

CARTA DE SERVICIOS

2021/2022 7.2 EDICIÓN

RED DE CENTROS KZGUNEA



Fecha de entrada en vigor de esta edición: 01/01/2021
Vigencia hasta: 31/12/2022

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO



PRE SEN TACIÓN

PRESENTACIÓN

KZgunea es un proyecto gestionado por la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE, S.A.) bajo la supervisión de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, que depende del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco.

Por nuestra vocación de modernidad, eficacia y orientación a la ciudadanía como **Administración Pública**, es nuestra obligación explicar y difundir nuestro compromiso de servicio contigo, dándote a conocer nuestros estándares de calidad.

Esta **Carta de Servicios** de la **Red de Centros de KZgunea** representa nuestra voluntad y esfuerzo por ofrecer un servicio público de calidad, implicando a las personas que disfrutan de nuestros servicios para ayudarnos mediante sus aportaciones a la **mejora continua** de nuestra actividad.

KZgunea se configura como una herramienta que canaliza iniciativas al servicio de la ciudadanía provenientes de Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco, colaborando con las Administraciones Locales de Euskadi.

Nuestro objetivo es una **administración al servicio de toda la ciudadanía**, que asuma compromisos contigo y cumpla con las **máximas garantías de calidad**, siendo la transparencia un elemento fundamental para ello.

Solo de esta manera, trabajando juntos, mejoraremos.

Xabier Arrieta Goiri
Director de Tecnologías de la Información
y la Comunicación



MISIÓN

La red pública vasca de centros KZgunea, dependiente de la **Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación** del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco, nació en 2001 a raíz del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI).

Este proyecto de alfabetización digital surgió desde su inicio con la finalidad de poner en marcha una **red de centros públicos gratuitos** para la **formación y el uso de las TIC** (Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones) en todos los municipios de Euskadi. El principal objetivo de KZgunea es proporcionar servicios que potencien las competencias digitales de mujeres y hombres para reducir la brecha digital y apoyar así los objetivos de la **Estrategia para la Transformación Digital de Euskadi 2025 (ETD2025)**, mediante las siguientes funciones:

- **Habilitar centros con equipamiento informático**, en colaboración con las entidades municipales, dirigidos por personal de los centros (personal educador) para proporcionar servicios de:
 - **Formación en nuevas tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC)** mediante la impartición de cursos en diferentes modalidades de distintas temáticas, haciendo hincapié en el uso de dispositivos tecnológicos propios de las personas usuarias.
 - **Asesoramiento personalizado** en el uso adecuado de las TIC para dar apoyo y mayor valor a la formación disponible y así, ayudar a las personas usuarias con el manejo de sus dispositivos tecnológicos.
- **Apoyar la prestación** de otros servicios relacionados con las TIC que se ofrecen desde otras entidades públicas (tramitación de certificados digitales, gestión de altas en el servicio Metaposta, certificaciones para acreditación de competencias digitales...).
- **Apoyar a Lanbide en su labor en la orientación a la búsqueda de empleo**, mediante un convenio de colaboración para formar a personas demandantes de empleo.

MISIÓN



DERECHOS



DERECHOS

Tras la **inscripción gratuita** en un centro KZgunea, además de disfrutar de todos nuestros servicios, podrás:

- **Ser atendido o atendida** por el personal del centro, en función de su disponibilidad, siempre según los criterios de prioridad de KZgunea, para resolver dudas sobre el uso de los distintos servicios prestados en la red KZgunea.
- **Acceder a los centros y sus servicios** atendiendo al principio de **igualdad de mujeres y hombres** y sin discriminación por motivos de sexo, procedencia y/o religión.
- Utilizar todos los servicios **de manera gratuita**.
- Ser atendido o atendida en cualquiera de las **dos lenguas oficiales** (euskera o castellano) de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Tener garantizada la **confidencialidad** de tus datos personales y mantener la **privacidad** de las actividades que se realicen en los centros.
- Gestionar la inscripción en las acciones formativas que conforman la **Oferta Formativa de KZgunea**, a través del Área Personal de nuestra Web.



