



# **CARTA DE SERVICIOS**

## Servicio de Atención Ciudadana

## Zuzenean

*Canal presencial, telefónico e Internet*

**2015**

*Edición: febrero 2015*



Carta de Servicios aprobada por:

Servicio Zuzenean  
Dpto. Administración Pública y Justicia  
Dirección de Atención Ciudadana,  
Innovación y Mejora de la Administración  
Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco



## Índice

1. Datos identificativos de la organización responsable de la Carta .....	3
2. Objetivo y misión de la Organización.....	3
3. Alcance de la Carta de Servicios .....	3
4. Servicios prestados.....	3
5. Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta.....	4
6. Compromisos de calidad e indicadores.....	5
7. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.....	8
8. Participación y colaboración ciudadana en la mejora de la prestación del Servicio .....	10
9. Información de contacto .....	11
10. Vigencia de la Carta de servicios y comunicación de cumplimiento de compromisos .....	12

## 1. Datos identificativos de la organización responsable de la Carta

El órgano responsable del **Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean)** y de aprobar la presente Carta de Servicios es la Dirección de Atención Ciudadana, Innovación y Mejora de la Administración, que se ubica dentro del Gobierno Vasco en el Departamento de Administración Pública y Justicia.

## 2. Objetivo y misión de la Organización

Zuzenean es el servicio perteneciente al Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco que tiene como **misión** fundamental ofrecer información sobre los servicios que ofrece el Gobierno Vasco, independientemente del canal utilizado, y tramitar la documentación entregada por los ciudadanos a los diferentes Departamentos y Organismos del mismo.

Nuestro **objetivo** es que la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca alcance los mejores niveles de excelencia y calidad en Atención Ciudadana, constituyendo un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo a las necesidades de la ciudadanía.

## 3. Alcance de la Carta de Servicios

Esta Carta de Servicios informa a la ciudadanía sobre todos los **trámites y servicios** prestados por los distintos Departamentos del Gobierno Vasco a través del Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean), así como sobre los **derechos y obligaciones** que asisten a las personas usuarias de dichos servicios públicos.

La Carta contiene, asimismo, los **compromisos** que asumimos para alcanzar una gestión de mayor calidad, así como los **indicadores y objetivos** de gestión que permitan verificar el grado de cumplimiento de dichos compromisos.

## 4. Servicios prestados

### 1. Información general y/o particular (referida a una persona física o jurídica):

- Suministrar la información facilitada por los distintos Departamentos del Gobierno Vasco respecto a los trámites y servicios ofrecidos por éstos.
- Suministrar información disponible relativa a la situación de trámites particulares a aquellas personas que tengan la condición de interesadas, tras su previa identificación (sólo canal presencial).

### 2. Impresos:

- Identificar y facilitar aquellos impresos que demande la ciudadanía en función de sus solicitudes.
- Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de los mismos, informando, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.
- Exposición y entrega de folletos, dípticos y otros formatos informativos relativos a servicios y prestaciones.

### 3. Inicio de trámites:

- Recepción de la documentación correspondiente al procedimiento administrativo en cuestión.
- Facilitación al interesado, en caso de ser necesario, de los impresos asociados al procedimiento.
- Comprobación, en base a la información facilitada por los Departamentos, de que la documentación aportada por la ciudadanía se corresponde con la requerida por el impresario de solicitud concreto y, si procede, la compulsa de la misma.

### 4. Registro de documentos:

- Desde Zuzenean se realizará el registro de entrada y salida de documentación aportada por la ciudadanía, las empresas y las organizaciones vinculadas con la Administración.
- Compulsar documentos relativos a las solicitudes presentadas y que queden en poder de Zuzenean.
- Realización de la distribución de dicha documentación y canalización, por tanto, al Departamento, organismo o institución competente.
- Expedición de justificantes de entrega de documentación.

### 5. Cobro de tasas, sanciones y precios públicos:

- Pago con tarjeta de todos aquellos trámites susceptibles de cobro a través de la pasarela de pagos.

