara bideratzen dira.
- 2022ko urtarrilaren 1ean, Gizarte Segurantzaren sisteman 9.922.051 pentsio daude indarrean. 2021eko ekitaldian 704.366 pentsio berri jasotzeko eskubidea aitortu da.
- Halaber, 653.672 sorospen aitortu dira.
- 2020ko ekainean ezarri zenetik 2021eko abenduaren 31ra arte, bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren 427.435 prestazio onartu dira.
- 2022ko urtarrilaren 1ean, Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak 10.718 langile zituen, eta honako zerbitzu hauek ematen zituzten: zuzendaritza nagusi batean, 52 probintzia-zuzendaritzatan, telefono bidezko arreta eta arreta telematiko emateko zentro batean eta Gizarte Segurantzaren arreta eta informazioko zentroen sare zabal batean (CAISS).



## 2. Ematen dituen zerbitzu nagusiak

**Aitortzen du Gizarte Segurantzaren prestazioak jasotzeko eskubidea, baldin eta prestazio horien kudeaketa esleituta badago, legeria nazionala, Europar Batasuneko edo Espainiak sinatutako nazioarteko hitzarmenak aplikatuz..**

### **Kotizaziopeko pentsioak:**

- Erretiro-pentsioa.
- Ezintasun iraunkorragatiko pentsioa.
- Alarguntasun, zurztasun eta senideen aldeko pentsioak.

\* Erretiroko, alarguntzako edo ezintasun iraunkorreko kotizaziopeko pentsioak, kontingentzia erabakigarria gorabehera, handitu egin daitezke genero-arrakala murrizteko osagarriarekin, seme-alaba bat edo gehiago izan dituzten emakumeentzat eta gizonentzat ezarrita dagoena, betiere Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bateginaren 60. artikuluan aurreikusitako baldintzak betetzen badira.

### **Sorospenak:**

- Gaixotasun arruntagatiko edo lanbide-gaixotasunagatiko eta lanetik kanpoko istripuagatiko aldi baterako ezintasunagatiko sorospena.
- Jaiotzagatiko eta adingabea zaintzeagatiko sorospena.
- Sorospen ez-kontributiboa jaiotzagatik.
- Sorospena bularreko haurren zaintzan erantzukidetasunez jarduteagatik.
- Haurdunaldiko eta edoskitzaro naturaleko arriskuagatiko dirulaguntzak.
- Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzeko prestazioa.





### **Familia-prestazioak (modalitate ez-kontributiboa):**

- Seme-alaba edo ardurapeko adingabe bakoitzeko esleipen ekonomikoa.
- Prestazio ekonomikoa seme-alaba jaiotzeagatik edo adoptatzeagatik familia ugarien, guraso bakarreko familien eta desgaitasuna duten amen kasuan.
- Erditze edo adopzio anizkoitzagatiko prestazio ekonomikoa.

### **Familia-prestazioak kotizaziopekoak:**

- Gizarte Segurantzak erretiroagatik, ezintasun iraunkorragatik, heriotzagatik eta biziraupenagatik, jaiotzagatik eta adingabea zaintzeagatik ematen dituen prestazioen ondorioetarako, benetako kotizazio-aldizat hartuko dira langileek, Langileen Estatutuaren Legearen arabera, harrera iraunkorreko erregimenean edo adopzio-helburuko zaintzako erregimenean seme-alaba edo adingabe bakoitza zaintzeko baliatzen dituzten eszedentzia-aldiak.
- Era berean, aurreko lerrokadan adierazitako prestazioen ondorioetarako, benetan kotizatutakotzat joko da langileek, Langileen Estatutuari buruzko Legearen arabera, beste senide batzuk zaintzeko baliatzen duten eszedentzia-aldiko lehen urtea, odol-ahaidetasuneko edo ezkontza-ahaidetasuneko bigarren mailara artekoa, baldin eta, adinagatik, istripuagatik, gaixotasunagatik edo desgaitasunagatik, beren kabuz moldatu ezin badira eta ordaindutako jarduerarik egiten ez badute.

### **Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrera (haurrentzako laguntza-osagarria barne):**

- Bakarrik bizi diren edo bizikidetza-unitate batean sartuta dauden pertsonen pobrezia-arriskua eta gizarte-bazterkeria prebenitzeko prestazio ekonomikoa, beren oinarrizko premiak asetzeko baliabide ekonomiko nahikorik ez izateagatik kalteberatasun-egoeran daudenean.

### **Kalte-ordainak:**

- Lan-istripuak eta lanbide-gaixotasunak eragindako baliaezintasunik gabeko lesio iraunkorrak.
- Ezintasun iraunkor partziala.
- Lan-istripuak eta lanbide-gaixotasunak eragindako heriotza.