OBLIGACIONES

Asimismo, tras la inscripción, adquirirás una serie de obligaciones:

- **Cumplir el reglamento** interno de KZgunea (www.kzgunee.us/es/reglamento-kzgunee).
- Tratar con el **máximo respeto y consideración al personal educador** a cargo del centro, así como atender sus indicaciones.
- No mostrar actitudes agresivas o violentas ni atentar contra la libertad personal, sexual ni contra la dignidad del **personal educador** ni del **resto de personas del centro**.
- **Cumplir con los límites de tiempo** de acceso a Internet que fije cada centro. Siendo siempre prioritario el uso del centro para la formación. KZgunea puede modificar este límite según las circunstancias concretas del centro en función de criterios de optimización del servicio.
- **No acceder a páginas web** con contenidos de sexo explícito, xenófobos, racistas, machistas, que promuevan actos delictivos, que sean **ilegales** o que inciten a la violencia.
- **No usar** las instalaciones y/o la infraestructura para cualquier **actividad ilegal** o inadecuada.
- Los centros KZgunea no están pensados como centros lúdicos, por lo que todos los **usos** que se hagan de los distintos servicios que se ofrecen deben tener algún otro tipo de motivación e interés ya sea, **educativo, laboral, investigación**, etc.
- **Respetar los elementos de mobiliario**, hardware y software del centro, ya que son propiedad de la administración. Cualquier desperfecto ocasionado con mala fe sobre cualquiera de estos elementos será denunciado a las autoridades competentes.
- **Mantener actualizados los datos de contacto** a través de los medios que KZgunea pone a disposición de las personas usuarias en el área personal (www.kzgunee.us/es/area-personal).

OBLIGACIONES

SERVICIOS KZGUNEAA	NUESTROS SERVICIOS	¿DÓNDE DISFRUTARLOS?
FORMACIÓN	Formación presencial Cursos impartidos por el personal de los centros KZgunea (Consulta todos los cursos presenciales en nuestra oferta formativa)	Red de centros KZgunea www.kzgunea.eus/es/centros
	Formación por videoconferencia Cursos impartidos por el personal de los centros KZgunea a través de videoconferencia. (Consulta todos los cursos por videoconferencia en nuestra oferta formativa)	Plataforma de aprendizaje de KZgunea www.kzgunea.eus/es/cursos
	Formación a distancia Cursos a distancia planificados con respaldo tutorizado del personal de KZgunea. (Consulta todos los cursos a distancia en nuestra oferta formativa)	Plataforma de aprendizaje de KZgunea www.kzgunea.eus/es/cursos
	Charlas en directo Sesiones informativas sobre temáticas tecnológicas en directo a través de nuestro canal de YouTube. (Consulta todas las charlas en directo en nuestra web)	Canal de YouTube de KZgunea www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo
ASESORAMIENTO PERSONALIZADO	Tutorías Apoyo especializado por parte del personal del centro para asesorarte sobre nuevas tecnologías. (Consulta en tu centro más cercano)	Red de centros KZgunea www.kzgunea.eus/es/centros
	Respuesta a tus consultas y dudas Sobre los servicios de KZgunea. (Disponibilidad del personal del centro para resolver tus dudas sobre los servicios de KZgunea)	Red de centros KZgunea www.kzgunea.eus/es/centros
CONTENIDOS DE ACTUALIDAD	Información online relativa a las nuevas tecnologías A tu disposición todo lo que te interesa sobre las nuevas tecnologías, a través de nuestras publicaciones de KZgunea (Mantente al tanto de las últimas novedades tecnológicas)	Blog de KZgunea kzgunea.blog.euskadi.eus
	Promoción de todas las novedades Sobre los servicios y actividad de KZgunea (Infórmate de las novedades de KZgunea)	Web de KZgunea www.kzgunea.eus/es/actualidad A través de los boletines enviados a tu correo Blog KZgunea  kzgunea.blog.euskadi.eus Redes Sociales  www.facebook.com/KZgunea  www.twitter.com/kzguneatic  www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo  www.instagram.com/kzguneatic

