

## **DECRETO \_\_/2012, de \_\_ de \_\_\_\_\_, de atención ciudadana**

La relación entre la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos y la ciudadanía se desarrolla en el marco de las exigencias que cada procedimiento administrativo establece en su base jurídica.

La diversidad de ámbitos competenciales ha generado una variedad de sistemas de atención, adaptados a las características particulares de cada ámbito competencial y de los recursos destinados para satisfacerlas, a la vez que la aplicación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación ha favorecido la innovación de fórmulas de relación, favoreciendo a todas las partes del proceso de atención.

A su vez, la mejora constante de los procesos de atención ha provocado nuevas exigencias en la integración de servicios, en el uso de nuevos canales de comunicación y en el despliegue de modelos de gestión económica eficiente, exigencias que demandan una adecuada respuesta normativa, en aras a dotar de seguridad jurídica a la actuación administrativa en estas nuevas circunstancias.

En su origen, los procesos de atención nacen como consecuencia de la ejecución de los procedimientos administrativos. Sin embargo, la sociedad avanza hacia nuevas fórmulas de relación, en las que la atención adquiere un sentido primordial en sí mismo, en especial en el ámbito de la difusión y acceso a la información pública.

Este nuevo enfoque está comportando que la atención a la ciudadanía sea un espacio de verdadera innovación de servicios, de puesta en funcionamiento de nuevas formas de participación y de creativas fórmulas de personalización de la relación, especialmente mediante la aplicación intensiva de las técnicas de administración electrónica.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi entiende que la conexión y equilibrada homogeneización de los diferentes modelos de atención favorece la obtención de sistemas de atención más integrados, eficientes, eficaces y adecuados a las necesidades y exigencias de la ciudadanía.

El resultado de este proceso de redefinición de la actividad de atención es un Sistema Multicanal de Atención Ciudadana, que considera la planificación, la prestación, la revisión y la mejora continua de la función pública de atención a la ciudadanía, con el

objeto final de adecuar la actuación de la Administración a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

La planificación de la atención ciudadana se contiene en el Modelo Multicanal de Atención Ciudadana, que sustenta las actividades, recursos y sistemas de base tecnológica que realizan la función de atención, y que se normativiza mediante el presente Decreto.

Por lo expuesto, de conformidad con las competencias atribuidas en el Estatuto de Autonomía para el País Vasco, artículo 10, apartados 2 y 6, a propuesta de la Consejera de Interior, Justicia y Administración Pública, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012,

## **DISPONGO:**

### **TÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 1.- Objeto.**

El presente Decreto regula la atención ciudadana, que es el conjunto de procesos y medios que se organizan para crear un espacio constructivo de relaciones que permitan a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a la información.

##### **Artículo 2.-Ámbito de aplicación.**

1.- Este Decreto será de aplicación a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, a sus Organismos Autónomos y, en su caso, a las entidades públicas de derecho privado.

2.- Los servicios de información y atención ciudadana con normativa específica se registrarán por la misma, y en su defecto, por las disposiciones de este Decreto que le fueran aplicables.

3.- Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, los servicios de información y atención ciudadana relacionados con la actividad prestacional o asistencial en sectores con normativa específica se regirán por su normativa específica y en su defecto, por las disposiciones contenidas en el presente Decreto.

### **Artículo 3.- La actividad de atención ciudadana.**

1.- La actividad de atención ciudadana tiene como finalidad informar y orientar sobre los servicios que presta la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos, independientemente del canal utilizado, facilitar a la ciudadanía la realización de trámites administrativos y promover la implantación de los procesos de participación y colaboración.

3.- El destinatario de la actividad de atención ciudadana lo componen las personas físicas, las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que se relacionan con la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

### **Artículo 4.- Definiciones.**

A efectos del presente decreto se entiende por:

a) "Sistema Multicanal de Atención Ciudadana": Conjunto de componentes tecnológicos, organizativos, informativos y personales, cuyo objetivo es facilitar la atención ciudadana mediante el uso de diferentes instrumentos de comunicación.

b) "Modelo Multicanal de Atención Ciudadana": Conjunto de definiciones técnicas que describen la forma de atención ciudadana mediante el uso de diferentes instrumentos de comunicación.

c) "Sistema de Gestión de Atención Ciudadana": Especificaciones técnicas, funcionales y organizativas que describen funcionamiento y la dirección de los procesos de atención ciudadana.

d) "Canal de atención": Medio tecnológico o instrumental mediante el que se materializa los procesos de atención finalistas. Los principales canales de atención son: Canal de atención presencial mediante oficinas físicas de atención, canal de

atención telefónica mediante el uso de comunicaciones telefónicas y el canal de atención telemático mediante el uso de medios basados en Internet.

#### **Artículo 5.- Competencia del Sistema Multicanal de Atención Ciudadana.**

Corresponde al órgano competente en materia de atención ciudadana la coordinación e interrelación de los canales e instrumentos de atención definidos en este Decreto, que componen el Sistema Multicanal de Atención Ciudadana, con el objeto de prestar un servicio completo y de calidad, en particular para evitar la fragmentación de las informaciones o las contradicciones entre las mismas, y garantizar el derecho de la ciudadanía a la elección de medio de comunicación con la Administración.