### Besteak:

- Alarguntasunagatiko, zurztasunagatiko edo beste senide batzuen aldeko aldi baterako prestazioak.
- Heriotzagatiko laguntza.
- Eskola-aseguruaren prestazioak.
- Sindrome toxikoaren prestazioak (Estatuaren babes-esparrua eta Gizarte Segurantzarenaren osagarria).
- Laneko segurtasun- eta osasun-neurriak ez betetzeagatik lan-istripuagatik edo lanbide-gaixotasunagatik sortutako prestazio ekonomikoetan errekargua.
- Gizarte Segurantzaren sistemak koordinatzeko nazioarteko arauetatik eratorritako osasun-laguntzako eskubideak kudeatzea.
- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak Europako osasun-txartela (EOT) emango du, bai eta osasun-laguntzarako eskubidea gauzatzeko beharrezkoak diren dokumentuak ere, arlo horretan aldebiko hitzarmena dagoen herrialdeetan.
- Aldi baterako, osasun-laguntzarako eskubidea aitortzea eta kontrolatzea, estatuko legeriaren arabera.

### Herritarrak informatu eta artatzen ditu

Aurrez aurre CAISSetan, honako zerbitzu hauek eskainiz:

- Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko informazioa, baita prestazioen titularren eskubide eta betebeharrei buruzkoa ere, langabeziari eta Itsasoko Langileen Erregimen Bereziari dagozkienak izan ezik.
- Eskabideak eta prozedurak ebatzeko beharrezko dokumentazioa jasotzea.
- Laguntza egokia prestazioak izapidetzeko.
- Aldi baterako ezintasuneko prozesuak hasteko eskaerak jasotzea, baja medikoa ematea GSINren eskumena denean (patologia berdinagatik edo antzekoagatik berriro gaixotzea 365 egun baino gehiagoko prozesuetan, edo GSINeko ikuskatzaile mediko batek alta medikoa eman duenean), zuzeneko estalduraren eremuan sartutako langileak direlako.
- Pentsiodunei eragiten dieten mota guztietako eskaerak, aldaketak eta gorabeherak kudeatzea.



- Interesdunen gizarte-Segurantzaren eskubideei buruzko ziurtagiriak ematea.
- Europako osasun-txartelaren eskaera izapidetzea eta osasun-laguntzaren arloan Espainiarekin aldebiko edo alde anitzeko hitzarmen bat sinatu duten herrialdeetara joateko beharrezkoak diren zuzenbide-formularioak ematea.
- Kexak eta iradokizunak jasotzea eta izapidetzea.

Idatzizko komunikazio indibidualizatuen bidez.

#### Telefonoz:

- Telefono bidezko informazio- eta kudeaketa-zerbitzuak.
  - 91 542 11 76 y 901 16 65 65 telefonoak:
    - Informazio orokorra.
    - Zerbitzu elektronikoei buruzko informazioa.
    - Informazio pertsonalizatua.
    - izapideen kudeaketa.
  - Doako telefonoa 900 20 22 22:
    - Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrerari buruzko informazioa eta arreta.
- Aurretiko hitzordua kudeatzeko zerbitzua:
  - 91 541 25 30 y 901 10 65 70 telefonoak:
    - Aurrez aurreko arreta pertsonalizatuaren eskaera.
    - Telefono bidezko arreta pertsonalizatua eskatzea.

Arreta eta informazioan kualifikatutako pertsonak ematen dituzte zerbitzu horiek, etenik gabeko ordutegian, 9: 00etatik 20: 00etara, astelehenetik ostiralera, jaiegunak ez badira.

#### Mezu elektronikoko bidez (SMS):

Herritarrei jakinarazteko:

- Eskatutako prestazioak ebatzea.
- Aldi baterako ezintasuna kontrolatzeko prozeduren emaitza.
- Atzerrian bizi diren pentsiodunen bizipena egiaztatzea.

Informazio-telefonoen eta telefono bidezko arretarako hitzordu-zerbitzuen bidez emandako telefono-informazioa osatzeko.

Hitzorduaren kudeaketarekin lotutako abisuak eta oroigarriak bidaltzeko.

Prestazioen izapidearekin lotutako beste abisu eta oroigarri batzuk bidaltzeko.



Internet bidez, [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) orrialdean erabiltzaileen eskura jarritz.

## Honako zerbitzu hauek eskaintzen ditu administrazio elektronikoko prozeduren bidez

- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak kudeatutako prestazioak arautzen dituen araudiari eta prestazio horiek eskatzeko baldintzei buruzko [informazio orokorra](#).
- Ziurtagiri digitala duten izapidetze-zerbitzuak: <https://sede.seg-social.gob.es>.
- Ziurtagiri digitalik gabeko prestazioak eskatzeko plataforma, identifikazio seguruarekin: <https://tramites.seg-social.es>
- Interakzio pertsonalizatuko gunea: Zure Gizarte Segurantzaren Atari honetan, erabiltzaileek modu pertsonalizatuan jardun dezakete kudeaketak egiteko, prestazioak eskatzeko eta zerbitzu eta tresnak eskuratzeko, hala nola erretiro-simulagailua, <https://sede-tu.seg-social.gob.es>.
- Herritarrentzako eta administrazioentzako informazio-sistema: [Txartel Sozial Digitala](#). Hainbat funtzionalitate eskaintzen ditu web-orri baten bidez (<https://www.asocialdigital.es>), mugikorrerako app baten bidez (iOS eta Android), Datuen Bitartekaritza Plataformaren bidez kontsultarako web-zerbitzu batzuen bidez edo txosten eta ustiapen estatistikoaren bidez, Espainiako gizarte-babeseko sistema osatzen duten izaera publikoko prestazio ekonomikoak eta mendetasun, desgaitasun, enplegu-eskaera edo familia ugariaren egoera subjektiboak buruz.
- [Erregistroa cl@ve sisteman](#), Estatuko Administrazio Orokorraren hainbat zerbitzu eskuratzeko aukera ematen duena.