SERVICIOS KZGUNEА	NUESTROS COMPROMISOS ⁽¹⁾	CÓMO LOS MEDIMOS	
FORMACIÓN	Formación presencial	Ofrecerte como mínimo 40 cursos presenciales al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de cursos presenciales disponibles al año en la oferta formativa.
		Ofrecerte al menos 42.000 horas de formación en nuestros cursos presenciales.	Nº de horas disponibles de formación presencial en los centros al año.
		Que el 90% de nuestras personas usuarias estén satisfechas con el servicio de formación presencial.	Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso presencial impartido sea mayor o igual a 7. ⁽²⁾
	Formación por videoconferencia	Ofrecerte como mínimo 18 cursos por videoconferencia al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de cursos por videoconferencia disponibles al año en la oferta formativa.
		Formación a distancia	Ofrecerte como mínimo 20 cursos a distancia al año disponibles en la oferta formativa.
	Ofrecerte al menos 2.000 horas de formación en nuestros cursos a distancia tutorizados.		Nº de horas disponibles de formación a distancia al año.
	Que el 85% de nuestras personas usuarias estén satisfechas con el servicio de formación a distancia.		Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso a distancia impartido sea mayor o igual a 7. ⁽²⁾
	Charlas en directo	Ofrecerte al menos 30 horas de charlas en directo.	Nº de horas de charlas en directo disponibles al año.
ASESORAMIENTO PERSONALIZADO	Tutorías	Que el 92% de nuestras personas usuarias estén satisfechas con el servicio de tutorías.	Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con las tutorías recibidas sea mayor o igual a 7. ⁽³⁾
	Respuesta a tus consultas y dudas	Que el 92% de nuestras personas usuarias estén satisfechas con la información y atención recibida por parte del personal del centro.	Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con la orientación de los servicios disponibles ofrecida por el personal del centro sea mayor o igual a 7. ⁽³⁾
		Que responderemos al 100% de tus reclamaciones y quejas en un plazo máximo de 20 días laborables.	Porcentaje de reclamaciones y quejas respondidas en un plazo no superior a 20 días laborables.
		Que cumpliremos el 95% del horario de presencia del personal del centro publicado en la web de KZgunea.	Porcentaje de horas de centros abiertos en el horario propuesto para el personal del centro, publicado en la Web.
		Que, en caso de no poder acudir en el horario marcado, informaremos el 100% de las ocasiones en nuestra web.	Porcentaje de horas de centros en los que se informa, en la página web, sobre el incumplimiento del horario del personal educador, por circunstancias propias o ajenas al servicio.
CONTENIDOS DE ACTUALIDAD	Información online relativa a las nuevas tecnologías	Que publicaremos al menos 10 post/entradas al mes en nuestro blog.	Nº de post publicados al mes en el blog.
	Promoción de todas las novedades	Que publicaremos al menos 2 noticias al mes en nuestra web.	Nº de noticias publicadas al mes en la web de KZgunea.
		Que os enviaremos al menos 1 boletín al mes con las novedades en los servicios y actividades de KZgunea.	Nº de boletines enviados a las personas usuarias al mes.
		Que el 82% de nuestras personas usuarias estén satisfechas con la promoción de todas las novedades en los servicios y actividades de KZgunea.	Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con la promoción de las novedades en los servicios y actividades en KZgunea sea mayor o igual a 7. ⁽³⁾

⁽¹⁾ Estos compromisos son válidos hasta el 31 de diciembre de 2022. Durante el mes de agosto no serán de aplicación los compromisos de la presente Carta de Servicios.

⁽²⁾ Estos resultados de satisfacción se obtienen a través de una encuesta de satisfacción realizada al acabar cada curso. Cada pregunta se valora con una puntuación del 1 al 10.