## **TÍTULO II**

### **LA ACTIVIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA**

#### **CAPÍTULO I**

#### **FUNCIONES Y MODALIDADES DE ATENCIÓN**

#### **Artículo 6.- La función de atención ciudadana.**

La función de atención ciudadana incluye las siguientes actuaciones:

- a) Proporcionar a la ciudadanía información general o particular, y orientación sobre la información facilitada por los distintos departamentos del Gobierno Vasco y los Organismos Autónomos respecto a los servicios ofrecidos por éstos.
- b) Identificar y facilitar a la persona interesada, en caso de ser necesario, el acceso a la información y a los documentos asociados a los procedimientos.
- c) Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de documentos y formularios, informando en su caso sobre la documentación que deben acompañar.
- d) Proporcionar información especializada conforme a la normativa específica en cada caso, o remitir al órgano competente, las solicitudes, peticiones o consultas de la ciudadanía que requieran de un tratamiento especializado.
- e) Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de los trámites y gestiones que dispongan de servicio de cita previa.

- f) Recibir la documentación aportada por las personas, su comprobación, en base a la información facilitada por los órganos competentes, y el inicio de la tramitación del correspondiente procedimiento administrativo.
- g) Registrar solicitudes, escritos y documentos, expidiendo los correspondientes justificantes de entrega de documentación.
- h) Ofrecer información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos particulares a aquellas personas que tengan la condición de interesadas, tras su previa identificación.
- i) Resolver procedimientos de tramitación directa.
- j) Proceder al cobro de los ingresos de derecho público o privado.
- k) Proporcionar soporte funcional sobre los procedimientos que se tramiten por medios electrónicos.
- l) Facilitar a la ciudadanía el acceso a los medios de participación y colaboración.
- m) Informar y orientar sobre el acceso al sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos y facilitar dicho acceso directamente.
- n) Recibir y responder quejas, sugerencias y agradecimientos en aquellas materias competencia de los servicios de atención y trasladarlas restantes a sus respectivos responsables.

#### **Artículo 7.- Modalidades de atención ciudadana.**

La ciudadanía podrá relacionarse con la Administración General y los Organismos Autónomos de la Comunidad Autónoma de Euskadi mediante la combinación de una o diversas modalidades de atención ciudadana:

- a) Atención presencial, mediante la personación física de la persona interesada ante el o la agente del servicio de atención, y atención telemática, mediante la aplicación de técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión a larga distancia, como Internet, teléfono, correo electrónico o fax.
- b) Atención inmediata, cuando el ejercicio de la atención ciudadana se realice mediante la coincidencia de hechos o fenómenos en el tiempo, y atención diferida, cuando el ejercicio de la atención ciudadana se realice sin coincidencia temporal en los hechos o fenómenos.

La atención se ofrecerá de modo diferido cuando, por la naturaleza de la solicitud o del canal, ésta no pueda ser atendida de modo inmediato a través de los distintos canales de atención, sino posteriormente, mediante

comunicaciones postales, telefónicas, electrónicas, telemáticas u otras habilitadas al efecto.

- c) Atención por autoservicio, mediante la acción autónoma de la persona interesada, en particular empleando medios telemáticos, y atención asistida, mediante la ayuda de medios personales a la petición de atención por parte de la persona interesada.

## **CAPÍTULO II**

### **LOS PRINCIPIOS, LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES**

#### **Artículo 8.- Principios de la atención ciudadana.**

La actividad de atención ciudadana se registrará, con carácter general, por los siguientes principios:

- a) Alineación de la gestión pública con la ciudadanía, mediante el despliegue de sistemas de atención integral, accesible y multicanal.
- b) Transparencia, integridad, autenticidad, actualización y máxima accesibilidad de la información.
- c) Igualdad y no discriminación en el acceso a los servicios de atención ciudadana.
- d) Deferencia, esmero y máximo respeto en la prestación de los servicios de atención y, en general, en el trato con las personas.
- e) Objetividad, eficiencia interna y eficacia así como servicio permanente a la ciudadanía y a los intereses públicos.
- f) Dinamismo, simplificación, proactividad, integración, proximidad y responsabilidad en la gestión del servicio de atención a la ciudadanía.
- g) Innovación y adaptación continuada a los cambios tecnológicos y a los modelos de gestión en red, para garantizar la mayor calidad y eficacia en los servicios de atención a la ciudadanía.
- h) Confidencialidad, de acuerdo con la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.
- i) Cooperación, colaboración y fomento de la interoperabilidad en la atención ciudadana con otras Administraciones Públicas.
- j) Contribución constante a la mejora de los procesos de gestión internos en base a la actividad de atención ciudadana.