### **3. Zerbitzuei dagokienez, herritarren eta erabiltzaileen eskubide zehatzak,**

#### **Herritarrek eskubidea dute**

GSINekin komunikatzeko Sarbide Puntu Orokor Elektroniko baten bidez.

GSINrekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko laguntza jasotzeko eskubidea.

Beren autonomia-erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabiltzeko eskubidea, ordenamendu juridikoan aurreikusitakoaren 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.

Agintari eta enplegatu publikoek errespetuz eta begirunez tratatuak izateko eskubidea, beren eskubideak baliatzea eta betebeharrak betetzea erraztu beharko baitiete.

Gizarte Segurantzaren Administrazioaren eta haren agintarien erantzukizunak eskatzeko eskubidea, legez hala dagokionean.

Legeetan jasotako identifikazio eta sinadura elektronikoko bitartekoak lortzeko eta erabiltzeko eskubidea.

Datu pertsonalak babesteko eskubidea, eta, bereziki, GSINaren fitxategi, sistema eta aplikazioetan agertzen diren datuen segurtasuna eta konfidentziasuna bermatzeko eskubidea.

Interesdunak diren prozeduren izapideen egoeraren berri izateko eskubidea, edozein unetan; era berean, prozedura horietan jasotako dokumentuen kopia eskuratzeko eta lortzeko eskubidea izango dute. Bitarteko elektronikoen bidez GSINarekin harremana izanez gero, prozeduretako informazioa Gizarte Segurantzaren egoitza elektronikoa kontsultatzeko eskubidea izango dute.

Prozedurak izapidetzeko ardura duten GSINeko agintariak eta langileak identifikatzeko eskubidea.



Jatorrizko dokumentuak ez aurkezteko eskubidea, salbuespenez kontrakoa ezartzen ez bada. Salbuespenez, jatorrizko dokumentu bat aurkeztu behar badute, horren benetako kopia eskuratzeko eskubidea izango dute.

Dena delako prozedurari aplikatu dakizkiokeen arauetan eskatzen ez diren datuak eta agiriak ez aurkezteko eskubidea, edo dagoeneko Administrazioaren esku daudenak ez aurkezteko eskubidea.

Alegazioak egiteko eskubidea, ordenamendu juridikoak onartutako defentsa-baliabideak erabiltzeko, eta prozeduraren edozein fasetan agiriak aurkezteko, entzunaldiaren izapidea egin aurretik. Organo eskudunak kontuan hartu beharko ditu dokumentuak ebazpen-proposamena idazterakoan.

Informazioa eta orientazioa jasotzeko eskubidea, indarrean dauden xedapenek proiektuei, jarduketei edo egin nahi diren eskaerei ezartzen dizkieten baldintza juridiko edo teknikoei buruz.

Aholkulariak lagunduta jarduteko eskubidea, beren interesak defendatzeko komenigarritzat jotzen dutenean.

Konstituzioak eta legeek aitortzen dieten beste edozein eskubide.



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

Erabiltzaileek GSINak eskaintzen dituen zerbitzuak hobetzen lagundu dezakete, honako bide hauen bidez:

- Aurrez aurre eta telefonoz artatutako pertsoneri egiten zaizkien zerbitzuen kalitateari buruzko **etengabeko inkestak**.
- **Kexak eta iradokizunak**, bide presentzialean zein elektronikoan formalizatuta.
- Kontseilu Nagusia, Batzorde Betearazle Nagusia eta GSINeko Batzorde Betearazle Probintzialak osatzen duten sindikatuei eta enpresaburuen elkarteei aurkeztutako **ekimenak**.
- Gizarte Segurantzaren webguneko **kontsulten postontzia**: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)



## 5. Prestazio eta zerbitzu nagusiak arautzen dituen araudia

- Kontuan hartuta GSINek ematen dituen prestazioak eta zerbitzuak erregulatzeko dituzten arau asko daudela, eta arau horiei hainbat aldaketa egin zaizkiela denboran zehar, une bakoitzean dauden gizarte-egoeretara egokitzeko, komeni da indarrean dauden arauetarako sarbidea [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) orriaren bidez egitea, bertan beti egongo baita horien bertsio eguneratua.
- Jarraian, Gizarte Segurantzaren arloko xedapen garrantzitsuenak zerrendatzen dira:

### Orokorra

- 1978ko Espainiako Konstituzioaren 41. eta 50. artikulua, herritar guztientzako Gizarte Segurantzaren araubide publikoa mantentzeko eta hirugarren adinekoentzako nahikotasun ekonomiko bermatzeko buruzkoak, pentsio egoki eta aldizka eguneratuen bidez (1978ko abenduaren 29ko BOE).
- 27/2011 Legea, abuztuaren 1ekoa, Gizarte Segurantzaren sistema eguneratzeko, egokitzeko eta modernizatze buruzkoa (2011ko abuztuaren 2ko BOE).
- Lan-arloko jurisdikzioa arautzen duen urriaren 10eko 36/2011 Legea (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).
- Urriaren 23ko 2/2015 Legegintzako Errege Dekretua, Langileen Estatutuaren Legearen testu bategina onartzen duena (2015eko urriaren 24ko BOE).
- Urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretua, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bategina onartzen duena (2015eko urriaren 31ko BOE).
- (EB) 2016/679 Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteko buruzkoa eta 95/46/EE Zuzentaraua indargabetzen duena (2016ko maiatzaren 4ko EBAO).
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteko eta eskubide digitalak bermatzeko (2018ko abenduaren 6ko BOE).





