

# CARTA DE SERVICIOS

2017/2018 2ª EDICIÓN

## RED DE CENTROS KZGUNEA



A58/0000128



ER-1137/2002

**Q-epea**

ZERBITZUEN KARTAK  
CARTAS DE SERVICIOS 2017-2019



Fecha de entrada en vigor de esta edición: 01/01/2018  
Vigencia hasta: 31/12/2018

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 Informática y Telecomunicaciones, 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 en conjunto, mejoraremos.



## MISIÓN

La red pública vasca de centros KZgunea, dependiente de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones 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 (Nuevas 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 la sociedad y apoyar así los objetivos de la Agenda Digital de Euskadi 2020, 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 (TICs) mediante la impartición de cursos presenciales y a distancia de distintas temáticas, haciendo hincapié en el uso de dispositivos tecnológicos propios de las personas usuarias.
  - Asesoramiento personalizado en el uso adecuado de las TICs 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 TICs que se ofrecen desde otras entidades públicas (Tramitación de certificados digitales, Gestión de altas en el servicio Metaposta,...)
- Apoyar a Lanbide en su lucha por la búsqueda de empleo, mediante un convenio de colaboración para formar a personas demandantes de empleo.

# MISIÓN



DERE  
CHOS  
RES  
PONS  
ABILIDA  
DES



## DERECHOS

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

- Ser atendido o atendida por el personal de KZgunea, en función de su disponibilidad, siempre atendiendo a criterios de prioridad, para resolver tus dudas sobre el uso de los distintos servicios prestados en la red KZgunea.
- Acceder a los centros 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 realices 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.

## RESPONSABILIDADES

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

- Hacer uso del centro con fines de interés educativo, laboral, etc. excluyendo todo tipo de fines lúdicos.
- Respetar las indicaciones del personal a cargo de tu centro.
- Cumplir el reglamento interno de KZgunea <http://www.kzgunea.eus/reglamento-kzgunea>
- Cumplir con los límites de tiempo de acceso a Internet que fije cada centro. Siendo siempre prioritario el uso del centro para la formación.
- No acceder a páginas web con contenidos de sexo explícito, xenófobos o racistas, que promuevan actos delictivos, que sean ilegales o que inciten a la violencia.
- No usar el centro para cualquier actividad ilegal o inadecuada.
- Respetar el mobiliario y el equipamiento informático.
- Mantener actualizados los datos de contacto a través de los medios que KZgunea pone a tu disposición en el área personal <http://www.kzgunea.eus/area-personal>

SERVICIOS KZgunea	NUESTROS SERVICIOS	¿DÓNDE DISFRUTARLOS?
FORMACIÓN	<b>Formación presencial</b> Cursos impartidos por el personal de los centros KZgunea (Consulta todos los cursos presenciales en nuestra oferta formativa)	Red de centros KZgunea <a href="http://www.kzgunea.eus/centros">http://www.kzgunea.eus/centros</a>
	<b>Formación a distancia</b> 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 <a href="http://www.kzgunea.eus/catalogo-formacion">http://www.kzgunea.eus/catalogo-formacion</a>
	<b>Autoformación</b> Cursos disponibles en la web de KZgunea con ejercicios de autoevaluación, para que aprendas sin necesidad de apoyo tutorizado. (Consulta todos los cursos de autoformación en nuestra oferta formativa)	Plataforma de aprendizaje de KZgunea <a href="http://www.kzgunea.eus/catalogo-formacion">http://www.kzgunea.eus/catalogo-formacion</a>
	<b>Charlas</b> Sesiones informativas sobre temáticas tecnológicas, programadas en los centros de KZgunea o en otras salas. (Consulta todas las charlas en nuestra oferta formativa)	Red de centros KZgunea <a href="http://www.kzgunea.eus/centros">http://www.kzgunea.eus/centros</a>
ASESORAMIENTO PERSONALIZADO	<b>Tutorías</b> Apoyo especializado por parte del personal del centro para asesorarte sobre nuevas tecnologías. (Consulta en tu centro más cercano)	Red de centros KZgunea <a href="http://www.kzgunea.eus/centros">http://www.kzgunea.eus/centros</a>
	<b>Respuesta a tus consultas y dudas</b> Sobre los servicios de KZgunea (Disponibilidad del personal del centro para resolver tus dudas sobre los servicios de KZgunea)	Red de centros KZgunea <a href="http://www.kzgunea.eus/centros">http://www.kzgunea.eus/centros</a>
CONTENIDOS DE ACTUALIDAD	<b>Información online de interés relativa a las nuevas tecnologías</b> 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 <a href="http://kzgunea.blog.euskadi.eus/">http://kzgunea.blog.euskadi.eus/</a>
	<b>Promoción de todas las novedades</b> Sobre los servicios y actividad de KZgunea (Entérate el primero de las novedades de KZgunea)	Web de KZgunea <a href="http://www.kzgunea.eus/noticias">http://www.kzgunea.eus/noticias</a>  A través de los boletines enviados a tu correo Blog KZgunea  <a href="http://kzgunea.blog.euskadi.eus">kzgunea.blog.euskadi.eus</a>  Redes Sociales  <a href="http://www.facebook.com/KZgunea">www.facebook.com/KZgunea</a>  <a href="http://www.twitter.com/kzguneatic">www.twitter.com/kzguneatic</a>  <a href="http://www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo">www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo</a>

