CARTA DE SERVICIOS

2019/2020 6.3 EDICIÓN

RED DE CENTROS KZGUNEA

AENOR Servicio Certificado Cartas de servicios CDS-2009/0001

AENOR Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001 ER-0922/2000

Q-epea ZERBITZUEN KARTAK CARTAS DE SERVICIOS 2019-2021

kz gunea

Fecha de entrada en vigor de esta edición: 01/01/2019
Vigencia hasta: 31/12/2020

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

CARTA DE
SERVICIOS
2019/2020 6.3 EDICIÓN
RED DE CENTROS
KZGUNEA

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.

Xabier Patxi Arrieta Goiri
Director de Informática y Telecomunicaciones

CARTA DE
SERVICIOS
2019/2020 6.3 EDICIÓN
RED DE CENTROS
KZGUNEA

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 mujeres y hombres para reducir la brecha digital 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 afán por la búsqueda de empleo,** mediante un convenio de colaboración para formar a personas demandantes de empleo.

CARTA DE
SERVICIOS
2019/2020 6.3 EDICIÓN
RED DE CENTROS
KZGUNEA

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 los 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.

CARTA DE
SERVICIOS
2019/2020 6.3 EDICIÓN
RED DE CENTROS
KZGUNEA

OBLIGACIONES

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

- **Cumplir el reglamento** interno de KZgunea (www.kzgunea.eus/es/reglamento-kzgunea)
- El **objetivo** del centro KZgunea es ofrecer un lugar donde la ciudadanía pueda recibir los **servicios proporcionados por KZgunea**. Por lo tanto, 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.
- Tratar con el **máximo respeto y consideración al personal educador** a cargo del centro, así como atender sus indicaciones, sin mostrar actitudes agresivas o violentas y sin atentar contra su libertad personal, sexual ni contra su dignidad.
- **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 **elementos de mobiliario**, hardware y software del centro son propiedad privada y deben ser **respetados** como tales. 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.kzgunea.eus/es/area-personal)

SERVICIOS

SERVICIOS KZGUNEA	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 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 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 **www.kzgunea.eus/es/centros**
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**

COMPROMISOS

SERVICIOS KZGUNEA		NUESTROS COMPROMISOS[1]	CÓMO LOS MEDIMOS
FORMACIÓN	Formación presencial	Que tengas como mínimo 38 cursos presenciales al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de cursos presenciales disponibles al año en la oferta formativa.
		Que tengas al menos 61.000 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 estéis 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 a distancia	Que tengas como mínimo 18 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 1.600 horas de formación en nuestros cursos a distancia tutorizados.	Nº de horas disponibles de formación a distancia al año.
		Que el 80% de nuestras personas usuarias estéis 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	Que tengas como mínimo 8 charlas al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de charlas disponibles al año en la oferta formativa.
		Que tengas al menos 150 horas de charlas.	Nº de horas disponibles de charlas en los centros al año.
		Que el 85% de nuestras personas usuarias estéis satisfechas con el servicio de charlas.	Porcentaje de personas usuarias cuya valoración de la charla impartida sea mayor o igual a 7.[2]
ASESORAMIENTO PERSONALIZADO	Tutorías	Que el 92% de nuestras personas usuarias estéis 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 estéis 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 8 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 80% de nuestras personas usuarias estéis 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 2020. 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.

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 ubicado en nuestra web (www.kzgunea.eus/es/carta-de-servicios)

CARTA DE
SERVICIOS
2019/2020 6.3 EDICIÓN
RED DE CENTROS
KZGUNEA

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, 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

CARTA DE
SERVICIOS
2019/2020 6.3 EDICIÓN
RED DE CENTROS
KZGUNEA

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 consideras necesario, puedes acercarte a tu centro KZgunea para que te lo expliquemos detalladamente.
• Ofrecemos un **servicio de respuesta personalizada** a tus reclamaciones y quejas 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/es/acerca-de-kzgunea).

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

CARTA DE
SERVICIOS
2019/2020 6.3 EDICIÓN

RED DE CENTROS
KZGUNEA

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 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.

Tel.: 945016100
Fax: 945016101
Email: kzc@kzgunea.net

www.kzgunea.eus

kzgunea.blog.euskadi.eus

www.facebook.com/KZgunea

www.twitter.com/kzguneatic

www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo

http://bit.ly/1L16UQx

http://apple.co/1QvFKBs