



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA



CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Atención Ciudadana

Zuzenean

Canal presencial, telefónico y telemático

2016

Edición: febrero 2016

Horario: de 8:00 a 19:30, de lunes a viernes, excepto agosto (hasta las 14:30)



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



1. Nuestra Carta de Servicios

La Carta de Servicios del Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean) pretende mejorar el sistema de información presencial, telefónica y telemática que el Gobierno Vasco proporciona a la ciudadanía acerca de los ámbitos de su competencia.

Esta Carta recoge los servicios sobre los cuales se informa, así como los compromisos asumidos con la ciudadanía en cuanto a instalaciones, personal cualificado, tiempos de espera, derechos y obligaciones, normativa, cauces de participación y datos de contacto, entre otros.

2. Servicios prestados

- **Información general** sobre servicios y trámites.
- Información de la situación de **trámites particulares** iniciados.
- **Recoger y registrar documentos** dirigidos al Gobierno Vasco o a otras Administraciones Públicas.
- Expedición de **justificantes** de entrega.
- **Facilitación de impresos** y otro tipo de documentos, asesorando sobre su cumplimentación y documentación a adjuntar.
- Gestionar la acreditación para obtener la **Firma Electrónica Avanzada** y la revocación de la misma.
- Recepcionar **quejas, sugerencias y agradecimientos** dirigidos a cualquier Departamento del Gobierno Vasco.
- **Cobro** de tasas, sanciones y precios públicos (sólo pago con tarjeta bancaria).
- Gestionar y facilitar **cita previa** para la realización de determinados trámites.

3. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Puede consultar los derechos y obligaciones de las personas usuarias aplicables a la presente Carta de Servicios en el apartado [Carta de Servicios](#) del Portal web de Zuzenean (zuzenean.euskadi.eus).

4. Normativa



Puede consultar la normativa aplicable a la presente Carta de Servicios en el apartado [Carta de Servicios](#) del Portal web de Zuzenean (zuzenean.euskadi.eus).

5. Compromisos de calidad e indicadores

INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA

Las instalaciones de las oficinas de atención presencial serán adecuadas al servicio que se presta.

¿Cómo lo medimos?

- 1.1. Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. **Objetivo:** 8,0 puntos sobre 10.
- 1.2. Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. **Objetivo:** 8,0 puntos sobre 10.

PERSONAL DE ATENCIÓN

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

¿Cómo lo medimos?

- 2.1. Valoración media de la preparación de la persona que le atendió. **Objetivo:** 8,3 puntos sobre 10.
- 2.2. Valoración media de la amabilidad y trato dispensado. **Objetivo:** 8,4 puntos sobre 10.
- 2.3. Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió. **Objetivo:** 8,3 puntos sobre 10.
- 2.4. Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor (castellano o euskera). **Objetivo:** 8,7 puntos sobre 10.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Zuzenean tendrá un amplio horario de atención y tiempos de espera razonables.

¿Cómo lo medimos?

- 3.1. Valoración media de la amplitud del horario de atención al público. **Objetivo:** 8,4 puntos sobre 10.
- 3.2. Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos o menos en el canal presencial. **Objetivo:** 70%.
- 3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente. **Objetivo:** 8,0 puntos sobre 10.



3.4. Porcentaje de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas recibidas. **Objetivo:** 80%.

3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente. **Objetivo:** 8,3 puntos sobre 10.

3.6. Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables. **Objetivo:** 84%.

3.7. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean. **Objetivo:** 7,8 puntos sobre 10.

GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Zuzenean se compromete a analizar y responder personalmente todas las quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos en relación a los servicios que ofrece, y a adoptar las **medidas de subsanación** necesarias para corregir las deficiencias detectadas, si fuera posible.

¿Cómo lo medimos?

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

4.2. 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:** no menos del 93%.

4.3. Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestadas entre 15 y 60 días laborables. **Objetivo:** no más del 7%.

CALIDAD DE SERVICIO

Zuzenean se compromete a prestar un servicio de calidad en todos sus canales de atención.

¿Cómo lo medimos?

- 5.1. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención presencial y telefónico de Zuzenean. **Objetivo:** 8,0 puntos sobre 10.
- 5.2. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de Zuzenean (buzón de www.euskadi.eus y mensajería instantánea de Telegram). **Objetivo:** 7,0 puntos sobre 10.

6. Participación ciudadana

El servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) ofrece a la ciudadanía y a las personas usuarias del Servicio la posibilidad de expresar sus opiniones por medio de los siguientes canales:

- Entregando el “formulario de solicitud general, quejas, sugerencias y agradecimientos” disponible en las Oficinas de Zuzenean.
- Por medio del buzón de contacto de www.euskadi.eus.

Además, anualmente se realiza un estudio independiente de satisfacción en relación a los servicios prestados por Zuzenean, permitiéndonos así conocer su opinión y grado de satisfacción con los servicios recibidos.

7. Vigencia de la Carta de Servicios

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 de la misma por una nueva versión.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se publicará con periodicidad anual en el apartado [Carta de Servicios](#) del Portal web de Zuzenean (zuzenean.euskadi.eus).

El resultado de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se evalúa anualmente.

8. Información de contacto



Atención presencial

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-Portugaleta-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



Atención telefónica:

Desde el País Vasco: 012
Desde fuera del País Vasco: 945 018000
Desde el extranjero: 00 34 945 018000



Atención en Internet:

Buzón de contacto de www.euskadi.eus



Atención por Telegram:



Tel. +34 688671234 / alias: @zuzenean012

Horario de Atención

De 8:00 a 19:30, de lunes a viernes, excepto agosto (de 8:00 a 14:30), festivos locales y provinciales.