## Ekintza babeslea

- Abenduaren 23ko 3158/1966 Dekretua, Gizarte Segurantzaren Erregimen Orokorreko prestazio ekonomikoen zenbatekoa eta prestazio horiek jasotzeko eskubideak zehazten dituen Erregelamendu Orokorra onartzen duena (1966ko abenduaren 30eko BOE).
- Abuztuaren 20ko 2530/1970 Dekretua, norberaren konturako langileen edo langile autonomoen Gizarte Segurantzaren araubide berezia arautzen duena (1970eko irailaren 15eko BOE).
- (298/1973 Dekretua, otsailaren 8koa, Ikatz Meatzaritzarako Gizarte Segurantzaren Araubide Berezia eguneratzeari buruzkoa, Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorra finantzatu eta hobetzeari buruzko ekainaren 21eko 24/1972 Legearen arabera (1973ko otsailaren 27ko BOE).
- Uztailaren 21eko 1300/1995 Errege Dekretua, Gizarte Segurantzaren sistemako lan-ezintasunen arloan neurri fiskal, administratibo eta sozialei buruzko abenduaren 30eko 42/1994 Legea garatzen duena (1995eko abuztuaren 19ko BOE).
- 3/2019 Legea, martxoaren 1ekoa, genero-indarkeriaren eta emakumearen aurkako beste indarkeria mota batzuen biktimen seme-alaben zurratasun-egoera hobetzeko (2019ko martxoaren 2ko BOE).
- 6/2019 Errege Lege Dekretua, martxoaren 1ekoa, enpleguan eta okupazioan emakumeen eta gizonen arteko tratu- eta aukera-berdintasuna bermatzeko premiazko neurriena (2019ko martxoaren 7ko BOE).
- 8/2019 Errege Lege Dekretua, martxoaren 8koa, Lanaldiko gizarte-babeseko eta lan-prekarietatearen aurkako premiazko neurriei buruzkoa (2019ko martxoaren 12ko BOE).
- Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrera ezartzen duen abenduaren 20ko 19/2021 Legea (BOE, 2021eko abenduaren 21ekoa).
- 21/2021 Legea, abenduaren 28koa, pentsioen erosteko ahalmena bermatzeko eta pentsioen sistema publikoaren finantza- eta gizarte-iraunkortasuna indartzeko beste neurri batzuen (BOE, 2021eko abenduaren 29koa).



## Administrazio elektronikoa

- 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 BOE).
- Maiatzaren 28ko TIN/1459/2010 Agindua, Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzaren egoitza elektronikoa sortzen duena (2010eko ekainaren 5eko BOE).
- ESS/485/2013 Agindua, martxoaren 26koa, Gizarte Segurantzaren eremuan bitarteko elektronikoen bidezko jakinarazpenak eta komunikazioak arautzen dituena (2013ko martxoaren 28ko BOE).
- ESS/486/2013 Agindua, martxoaren 26koa, izapideak eta jarduketak bitarteko elektronikoen bidez egiteko Gizarte Segurantzaren ahalordetzeen erregistro elektronikoa sortu eta arautzen duena (2013ko martxoaren 28ko BOE).
- ESS/1222/2015 Agindua, ekainaren 22koa, Gizarte Segurantzaren iragarki-taula arautzen duena (2015eko ekainaren 24ko BOE).
- Ebazpena, 2016ko otsailaren 23koa, Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalarena, Gizarte Segurantzaren sistemako zenbait prestazio kudeatzeko zenbait prozeduraren izapidetze elektronikoa automatizatua arautzen duena (2016ko martxoaren 1eko BOE).
- Ebazpena, 2018ko irailaren 14koa, Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalarena, Gizarte Txartel Unibertsala garatzeko eta aplikatzeko behar diren preskripzio teknikoak ezartzen dituena (2018ko irailaren 20ko BOE).

## Beste arau batzuk

- Otsailaren 9ko 208/1996 Errege Dekretua, administrazio-informazioko eta herritarrei arreta emateko zerbitzuak arautzen dituena (1996ko martxoaren 4ko BOE).
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 883/2004 (EE) Erregelamendua, 2004ko apirilaren 29koa, Gizarte Segurantzaren sistemen koordinazioari buruzkoa (2004ko apirilaren 30eko EBAO).
- Uztailaren 29ko 951/2005 Errege Dekretua, Estatuko Administrazio Orokorrean kalitatea hobetzeko esparru orokorra ezartzen duena (2005eko irailaren 3ko BOE).
- Emakumeen eta Gizonen Berdintasun Eragingarrirako martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoa (2007ko martxoaren 23ko BOE).
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 987/2009 (EE) Erregelamendua, 2009ko irailaren 16koa, Gizarte Segurantzaren sistemen koordinazioari buruzko 883/2004 (EE) Erregelamendua aplikatzeko arauak onartzen dituena (2009ko urriaren 30eko EBAO).



- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazioa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa (2013ko abenduaren 10eko BOE).
- 1152/2021 Errege Dekretua, abenduaren 28koa, honako errege-dekretu hauek aldatzen dituena: 1300/1995 Errege Dekretua, uztailaren 21ekoa, Gizarte Segurantzaren sistemako lan-ezintasunen arloan honako hauek garatzen dituena: 42/1994 Legea, abenduaren 30ekoa, zerga-, administrazio- eta gizarte-arloko neurriei buruzkoa; 2583/1996 Errege Dekretua, abenduaren 13koa, Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalaren egitura organikoari eta funtzioei buruzkoa eta Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren zati bat aldatzen duena; 504/2011 Errege Dekretua, apirilaren 8koa, Itsasoko Gizarte Institutuaren egitura organikoari eta funtzioei buruzkoa; eta 497/2020 Errege Dekretua, apirilaren 28koa, Gizarteratze Ministerioaren oinarrizko egitura organikoa garatzen duena.
- Ebazpena, 2022ko urtarrilaren 14koa, Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalaren Zuzendaritza Nagusiarena, honako hauek zehazten dituena: Gizarte Segurantzaren sistemaren prestazioak, zeinaren ebazpena modu automatizatuan hartu ahal izango den; banaketa-irizpideak, probintziako zuzendaritzei esleitzeko prozedura jakin batzuen antolamendua eta instrukzioa; eta pentsioak aitortzeko eskumena duen zuzendaritza probintziala, Gizarte Segurantzaren nazioarteko tresna bat aplikatzekoa denean (2022ko urtarrilaren 26ko BOE).



## 6. Kexak eta iradokizunak

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

Kexak eta iradokizunak aurrez aurre, posta arruntez edo bitarteko elektronikoz aurkeztu ahal izango dira. Azken bide hori aukeratzeko bada, webgunearen bidez ([www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)) edo Gizarte Segurantzaren egoitza elektronikoen 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 formularioa bete eta sinatuko dute, eta horretarako funtzionarioen laguntza eskatu ahal izango dute.

Kexak eta iradokizunak aurkezteko aukera dago edozein GSINen bulegotan, eta formularioa zuzenean bidali daiteke GSINeko Zerbitzu Zentraletara (Padre Damián kalea 4, Madril-28036).

Kexa edo iradokizuna egin ondoren, hura formalizatu zuen pertsonak berariaz jasoko du kexa edo iradokizuna aurkeztu dela.

Izapidetzeaz arduratzen den unitateak egindako jarduketan eta, hala badagokio, hartutako neurrien berri eman beharko die interesdunari, gehienez ere 20 egun balioduneko epean, aurkeztu diren egunetik zenbatzen hasita. Epe hori etan ahal izango da interesdunari ebazpen egokia emateko beharrezko argibideak eskatu behar zaizkionean.

Ezarritako epea igaro eta interesdunek erantzunik jaso ez badute, GSINeko Zerbitzu Ikuskaritzara jo ahal izango dute, organo hori baita erantzunik ez emateko arrazoiak ezagutzeko eskumena duena.

Edozein kexa edo iradokizun aurkezteak ez du, printzipioz, administrazio-errekurtsoaren kalifikazioa izango, eta ez ditu etengo eragin diezaiokeen prozeduran ezarritako epeak. Era berean, ez du baldintzatuko interesdunen gainerako akzio edo eskubideen egikaritzea, bi ekintzen izaera juridiko eta bateragarritasuna desberdina baita: kexarena edo iradokizunarena eta administrazio-errekurtsoarena.



# **KALITATE- KONPROMISOAK**



## I. Eskaintzen diren kalitate-mailak

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

### Arintasuna kudeaketan

Pentsioen kasuan, errentak ez etetea bilatzen da, betiere administrazio-espeditentea hasiera batean osatuta badago behin betiko ebazpena emateko.

- Estatuko legeria aplikatzen zaien pentsioen eskaeren % 90 ebaztea, honako hauek gainditzten ez dituen epean:
  - 15 egun natural, erretiro-pentsioan, eskaera egin edo, eskaera egin bada, gertaera eragilearen hurrengo egunetik zenbatzen hasita.
  - 10 egun natural, eskaera egin eta hurrengo egunetik aurrera, alarguntasun-, zurtzasun- eta senideen aldeko pentsioetan.
- Gainerako % 10a 29 egun naturaletik beherako epean ebatziko da erretirorako, eta 20 egun naturaletik beherako epean alarguntzarako, zurtzasunerako eta senideen mesederako.

### Beste prestazio batzuei dagokienez.

- Aldi baterako ezintasunagatiko sorospenen eskabideen % 80 15 egun naturaleko epean ebaztea, eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita. Gainerako % 20a 40 egun baino gutxiagoko epean ebatzi beharko da.
- Jaiotzaren eta Adingabearen Zaintzaren sorospenen eskabideen % 90 10 egun naturaleko epean ebaztea, eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita. Gainerako % 10a 25 egun baino gutxiagoko epean ebatzi beharko da.
- Seme-alaba edo ardurapeko adingabe bakoitzeko esleipen ekonomikoen eskaeren % 90 ebaztea, oro har, 20 egun naturaleko epean, eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita, betiere erakundean desgaitasun- eta/edo egoitza-egoera bermatzen duen dokumentazioa agertzen bada. Gainerako % 10a 50 egun baino gutxiagoko epean ebatzi beharko da.
- Europako osasun-txartela eskatzailearen etxera bidaltzea, eskaera egiten denetik gehienez ere 5 eguneko epean.