⁽³⁾ Estos resultados de satisfacción se obtienen a través de una encuesta de satisfacción anual. Cada pregunta se valora con una puntuación del 1 al 10.



REVISIÓN CUMPLIMIENTO

REVISIÓN

Cada edición de la Carta de Servicios de KZgunea tiene una vigencia de 2 años, por lo que bienalmente y durante el primer trimestre del año se realiza una revisión del contenido, de los servicios y de sus compromisos.

Además de la revisión bienal, durante el primer trimestre de cada año se realiza una revisión de los valores de los compromisos a cumplir, adecuándolos a las expectativas de las personas usuarias y la estrategia del proyecto.

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Durante el primer trimestre de cada año, publicaremos en nuestra web

(www.kzgunea.eus/es/carta-de-servicios)

los resultados alcanzados en cada compromiso.

EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Si por causas propias o ajenas al servicio los compromisos de esta Carta de Servicios pudieran verse afectados, pondremos en marcha, en la mayor brevedad posible, las acciones necesarias para mitigar el impacto y mejorar nuestros servicios.

Las medidas adoptadas por los incumplimientos se publicarán en el informe anual de cumplimiento de compromisos disponible en nuestra web

(www.kzgunea.eus/es/carta-de-servicios).



NOR MATI VA

NORMATIVA REGULADORA

- **Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo**, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **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 (BOPV 04/03/2004).
- **Ley 9/2017**, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- **Ley 10/1982**, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.
- **Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- **NORMA UNE 93200** – Cartas de Servicios – Requisitos.
- **NORMA UNE-EN ISO 9001:2015** - Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- **Reglamento KZgunea**
www.kzgunea.eus/es/reglamento-kzgunea

PARTI
CIPA
CIÓN
INFOR
MA
CIÓN

TU PARTICIPACIÓN

Con el objetivo de mejorar nuestros servicios y tu satisfacción, en KZgunea nos gustaría contar con tus experiencias, aportaciones y reclamaciones sobre nuestros diferentes servicios.

Sugerencias/Reclamaciones/Quejas

- Disponemos de un **procedimiento de reclamaciones, quejas y sugerencias** en el que se indica cómo proceder:

(www.kzgunea.eus/es/reclamaciones-y-sugerencias)

Si lo consideras necesario, puedes acercarte a tu centro KZgunea para explicártelo detalladamente.

- Ofrecemos un **servicio de respuesta personalizada** a tus reclamaciones y quejas en el plazo establecido en nuestros compromisos.

Encuestas

- Encuestas de satisfacción anuales. Publicamos sus resultados en nuestra web dentro de la memoria anual del proyecto

(www.kzgunea.eus/es/acerca-de-kzgunea).

Sesiones grupales

- Sesiones grupales realizadas con personas usuarias activas en el servicio, para conocer sus necesidades.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Puedes consultar en nuestra web (www.kzgunea.eus/es/centros) todo el listado de centros KZgunea (con su dirección, horario, teléfono, localidad y mapa de localización) donde disfrutar de todos nuestros servicios. Igualmente, puedes descargar esta Carta de Servicios en formato pdf

(www.kzgunea.eus/es/carta-de-servicios).



UNIDAD RESPONSABLE

CENTRO DE GESTIÓN KZGUNEa

Avenida del Mediterráneo, 14
01010 Vitoria-Gasteiz (Álava)

Teléfono: 945016100

Email: kzc@kzgunea.net

Horario:

Lunes a jueves de 08:00-13:30 y 15:00-17:00

Viernes de 08:00-15:00

Horario de verano:

Junio a septiembre de lunes a viernes de 08:00-15:00
(Durante el mes de agosto no se ofrecerá servicio de atención)



www.kzgunea.eus



kzgunea.blog.euskadi.eus



www.facebook.com/KZgunea



www.twitter.com/kzguneatic



www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo



www.instagram.com/kzguneatic