



Reglamento KZgunea

ÍNDICE

Qué es KZgunea	3
Objeto del reglamento y ámbito de aplicación	4
Art. 1.- Objeto del reglamento	4
Art. 2.- Ámbito de aplicación	4
Derechos y obligaciones de las personas usuarias.....	4
Art. 3.- Personas usuarias de KZgunea	4
Art. 4.- Derechos	4
Art. 5.- Obligaciones	5
Art. 6.- Reclamaciones, quejas y sugerencias	5
Normativa de uso del servicio de KZgunea.....	6
Art. 7.- Normas de uso	6
Acceso a los centros	7
Art. 8.- Horarios	7
Art. 9.- Edad de acceso	8

Qué es KZgunea

La red pública vasca de centros KZgunea, dependiente de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DTIC) 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 la Comunicación) en todos los municipios de Euskadi.

Actualmente, KZgunea enfoca sus esfuerzos alineándose con la estrategia española del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) creada para canalizar los fondos europeos Next Generation destinados por Europa para reparar los daños provocados por la crisis del COVID-19.

La adquisición y el desarrollo de competencias digitales se establece como una de las prioridades clave de este Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. En dicho plan se presenta diferentes líneas de actuación determinadas por Componentes. En concreto el Componente 19 tiene como objetivo garantizar la formación e inclusión digital de la ciudadanía y las personas trabajadoras, no dejando a nadie atrás en el proceso de transformación digital de la sociedad y la economía. Se dirige así al conjunto de la población, y pone especial atención al cierre de la brecha de género y al impulso de la formación en las zonas en declive demográfico.

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 y mantener los centros con equipamiento informático, en colaboración con las entidades municipales y dirigidos por personal educador de los centros para proporcionar servicios de:
 - Formación en nuevas tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) mediante la impartición de cursos en diferentes modalidades de distintas temáticas, haciendo uso de la infraestructura de los centros y de dispositivos propios de las personas usuarias, en algunos casos.
 - Asesoramiento personalizado en el uso adecuado de las TIC para dar apoyo, añadir 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, para formar a personas demandantes de empleo.

Objeto del reglamento y ámbito de aplicación

Art. 1.- Objeto del reglamento

El objeto del presente reglamento es el de regular la relación entre las personas usuarias y los servicios ofrecidos por KZgunea.

Orientado a la mejora continua de los servicios ofrecidos, el Centro de Gestión de KZgunea modificará este reglamento cuando lo estime necesario. Los cambios de versión de dicho reglamento se publicarán en la web de KZgunea y se distribuirán en los centros.

El uso de los servicios KZgunea implica la aceptación y cumplimiento de las normas de este reglamento y sus actualizaciones.

Art. 2.- Ámbito de aplicación

Este reglamento es de aplicación en todos los centros KZgunea de la Red de la Comunidad Autónoma del País Vasco, incluyendo aquellas plataformas digitales en las que esté presente.

Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Art. 3.- Personas usuarias de KZgunea

- Puede darse de alta en KZgunea cualquier persona física, con independencia de su nacionalidad o lugar de residencia, mayor o igual a 14 años (salvo las excepciones detalladas en el artículo 9 del presente reglamento), con un documento oficial de identificación (DNI, pasaporte, NIE, tarjeta de residencia o carnet de conducir estatal) en vigor.
- En caso de que durante 5 años una persona usuaria no hiciera uso de cualquiera de los servicios de KZgunea, se procederá a la eliminación del acceso a los servicios de KZgunea.
- Si por cualquier motivo una persona usuaria que haya sido dada de baja quisiera volver a darse de alta en KZgunea, tendrá que completar de nuevo el proceso de inscripción. Los datos que tuviera asociados con anterioridad no se recuperarán en ningún caso.
- Una persona usuaria puede solicitar en cualquier momento la baja voluntaria en los servicios de KZgunea a través de una solicitud que podrá tramitar desde cualquier centro KZgunea, con un documento de identificación (DNI, pasaporte, NIE, tarjeta de residencia o carnet de conducir estatal) en vigor.