- Eskaera egiten den unean, osasun-laguntzaren arloan Espainiarekin aldebiko edo alde anitzeko hitzarmen bat sinatuta duten herrialdeetara joateko beharrezkoak diren zuzenbide-inprimakiak entregatzea.

## Arretaren eta informazioaren arintasuna

### Modu pertsonalean eta zuzenean CAISSetan

Herritarrei arreta eta informazioa ematea, ahalik eta kalitate eta fidagarritasun handienarekin, planteatutako gaietan.

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

### Idatziz

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

Kexen eta iradokizunen idazkiei gehienez ere 12 egun balioduneko epean erantzutea.

### Telefonoz

Sistemak kudeatutako dei guztien arreta langile kualifikatuen arabera.

Berehalako harrerako SMSak bidaltzea, informazio osagarriarekin, hala eskatzen duten telefono-kontsulta guztietan.

Informazio-telefonoaren bidez jakinarazten diren prestazioak aitortzearen eta ordaintzearen arloko gorabehera guztiei erantzutea.

Telefono bidezko kudeaketako izapideetan, egindako kudeaketaren ondoriozko dokumentuak baliabide telematikoen bidez berehala bidaltzeko konpromisoa, edo, hori ezinezkoa denean, gehienez ere bi laneguneko epean bidaltzekoa.

Telefono-lineak gainezka daudenean, lokuzioak egoera horren berri emango du, geroago berriz saiatzeko aukera eskainiz eta herritarren eskura jarritako gure zerbitzuetara sartzeko kanal alternatiboen berri emanez.

### Internet bidez

Gehienez ere 10 egun balioduneko epean, eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita, [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) orrialdeko [Kontsultak/Kontsulten postontzia](#) sarreran egiten diren informazio orokorreko eskaerei erantzutea.



## **Komunikazioen bidalketa pertsonalizatua**

Interesatuek eskatu gabe, honako hauei buruzko jakinarazpenak etxera bidaltzea: pentsioen errebalorizazioa, seme-alaba edo familian hartutako adingabe bakoitzeko esleipen ekonomikoen zenbatekoen aldaketa, ordaindutako prestazioen zenbatekoaren eta pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren (PFEZ) kontura egindako atxikipenen ziurtagiriak, bai eta eskubideak gauzatzearekin edo herritarrek betebeharrak betetzearekin lotutako beste edozein informazio-euskarri ere.

Besteak beste, erretiro-adin arruntari, erretiroa atzeratzearen abantailei eta adin hori betetzen duten, alta-egoeran dauden eta lan-karrera osoa duten langile guztiei lanarekiko bateragarritasun-aukerei buruzko informazio-gutuna bidaliko zaie.

Jaiotza-prestazioen eta adingabea zaintzeko prestazioen kasuan, ebazpenak bitarteko elektronikoen bidez baino ez dira igorriko.





## **2. Genero-berdintasuna bermatzeko, sarbidea errazteko eta zerbitzuak emateko baldintzak hobetzeko neurriak**

Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak ekintza positibo iraunkorrak sustatuko ditu, bere jarduna legezotasunaren, 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.

### GSINren zerbitzuetarako sarbidea errazteko

- Espainiako geografia osoan banatutako CAISS sare bat dago. Zentro horiek ingurumen, material eta espazio-baldintza hauek bete behar dituzte, komunikaziorako ingurune egokia izan dadin:
  - Erraz identifikatzeko eta ikusteko modukoak.
  - Irudi instituzional definitu eta nahastezina.
  - Oztopo arkitektonikorik gabe.
  - Erakusmahai eta leihatilarik gabe.
  - Diseinu funtzionala, erraza eta eroso.
- Telefono bidezko arreta-modalitate berriak daude: telefono bidezko arreta-hitzorduren zerbitzua, zentroetan joan-etorriak saihesteko, herritarrek hala nahi badute.
- Zuzendaritza probintzial batzuek informazio orokorreko telefono-zenbakiak jartzen dituzte herritarren eskura, CATTAn ematen den telefono bidezko arreta osatzeko. Bi modalitateetan, telefono bidezko hitzordua zuen edo GSINera deitu duen pertsonak bulego batera joan behar badu, funtzionarioak, deiari erantzuteko unean, hitzordua eskainiko dio aurrez aurre kudeaketa amaitzeko.
- Gizarte Segurantzaren prestazioen araubide juridikoan eta publikoarekiko harremanetarako ezinbestekoak diren komunikazio-trebetasunetan prestakuntza



nahikoa duten langileak daude, eta erabiltzaileei arreta emango diete honako jokabide-irizpide hauen arabera:

- Adeitasuna, errespetua eta adeitasuna.
- Banakako arreta eta tratua.
- Harmena.
- Entzute aktiboa.
- Hizkuntza ulergarria.
- Erabiltzaileen jarrera eta gaitasunetara egokitzea.
- Konfidentziasuna errespetatzea.
- Planteatutako gaiak ahalik eta lasterren eta akatsik gabe ebatzea.

