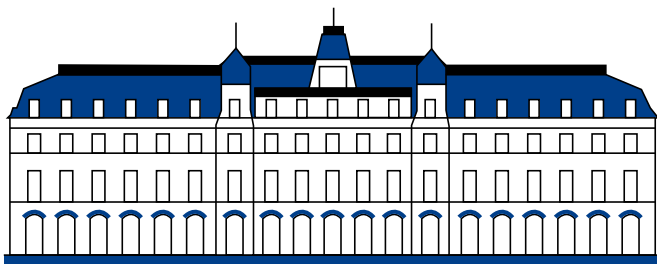


# Carta de Servicios

# Oficina Central de Información y Atención a la Ciudadanía

2017 - 2018



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

## Introducción

A través de las cartas de servicio queremos informar de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa, y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan, y seguir avanzando en su mejora.

### **Markel Olano Arrese**

Diputado general de Gipuzkoa

### **Imanol Lasa Zeberio**

Diputado foral de Gobernanza y  
Comunicación con la Sociedad

## Misión

Nuestra misión es ofrecer información administrativa actualizada y veraz, así como atención a la ciudadanía en los ámbitos correspondientes a las funciones y trámites de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

## Unidad responsable de la Carta de Servicios

El Servicio de Modernización del Departamento de Gobernanza y Comunicación con la Sociedad es el responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios.  
[modernizazioa@gipuzkoa.eus](mailto:modernizazioa@gipuzkoa.eus)

## ¿Qué servicios prestamos?

## ¿A qué nos comprometemos?

## ¿Cómo lo medimos?

### Información y Atención

#### Instalaciones

A que las instalaciones de las oficinas de atención presencial sean adecuadas al servicio que se presta y que la valoración de las personas atendidas sea superior a 8 sobre 10.

Valoración media de las personas atendidas en las instalaciones de las oficinas de atención presencial a través de las encuestas de satisfacción.

#### Horario de atención

A que las oficinas de atención presten su servicio en un horario continuado de mañana y tarde (8:30 a 18:30 Registro – 8:30 a 19:00 Atención) de lunes a jueves y en horario de mañana los viernes y mes de agosto (8:30 a 14:30 Registro – 8:30 a 15:00 Atención) y a que la valoración de satisfacción dada por las personas atendidas sea superior a 8 sobre 10.

Valoración media de satisfacción con el horario de las personas atendidas.

#### Tiempos de espera

A reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 2 minutos en base al tiempo promedio de espera.

Porcentaje de casos en los que se cumple el tiempo de espera comprometido.

#### Información

Facilitar información actualizada y veraz, facilitando la realización de las gestiones necesarias solicitadas y a que la valoración de satisfacción dada por las personas atendidas sea superior a 8 sobre 10.

Valoración media de satisfacción con el servicio prestado de las personas atendidas.

#### Atención y capacitación del personal

- A atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades.
- A utilizar un lenguaje sencillo, claro y concreto en las informaciones.
- A atender a la ciudadanía en la lengua oficial elegida por ésta.
- A mantener actualizadas las habilidades profesionales del personal para una mejor atención a la ciudadanía.
- Y a que la valoración de satisfacción dada por las personas atendidas sea superior a 8 sobre 10.

Valoración media de satisfacción con el servicio prestado de las personas atendidas.

### Trámites

- Registro presencial en el momento de documentación entrante y saliente a la Diputación Foral de Gipuzkoa, Ayuntamientos y otras Administraciones.
- Expedición y renovación de Certificados Electrónicos (clave operativa, BAKQ, etc.) en el momento.
- Expedición de certificados de Departamento de Políticas Sociales en el momento.
- Expedición y renovación del Título de Familia Numerosa en el momento.
- Presentación de quejas y sugerencias relacionadas con el servicio.

A facilitar la tramitación a realizar en la oficina de atención presencial, obteniendo una valoración de satisfacción dada por las personas atendidas sea superior a 8 sobre 10.

Valoración media de satisfacción con la tramitación de las personas atendidas.

#### Consultas, quejas y sugerencias

A contestar el 100% de las consultas, quejas y sugerencias relacionadas con el servicio de información y atención en un tiempo inferior a 20 días hábiles (plazo legal: 30 días).

Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas dentro de plazo.

## Normativa

Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, por el que se regulan los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa en materia de asistencia y atención a la ciudadanía.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Decreto Foral 23/2010, de 28 de septiembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Administración Foral, modificado por el Decreto Foral 32/2014 de 14 de octubre.

Plan de normalización del uso del euskera en el ámbito de actuación de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de sus organismos autónomos para el período 2013-2017 (BOG 31-12-2014).

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

## Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se enumeran en el artículo 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril (BOG nº 101, 31-05-2005).

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania>

Las obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se encuentran recogidas en la siguiente dirección:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/obligaciones-ciudadania>

## Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema para la recepción de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de la Diputación Foral, por correo o por Internet en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

## Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

## Dirección y horarios

Dirección: Plaza Gipuzkoa s/n, planta baja.  
20004, San Sebastián  
Teléfono: 943 112 111  
Fax: 943 429 961

### Atención presencial

**Horario de Información:** de lunes a jueves, 08:30-19:00.  
Viernes, 08:30-15:00.

En agosto, de lunes a viernes, 08:30-15:00.

**Horario de Trámites y Registro Central** (oficina auxiliar de registro de todos los registros de la Diputación): de lunes a jueves, 08:30-18:30.

Viernes, 08:30-14:30.

En agosto, de lunes a viernes, 08:30-14:30.

### Atención telefónica

**Horario de Información:** de lunes a viernes, 08:00-15:00.

### Atención telemática

[gipuzkoa@gipuzkoa.eus](mailto:gipuzkoa@gipuzkoa.eus)

## Recomendaciones

- Traiga siempre el DNI, carné de conducir o documento oficial que acredite su identidad.
- Si viene en nombre de otra persona a realizar alguna gestión de las permitidas con autorización, no olvide traer una autorización de ésta a su favor para realizar dicha gestión, además de una copia del DNI, carné de conducir o documento oficial que acredite la identidad de la persona que le autoriza.
- Es importante que presente la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento (consulte la web <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/listado-tramites> o llame al teléfono 943 112 111).
- Evite utilizar las horas punta del día (de 10:00 a 13:00 horas) para realizar sus gestiones y llamadas.
- No espere al día en que venzan los plazos. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.
- Si detecta un error, le agradeceríamos que nos lo comunicara para corregirlo. Si alguno de nuestros servicios no le satisface, puede presentar una queja o sugerencia y la atenderemos.