### 6. Gestión de quejas y sugerencias:

- Recepción y respuesta en aquellas materias competencia de Zuzenean y derivación del resto a sus respectivos responsables.

### 7. Canalización al Departamento de las solicitudes, peticiones o consultas de la ciudadanía que requieran de un tratamiento especializado.

### 8. Cita Previa:

- Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de determinados trámites y gestiones.

## 5. Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta

- Orden de 28 de noviembre de 2014, del Consejero de Administración Pública y Justicia, de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal del Departamento de Administración Pública y Justicia, del organismo Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP) y del órgano Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, adscritos a este Departamento.
- Decreto 188/2013, de 9 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Administración Pública y Justicia.
- Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica.
- Decreto 72/2008 de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca.
- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

## 6. Compromisos de calidad e indicadores

Zuzenean realizará un estudio con **carácter anual** para medir el grado de satisfacción de la ciudadanía con respecto a la calidad de servicio recibido en las oficinas presenciales, en el servicio de atención telefónica (teléfono 012) y en el canal de atención en Internet ([buzón de euskadi.eus](http://buzon.de.euskadi.eus)); dicho estudio servirá, asimismo, para evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y para poder establecer acciones de mejora en el caso de que no se alcancen los compromisos previstos inicialmente.

### Acciones de compensación

Se dará respuesta a **todas** las quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean, informando de las causas de posibles incumplimientos, así como de las medidas adoptadas para corregir las deficiencias detectadas, si fuera posible.

### Compromisos

Los compromisos que asume voluntariamente Zuzenean con la ciudadanía (y cuyos resultados quedarán reflejados en un informe de cumplimiento de la Carta de Servicio) se agrupan en **cinco dimensiones de calidad**:

- Instalaciones e infraestructura.
- Personal de atención.
- Capacidad de respuesta
- Gestión de quejas y sugerencias.
- Calidad global de servicio.

## Instalaciones e infraestructura

### *Compromiso 1:*

El espacio físico de las oficinas de atención presencial será el adecuado a la actividad de información y atención ciudadana que se presta.

*Indicador asociado:*

*1.1. Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. (objetivo: 7 puntos sobre 10).*

*1.2. Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. (objetivo: 7 puntos sobre 10).*

*1.3. Valoración media de la señalización externa de la oficina, de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc. (objetivo: 7 puntos sobre 10).*

## Personal de atención

### *Compromiso 2:*

Zuzenean formará adecuadamente a sus agentes para ofrecer un servicio profesional, cercano y cualificado.

*Indicadores asociados:*

*2.1. Valoración media de la preparación de la persona que le atendió (objetivo: 8 puntos sobre 10).*

*2.2. Valoración media de la amabilidad y trato dispensado por el personal de Zuzenean (presencial y telefónico), (objetivo: 8,3 puntos sobre 10).*

*2.3. Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió (objetivo: 8,2 puntos sobre 10).*

*2.4. Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor (castellano o euskera), (objetivo: 8,4 puntos sobre 10).*

*2.5. Se ofertarán al menos 20 horas anuales de formación continua a los agentes del servicio Zuzenean.*

## **Capacidad de respuesta**

### *Compromiso 3:*

Zuzenean prestará su servicio a la ciudadanía en un horario amplio (de lunes a viernes de 8 a 19:30; excepto agosto, hasta las 14:30) y en el menor tiempo posible.

#### *Indicadores asociados:*

*3.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (presencial y telefónico), (objetivo: 8 puntos sobre 10).*

En las oficinas de **atención presencial** se atenderá por lo menos al 80 % de la ciudadanía en un tiempo máximo de espera de 10 minutos. Se analizará igualmente el nivel de satisfacción percibido en relación al tiempo de espera.

#### *Indicadores asociados:*

*3.2. Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos en el canal presencial (objetivo: 80%).*

*3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente (objetivo: 8 puntos sobre 10).*

En la **atención telefónica** el 70 % de las llamadas contestadas se atenderá en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar. Se analizará igualmente el nivel de satisfacción percibido en relación al tiempo de espera.