### **GSINen zerbitzuak emateko baldintzak hobetzeko**

- Idatzizko komunikazioak hizkuntza argiarekin, zuzenarekin, ulergarriarekin eta inklusiboarekin idatziko dira, GSINen estiloaren eta irudi korporatiboaren eskuliburuko irizpideei eta gomendioei jarraituz.

Gainera, idazkietan argi eta garbi adieraziko da zer gai jorratzen den, zer administrazio-unitatek kudeatzen duen, haren helbidea eta zer telefono, fax edo helbide elektronikotara jo dezaketen interesdunek informazio gehiago lortzeko edo argibideak eskatzeko.

- Desgaitasuna duten pertsonentzako arreta- eta informazio-zerbitzuetarako irisgarritasun osoa bilatuko da, mugikortasun- eta komunikazio-oztopoak kenduz, eta CAISSetan egin beharreko zerbitzuak eta kudeaketak erraztuz.

Entzumen-desgaitasuna duten pertsonak arreta pertsonal eta kualifikatua jasoko dute, Espainiako zeinu-mintzairan (EAL) trebatutako eta ikasitako funtzionarioek emana, dela arreta-zentroan bertan, dela zentro elkartu baten laguntza-sarearen bidez, ahal denean.

Gainera, entzumen-irisgarritasunari laguntzeko produktuekin jendaurreko arretaguneak egokitzen ari dira, begizta magnetikoa deritzonaren bidez. Eremu magnetiko kaltegabea sortzen duen kableatua da, entzumen-protesiak erabiltzen dituzten pertsonen garbiago entzuteko aukera ematen duena, giroko zarata murriztuz eta entzumen-zailtasuna duen pertsonarengana zuzenean ahotsa hurbilduz protesien bidez.



### **3. Kalitatea, ingurumena eta laneko arriskuen prebentzioa kudeatzeko sistema normalizatuak**

#### **Kalitatea kudeatzeko sistema normalizatuak**

GSINak kalitatea kudeatzeko Europako eredia (EFQM) ezarri du bere jardura etengabe aztertzeko tresna gisa, eta, horri esker, herritarrek eskatzen dituzten kalitate-mailei erantzuteko beharrezko hobekuntzak egin ditzake, gizartearen eboluzioaren aurrerapenari aurrea hartzeko bideak bultzatuz.

Zerbitzuen kalitateari buruzko inkestak egiten zaizkie aurrez aurre edo telefonoz artatu diren pertsoneri, honako alderdi hauei buruz:

- Aurretiko hitzorduaren zerbitzua.
- Itxaron beharrek denbora, arreta eman zizuten arte.
- Zenbat denbora eskaini zizuten.
- Jasotako adeitasuna eta hezkuntza.
- Funtzionarioen ezagutza.
- Arretaren balorazio orokorra.
- Zer neurritan ebatzi den zure kontsulta.

#### **Ingurumena eta laneko arriskuen prebentzioa**

Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak, herritarren eta haien langile publikoen segurtasuna eta osasuna bermatzeko, hainbat neurri hartu ditu, besteak beste:

- Herritarrei eta GSINeko zentroetako erabiltzaileei informazioa ematea, panelen, egoera-planoen eta informazio-liburuxken bidez, eraikinaren ebakuazio-prozedurei eta -bideei buruz eta larrialdietarako ate eta eskailerei buruz.
- Zentroetako larrialdiak antzemateko sistemak, alarmak eta suteak itzaltzeko bitartekoak aldian behin berrikustea eta mantentzea, uneoro eraginkorrak direla bermatzeko.
- Langileei lan-arriskuen prebentzioaren arloko prestakuntza ematea. Alde horretatik, larrialdi-taldeetako kideek prestakuntza espezifiko jaso dute, beharrezkoa izanez gero esku hartzeko.



- Segurtasun-sistemen funtzionamendua egiaztatzeke eta larrialdi-planen eraginkortasuna egiaztatzeke aldizkako simulazioak egitea.
- Aire girotuko sistemak, hozte-dorreak eta abar berrikustea, herritarrentzako eta enplegatuentzako osasun-arriskuak prebenitzeko neurri gisa.



## **4. 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:

### **Arintasuna kudeaketan**

- Legeria nazionala aplikatuz aitortutako senideen erretiro, alarguntza, zurztasun eta aldeko pentsioen ehunekoa, lehen hitzartutako epearen barruan ebatzi direnak.
- Aldi baterako ezintasunagatiko, jaiotzagatiko eta adingabea zaintzeagatiko sorospenen ehunekoa, lehen hitzartutako epearen barruan ebatzi direnak.
- Ardurapeko seme-alaba edo adingabe bakoitzeko esleipen ekonomikoen ehunekoa, lehen hitzartutako epearen barruan ebatzi badira.
- Europako osasun-txartela interesdunen etxera bidali eta jaulkitzearen ehunekoa, eskaera egiten denetik gehienez ere 5 eguneko epean.
- Osasun-laguntzaren arloan Espainiarekin hitzarmen bat sinatuta duten herrialdeetara joateko eskubide-inprimakien jaulkipen-ehunekoa, eskaerarekin batera, hileroko aldian kontuan hartuta.