Art. 4.- Derechos

- 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.

Art. 5.- Obligaciones

- Para poder acceder a los servicios del centro KZgunea las personas usuarias deben registrarse en el servicio y aceptar este reglamento de uso.
- 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 usuarias 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 y equipamiento informático 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 (<https://www.kzgunea.eus/es/area-personal>).

Art. 6.- Reclamaciones, quejas y sugerencias

Con el objetivo de mejorar nuestros servicios y la satisfacción de las personas usuarias, en KZgunea existen diversos medios para poder poner reclamaciones, quejas y/o sugerencias:

- Solicitar una hoja de reclamaciones/quejas/sugerencias en cualquiera de los centros cuya apertura sea al menos de 4 horas diarias, siempre que el personal educador esté disponible.
- Un enlace accesible desde la web de KZgunea. (<https://www.kzgunea.eus/es/reclamaciones-y-sugerencias>).

Se dará respuesta personalizada a todas aquellas reclamaciones y quejas que lleven correctamente indicados los datos personales solicitados. El tiempo de respuesta viene especificado en la Carta de Servicios (<https://www.kzgunea.eus/es/carta-de-servicios>) disponible en nuestra web.

Será responsabilidad de KZgunea gestionar las reclamaciones, quejas o sugerencias circunscritas exclusivamente al ámbito de los servicios ofrecidos por KZgunea descritos en la Carta de Servicios mencionada anteriormente.

Normativa de uso del servicio de KZgunea

Art. 7.- Normas de uso

- La disponibilidad del servicio general de navegación puede verse afectada por la priorización de otro tipo de actividades que KZgunea considere de mayor prioridad para el proyecto.
- El servicio de navegación dispone de limitación de acceso a ciertos contenidos web. En este sentido, está terminantemente prohibido el acceso a páginas o descarga de material de contenido sexual explícito, que promuevan actos delictivos, que incumplan la normativa legal vigente en cualquier aspecto, de carácter xenófobo o racista o que inciten a la violencia.
- La navegación en Internet de las personas usuarias de KZgunea se monitoriza y quedan registrados los datos de la persona, día/hora en que se utiliza, y los contenidos a los que se accede. Esta monitorización es un requerimiento legal definido en la ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Estos datos se analizarán y/o cederán con el fin de obtener información si fuera solicitada por un órgano competente.
- No se podrán tomar fotografías, ni grabar vídeos o audios dentro del centro KZgunea sin el permiso correspondiente.
- El uso de la impresora es de hasta 5 hojas por día y por persona usuaria y estará supeditado a la disponibilidad del personal educador y las necesidades de gestión del centro.
- La utilización del sonido de los equipos informáticos, a través de auriculares, es de aplicación únicamente en caso de encontrarse en una formación KZgunea que lo requiera.
- Se prohíbe el consumo de comida y bebida dentro de las salas.
- Por respeto al resto de personas usuarias, toda persona usuaria de KZgunea deberá cuidar las normas sociales de convivencia e higiene personal.
- Está terminantemente prohibido el uso del teléfono móvil o de cualquier aparato electrónico que pueda perturbar o alterar el funcionamiento normal de la sala, por parte de las personas usuarias.
- El almacenamiento de información en los equipos es accesible por cualquier persona usuaria que los utilice y se borrará periódicamente. Los datos eliminados no se almacenan, y, no se podrán recuperar de ninguna manera. KZgunea no se responsabiliza de los datos y ficheros que pudieran ser almacenados por las personas usuarias.
- Se prohíbe el acceso de animales, excepto aquellos que realicen funciones de guiado o seguridad.
- KZgunea no se responsabiliza de la pérdida o robo de los objetos personales de las personas usuarias dentro de sus instalaciones.
- Las credenciales de acceso que se facilitan al darse de alta en el servicio es un dato personal e intransferible y no se debe ceder a terceras personas. Se recomienda, por seguridad, que se modifique periódicamente la contraseña de acceso desde el área personal (<https://www.kzgunea.eus/es/area-personal>) de la web KZgunea.
- Durante las acciones formativas presenciales, en el caso de utilización de dispositivo propio, la persona usuaria acepta que:
 - 1) reconoce la titularidad de los dispositivos como propios,
 - 2) en el caso de seguir los consejos del personal educador lo hace bajo su responsabilidad, y que tanto el personal educador como KZgunea no se responsabilizan de ninguna de las acciones realizadas sobre los dispositivos,