#### *Indicadores asociados:*

*3.4. Porcentaje de llamadas atendidas sobre las recibidas (objetivo: 70%).*

*3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente (objetivo: 8 puntos sobre 10).*

En la **atención en Internet** el 70 % de las consultas y solicitudes de información que se realicen por correo electrónico en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean serán atendidas, como máximo, en dos días laborables. Se analizará igualmente el nivel de satisfacción percibido en cuanto al tiempo de respuesta.

#### *Indicadores asociados:*

*3.6. Porcentaje de correos electrónicos respondidos sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables (objetivo: 70%).*

*3.7. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos (objetivo: 7 puntos sobre 10).*

## Gestión de quejas y sugerencias

### *Compromiso 4:*

Zuzenean se compromete a analizar y responder personalmente todas las quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean. Igualmente existe el compromiso de a reducir al máximo las incidencias con respecto al servicio prestado directamente por sus agentes.

*Indicadores asociados:*

*4.1. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidas en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean (objetivo 100%).*

*4.2. El número de quejas anuales relativas a los servicios prestados directamente por el canal presencial, telefónico e Internet de Zuzenean deberá ser inferior al 1% sobre el número de consultas atendidas.*

*4.3. Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados directamente por el canal presencial, telefónico e Internet de Zuzenean contestadas en un máximo de 15 días laborables (objetivo: 89% o menos).*

*4.4. Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestadas entre 15 días laborables y 2 meses (objetivo: inferior o igual al 11%).*

## Calidad global de servicio

### *Compromiso 5:*

Zuzenean se compromete a prestar un servicio global de calidad en todos sus canales de atención, en el que las personas usuarias se muestren satisfechas y valoren dicha satisfacción.

*Indicadores asociados:*

*5.1. Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (objetivo: 8 puntos sobre 10).*

## 7. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

### **Derechos:**

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que demuestren previamente tener la condición de interesados.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de Zuzenean bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro.
- A ser atendido por el personal de Zuzenean en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal de Zuzenean.
- Ser informados en términos comprensibles y ser atendidos por personal especializado de forma eficaz y eficiente.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Recibir la información, orientación o gestión solicitada, siempre que entre dentro del ámbito de competencias del Gobierno Vasco y/o sus Organismos Autónomos.
- A formular cualquier solicitud, sugerencia, queja o agradecimiento y ser contestado en el menor tiempo posible. A tal efecto se pondrán formularios a disposición de la ciudadanía.
- A que sus datos de carácter personal sean tratados con confidencialidad y empleados con carácter único y exclusivo, para los fines previstos en el procedimiento o actuación que se trate. Además, el cedente de los datos podrá, en cualquier momento, ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en la forma que reglamentariamente se determine.

### **Obligaciones:**

- Mantener en todo momento una actitud educada y de respeto hacia el personal de Zuzenean y el resto de personas usuarias que utilicen en ese momento las instalaciones.
- Cuidar de las Oficinas de Atención Ciudadana, respetando los espacios y los equipamientos públicos.

- Mantener una actitud de colaboración con el personal, facilitándole con veracidad y exactitud los datos de identificación que sean necesarios en las gestiones o trámites.
- Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.
- Aportar a la Administración toda la documentación necesaria para las tramitaciones y gestiones que así lo requieran.
- Procurar cumplimentar de forma electrónica aquellos documentos que estén disponibles en dicho formato y de manera clara y legible el resto.
- Formular mediante los impresos facilitados al efecto sus solicitudes, sugerencias, quejas o agradecimientos de forma concreta y proporcionando todos los datos de contacto necesarios.

## **8. Participación y colaboración ciudadana en la mejora de la prestación del Servicio**

El servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) ofrece a las personas usuarias del Servicio la posibilidad de expresar sus opiniones mediante las encuestas, estudios y análisis que se realizan periódicamente, permitiéndonos así conocer el grado de satisfacción en relación a los servicios que se prestan.