### **Arretaren eta informazioaren arintasuna**

#### **Aurrez aurre CAISSetan**

12 minutu baino lehen artatutako kontsulta presentzialen ehunekoa, hileko aldian kontuan hartuta.

**Aurrez aurre eta telefonoz** CAISSetan eta CATTn, zerbitzuen kalitateari buruzko etengabeko inkestarekin eta itxaronaldi adimendunaren kudeaketa-sistemak (SIGE) eskaintzen dituen datu garrantzitsuenen azterketarekin, hala nola informatzaile bakoitzeko eguneko arreten batez bestekoa, itxaronaldia, arreta-denbora eta hitzordua lortzeko atzerapena, besteak beste.



### Idatziz

25 egun baliodun baino lehen erantzundako eskaera eta kontsulten ehunekoa.

### Telefonoz

Langile kualifikatuek erantzundako deien ehunekoa, sistemak kudeatutako dei guztiekiko.

Hitzordua hitzartzeko zerbitzu automatizatuaren prestasun-orduen kopurua, eguneko 24 ordui dagokienez.

### Internet bidez

10 egun baliodun baino lehen erantzundako informazio-eskaeren ehunekoa.

## **Komunikazioen bidalketa pertsonalizatua**

Pentsioen errebalorizazioaren, ardurapeko seme-alaba edo adingabe bakoitzeko esleipen ekonomikoaren zenbatekoaren aldaketen eta ordaindutako prestazioen zenbatekoaren eta pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren (PFEZ) kontura egindako atxikipenen ziurtagirien arloan interesdunek etxera bidalitako jakinarazpenen ehunekoa.

### **Kexa eta iradokizunei erantzutea**

12 egun balioduneko edo gutxiagoko epean betetako erantzunen ehunekoa.



**AITORTUTAKO  
KONPROMISOAK  
BETETZEN EZ  
BADIRA  
ZUZENTZEKO  
NEURRIAK**



## **I. Zuzentzeko neurriak**

GSINek Gutun honetan adierazitako konpromisoak bete ez dituela uste duten herritarrek erreklamazio-idazki bat bidali ahal izango diote GSINeko Idazkaritza Nagusiari, Zerbitzuen Kartaren ardura duen unitate operatiboari.

Zerbitzu-kartarekin zerikusia duen edozein komunikaziorako, honako helbide elektroniko hau gaitu da:

[buzon.inss-sccc.carta-de-servicios@seg-social.es](mailto:buzon.inss-sccc.carta-de-servicios@seg-social.es)

Erreklamazioa aztertu ondoren, GSINeko Zuzendaritza Nagusiko titularrak herritarrari erantzungo dio, eta azterketaren emaitzen eta horiek zuzentzeko egiten diren jarduketan berri emango dio.

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





# **INFORMAZIO OSAGARRIA**



## **I. Zerbitzu bakoitza ematen den bulegoetako helbide telefonikoak, elektronikoa eta postalak**

Jendaurreko ohiko ordutegia 9: 00etatik 14: 00etara izango da, lanegunetan, astelehenetik ostiralera.

- Informazio pertsonala eta zuzena CAISSetan eskuratzeko, hitzordua eska daiteke 901 10 65 70 eta 91 541 25 30 telefonoetan, edo Internet bidez, ziurtagiri digitalik gabe, [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) orrian.
- Telefono bidezko informazioa eskuratzeko telefono hauek daude: **901 16 65 65 eta 91 542 11 76** (informazio orokorra) eta 900 20 22 22 22 (BGGri buruzko informazioa).
- Internet bidezko informazioa honako helbide hauetan ematen da: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es), eta zerbitzu elektronikoa kudeatzeko egoitza elektronikoen identifikatzailea erabiliko da: <https://sede.seg-social.gob.es>
- Internet bidez, **ZURE GIZARTE SEGURANTZA** gunerako zuzeneko sarbidea, <https://sede-tu.seg-social.gob.es> orriaren bidez.
- Internetez **TXARTEL SOZIAL DIGITALA** sistemara sartzea, helbide elektronikoen honen bidez: <https://www.asocialdigital.es>
- Bulegoetako helbide eta telefonoak, [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) webguneko **HELBIDEAK ETA TELEFONOAK** atalean.



## **2. Zerbitzu Kartaren ardura duen unitate operatiboa**

Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalaren Idazkaritza Nagusia da Zerbitzu Kartarekin zerikusia duen guztiaren ardura duen unitate operatiboa, konpromisoak ez betetzeagatiko erreklamazioak barne.

Zerbitzu-kartarekin zerikusia duen edozein komunikaziorako, honako helbide elektroniko hau gaitu da:

[buzon.inss-sscc.carta-de-servicios@seg-social.es](mailto:buzon.inss-sscc.carta-de-servicios@seg-social.es)



MINISTERIO  
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL  
Y MIGRACIONES

GIZARTE SEGURANTZAREN  
ETA PENTSIOPEN  
ESTATUKO IDAZKARITZA

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
Y PENSIONES