SERVICIOS KZgunea	NUESTROS COMPROMISOS <sup>1</sup>	COMO LOS MEDIMOS	
FORMACIÓN	Formación presencial	Que tengas como mínimo 34 cursos presenciales al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de cursos presenciales disponibles al año en la oferta formativa.
		Que tengas al menos 65.000 horas de formación en nuestros cursos presenciales.	Nº de horas disponibles de formación presencial en los centro al año.
		Que el 88% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos/as con el servicio de formación presencial.	Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso presencial impartido sea mayor o igual a 7. <sup>2</sup>
	Formación a distancia	Que tengas como mínimo 15 cursos a distancia al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de cursos a distancia disponibles al año en la oferta formativa.
		Que tengas al menos 1.300 horas de formación en nuestros cursos a distancia tutorizados.	Nº de horas disponibles de formación a distancia al año.
		Que el 80% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos/as con el servicio de formación a distancia.	Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso a distancia impartido sea mayor o igual a 7. <sup>2</sup>
	Autoformación	Que tengas como mínimo 10 cursos de autoformación al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de cursos de autoformación disponibles al año en la oferta formativa
	Charlas	Que tengas como mínimo 6 charlas al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de charlas disponibles al año en la oferta formativa.
		Que tengas al menos 130 horas de charlas.	Nº de horas disponibles de charlas en los centro al año.
	ASESORAMIENTO PERSONALIZADO	Tutorías	Que el 92% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos/as con el servicio de tutorías.
Respuesta a tus consultas y dudas		Que el 92% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos/as 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 esté entre los valores 3 y 4 (satisfecho/a y muy satisfecho/a) <sup>3</sup> .
		Que responderemos al 100% de tus reclamaciones en un plazo máximo de 20 días laborables.	Porcentaje de reclamaciones personalizadas 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 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 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 de interés relativa a las nuevas tecnologías	Que publicaremos al menos 6 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 de interés al mes en nuestra web.	Nº de noticias publicadas al mes en la web de KZgunea.
		Que os enviaremos al menos 8 newsletters al año con las novedades en los servicios y actividades de KZgunea.	Nº de newsletter que se envían a los/as usuarios/as al año.
		Que el 80% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos/as 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 esté entre 3 y 4 (satisfecho/a y muy satisfecho/a) <sup>3</sup> .

<sup>1</sup> Estos compromisos son válidos hasta el 31 de diciembre de 2018. Durante el mes de Agosto no serán de aplicación los compromisos de la presente Carta de Servicios.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Estos resultados de satisfacción se obtienen a través de una encuesta de satisfacción anual. Cada pregunta se valora con una puntuación del 1 al 4

(1: Muy insatisfecho/a, 2: Insatisfecho/a, 3: Satisfecho/a, 4: Muy satisfecho/a).



COM  
PROMI  
SOS  
NOR  
MATI  
VA

## CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Anualmente, publicaremos en nuestra web <http://www.kzgunea.eus/carta-de-servicios> los resultados alcanzados en cada compromiso.

## EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Si por causas ajenas los compromisos de esta Carta de Servicios pudieran verse afectados, pondremos en marcha en la mayor brevedad posible, las acciones necesarias para que no te afecte como usuario o usuaria de nuestros servicios.

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

<http://www.kzgunea.eus/carta-de-servicios>

## NORMATIVA REGULADORA

Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14/12/1999).

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 3/2011, de 14 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

NORMA UNE 93200 – Cartas de servicios – Requisitos.

NORMA UNE-EN ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.

Reglamento KZgunea

<http://www.kzgunea.eus/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

- Tienes la posibilidad de solicitar una hoja de sugerencias/reclamaciones en cada uno de los centros cuya apertura sea al menos de 4 horas diarias, siempre que el personal esté disponible.
- Dispones de un enlace accesible desde la web de KZgunea. ([www.kzgunea.eus/reclamaciones-y-sugerencias](http://www.kzgunea.eus/reclamaciones-y-sugerencias)).
- Ofrecemos un servicio de respuesta personalizada a tus reclamaciones en el plazo establecido en los compromisos de este documento.

### Encuestas

- Encuestas de satisfacción anuales. Publicamos sus resultados en nuestra web dentro de la memoria anual del proyecto ([www.kzgunea.eus/memorias](http://www.kzgunea.eus/memorias)).

### Sesiones grupales

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

## INFORMACIÓN DE INTERÉS

Tanto en nuestra web ([www.kzgunea.eus/centros](http://www.kzgunea.eus/centros)) como en nuestra App, puedes consultar todo el listado de centros KZgunea (con su dirección, teléfono, localidad y mapa de localización) dónde disfrutar de nuestros distintos servicios. Igualmente, puedes descargar esta Carta de Servicios en formato pdf:

<http://www.kzgunea.eus/carta-de-servicios>





## UNIDAD RESPONSABLE

CENTRO DE GESTIÓN KZgunea

Beato Tomás de Zumárraga, 71 – 2ª Planta

01008 Vitoria-Gasteiz.

### Horario:

Lunes a Jueves de 08:00-13:30 y

15:00-17:00 Viernes de 8:00-15:00

### Horario Verano:

Junio a Septiembre todos los días de 08:00-15.00

Tel.: 945016100

Fax: 945016101

Email: [kzc@kzgunea.net](mailto:kzc@kzgunea.net)



[www.kzgunea.eus](http://www.kzgunea.eus)



<http://kzgunea.blog.euskadi.eus>



[www.facebook.com/KZgunea](http://www.facebook.com/KZgunea)



[www.twitter.com/kzguneatc](http://www.twitter.com/kzguneatc)



[www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo](http://www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo)



<http://bit.ly/1L16UQx>



<http://apple.co/1QvFKBs>