Además, puede ponerse en contacto con nosotros con objeto de mejorar el servicio. Para ello ponemos a su disposición los siguientes medios:

### **Canal Presencial:**

Se podrá solicitar y entregar un formulario de solicitud general, quejas, sugerencias y agradecimientos en las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean. También es posible descargar dicho formulario en la sección “Ayúdanos a mejorar” del portal de Zuzenean ([zuzenean.euskadi.eus](http://zuzenean.euskadi.eus)).

### **Correo Postal:**

Dirigido a:

Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco  
Servicio Zuzenean  
Dpto. Administración Pública y Justicia  
Dirección de Atención Ciudadana, Innovación y Mejora de la Administración  
Donostia-San Sebastián, 1  
01010 – Vitoria-Gasteiz

## Internet:

Por medio del botón “Contacto” que se encuentra en el Portal [zuzenean.euskadi.eus](http://zuzenean.euskadi.eus).

## 9. Información de contacto

### Información general

#### Teléfono de Contacto:

Desde el País Vasco: 012

Desde fuera del País Vasco: 945 018000

Desde el extranjero: 00 34 945 018000

#### Internet:

[zuzenean.euskadi.eus](http://zuzenean.euskadi.eus)

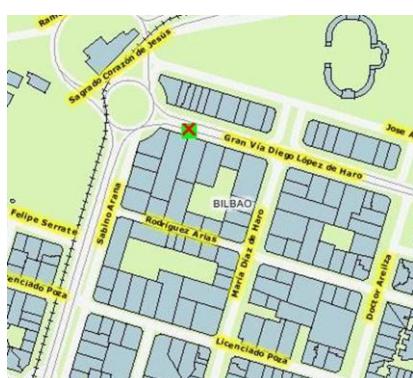
#### Horario de atención:

Oficina de atención presencial y telefónica de 8:00 a 19:30, de lunes a viernes.

Abierto todo el año excepto agosto (horario de 8:00 a 14:30), festivos locales y provinciales, 24 y 31 de diciembre.

### Información específica de las delegaciones

#### Zuzenean - Bilbao



**Dirección:** Gran Vía, 85 - 48011 Bilbao (Bizkaia)

#### Acceso/Transporte:

- **Metro:** San Mames
- **Tranvía:** Euskalduna
- **Bilbobus:** L26, L27, L38, L48, L56, L62, L72, L76, L77, A3, G6
- **Bizkaibus:** A253 (Aeropuerto-Bilbao), A3151 (Getxo-Bilbao por túnel de Artxanda), A3247 (Santurtzi-Portugalete-Bilbao), A3414 (Loiu-Bilbao)

## Zuzenean - Donostia-San Sebastián



**Dirección:** Andia, 13 - 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)

### Acceso/Transporte:

- **Topo:** 21, 26 y 28
- **Autobús:** Líneas 21, 26 y 28
- **Tren:** 10' caminando

## Zuzenean - Vitoria-Gasteiz



**Dirección:** Ramiro de Maeztu, 10 bajo - 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava)

### Acceso/Transporte:

- **Tranvía:** Línea Abetxuko y/o Ibaiondo. Paradas más cercanas: Sancho el Sabio y/o Lovaina.
- **Autobús urbano:** Línea 7: Sansomendi-Salburua. Paradas más cercanas: Ramiro de Maeztu, 6; Línea 4: Lakua – Mariturri. Paradas más cercanas: Ramiro de Maeztu, 6

## 10. Vigencia de la Carta de servicios y comunicación de cumplimiento de compromisos

Los compromisos adquiridos en esta carta de servicios tendrán vigencia anual.

La presente Carta de Servicios se considerará prorrogada hasta la publicación y/o sustitución por una nueva edición de la misma.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad anual a través del apartado “Carta de Servicios” del Portal web de Zuzenean: [zuzenean.euskadi.eus](http://zuzenean.euskadi.eus).

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios son evaluados anualmente.