- 3) el personal de KZgunea no manipulará en ningún caso el dispositivo,
 - 4) no se realizará o dará soporte a la instalación de sistemas operativos o software de ningún tipo,
 - 5) la custodia del dispositivo es exclusivamente de la persona usuaria durante todo el tiempo que dure el servicio, por lo que KZgunea no se hace responsable de lo que suceda con el dispositivo dentro de sus instalaciones,
 - 6) no se podrán almacenar, o depositar equipos informáticos/periféricos en el centro KZgunea.
- El titular de la dirección de correo electrónico de KZgunea deberá tener en cuenta que, KZgunea enviará una notificación a dicha cuenta, si no ha accedido a este correo en un periodo de 6 meses. Al recibo de esta notificación, la persona usuaria, como titular de la cuenta de correo deberá confirmar la continuidad de ésta. De no confirmarlo, se procederá a su baja definitiva sin posibilidad de recuperación.
 - Las cuentas de correo electrónico, que se dan de alta para la realización de los cursos de KZgunea, se eliminarán a los 15 días de su creación ya que se circunscriben exclusivamente al ámbito de formación en el que se crearon.
 - El uso inapropiado de la cuenta de correo KZgunea, conlleva la baja inmediata de la misma.

Acceso a los centros

Art. 8.- Horarios

El horario de cada centro KZgunea está disponible en la ficha del centro dentro de nuestra página web:

<https://www.kzgunea.eus/es/centros>

Existen dos tipos de horarios:

- **Horario apertura por el ayuntamiento:** Horario de apertura del centro sin personal de KZgunea. Cuando no hay presencia de personal educador, la responsabilidad de la apertura recae sobre el ayuntamiento.
- **Horario apertura con personal KZgunea:** Horario en el que nuestro personal educador estará presente en el centro KZgunea.

Llevar a cabo el servicio de formación es la prioridad del personal educador de KZgunea de los centros, por lo que mientras se encuentren impartiendo una acción formativa, no es posible ofrecer servicio de atención al público.

Para poder optimizar la gestión y mejorar la calidad en la entrega del servicio, y ante la necesidad de realizar una consulta personalizada, debe ponerse en contacto con el centro para fijar una cita previa o solicitarla a través del formulario dispuesto para ello en la web (<https://www.kzgunea.eus/es/cita-previa>).

Asimismo, durante las horas destinadas a la realización de pruebas IT-Txartela, las salas de los centros dedicadas a las pruebas permanecerán cerradas al público.

KZgunea no se responsabiliza de la actividad que se produzca en los centros fuera de los horarios de presencia del personal educador.

Art. 9.- Edad de acceso

La edad de acceso de los centros KZgunea debe ser igual o superior a 14 años excepto en los casos en los que el ayuntamiento haya solicitado una edad inferior a la misma. Se puede consultar cada caso particular a través de la ficha del centro disponible desde nuestra página web:

<https://www.kzgunea.eus/es/centros>

Para posibilitar el acceso de las personas menores de edad a los centros KZgunea, los/las tutores/as legales deberán rellenar y firmar obligatoriamente una hoja de autorización (disponibles en los centros KZgunea).