### **Artículo 9.- Régimen lingüístico.**

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi garantizará a la ciudadanía el ejercicio de los derechos lingüísticos reconocidos en las leyes, en particular, los referidos al uso del euskera en la Administración Pública, en virtud de lo dispuesto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

### **Artículo 10.- Derechos de la ciudadanía.**

A los efectos del presente Decreto y sin perjuicio de lo previsto en la normativa que resulte aplicación, la ciudadanía, en sus relaciones con la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos, tiene los siguientes derechos:

- a) A ser atendida, con carácter general, de forma inmediata y, cuando no resulte posible, a concertar cita previa con las distintas dependencias y unidades que tengan implantado este servicio.
- b) A identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio de atención.
- c) A elegir el canal de atención para relacionarse con la Administración Pública, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en la normativa específica del procedimiento de que se trate.
- d) A ser tratada con respeto y deferencia por el personal de los servicios de atención.
- e) A recibir la información, orientación o gestión solicitada, siempre que entre dentro del ámbito de competencias del Gobierno Vasco y/o sus Organismos Autónomos. Dicha información se deberá prestar en términos comprensibles y por personal especializado de forma eficaz y eficiente.
- f) A presentar escritos, solicitudes y comunicaciones, y actuar por medio de representante.
- g) A que sus datos de carácter personal sean únicamente exigidos y tratados en el marco de las finalidades previstas en el procedimiento o actuación que se trate, con pleno respeto a la legislación vigente. En todo caso, la persona podrá

ejercitar en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición directamente a través del Sistema Multicanal de Atención Ciudadana.

- h) A formular cualquier queja, sugerencia o agradecimiento, y ser contestado en el menor tiempo posible.

#### **Artículo 11.- Obligaciones de la ciudadanía.**

A los efectos del presente Decreto y sin perjuicio de lo previsto en la normativa que resulte aplicación, la ciudadanía, en sus relaciones con la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos, tiene las siguientes obligaciones:

- a) Mantener en todo momento una actitud educada y de respeto hacia el personal del servicio de atención y el resto de personas usuarias que utilicen en ese momento las instalaciones.
- b) Mantener una conducta de colaboración con el personal, facilitándole con veracidad y exactitud los datos de identificación que sean necesarios en las gestiones o trámites.
- c) Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.
- d) Cuidar y respetar los espacios y equipamientos públicos.

### **CAPÍTULO III**

#### **LOS CANALES Y NIVELES DE ATENCIÓN CIUDADANA**

#### **Artículo 12.- Canales de atención ciudadana.**

1.- La oferta de información y el acceso a los servicios públicos podrá prestarse de forma presencial, por teléfono, por Internet o por otros canales que la tecnología o los medios de comunicación permitan, de forma simultánea y homogénea en los contenidos. En concreto, se establecen los siguientes canales de atención ciudadana:

- a) Canal de atención presencial, que se formalizará a través del servicio Zuzenean y del resto de las oficinas adscritas al Sistema Multicanal de Atención Ciudadana.

- b) Canal de atención telefónica, que se prestará mediante el número de atención ciudadana 012 o los números de teléfono de atención especializada.
- c) Canal de atención electrónica, que se prestará principalmente por medio del sitio Web corporativo en Internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, en función de las necesidades de seguridad, calidad y responsabilidad, a través de la sede electrónica creada por el artículo 7 del Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica.

2.- En cumplimiento del principio de adaptación al progreso y mejor acceso de la ciudadanía a la información pública, la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos adoptarán el uso de medios electrónicos y, en general, de aquellos canales, medios o sistemas de comunicación que, en función del desarrollo tecnológico del momento, se consideren más adecuados y cercanos a la ciudadanía.

### **Artículo 13.- Niveles de atención ciudadana.**

1.- Se establecen, en atención a la especialización en la atención ciudadana y la viabilidad de acceso e integración de la información y de los servicios públicos, dos niveles de atención:

- a) Nivel de atención ciudadana de carácter general, que ofrecerá información, orientación y asistencia a la tramitación de los servicios públicos de cualquier órgano de la Administración General y los Organismos Autónomos de la Comunidad Autónoma de Euskadi, sobre un sistema corporativo de información de atención ciudadana.

Este sistema de información de atención ciudadana operará de forma multicanal y será gestionada por el órgano competente en materia de atención ciudadana.

- b) Nivel de atención ciudadana especializada. Los servicios de atención ciudadana especializada ofrecerán información y tramitación de los servicios públicos específicos del ámbito competencial de cada organismo responsable y que requieran un nivel especializado de conocimientos.

En particular, se habilitará un centro de asistencia técnica a las personas usuarias de los servicios electrónicos para la resolución de incidencias propias de este canal de atención.

2.- El órgano competente en materia de atención ciudadana elaborará y publicará los criterios y estándares para asegurar la homogeneidad de la presentación de la información y de los servicios públicos por cualquier modalidad, canal y nivel de atención.

### **TÍTULO III**

#### **LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

#### **Artículo 14.- Concepto, clases y medios de transmisión de información pública.**

1.- A los efectos de este decreto, es información pública cualesquiera contenidos o documentos que obren en poder de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este Decreto y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones públicas.

2.- La información pública se clasifica de la siguiente forma:

- a) Por su contenido, la información pública se clasifica en general, especializada y particular.
- b) Por el medio de transmisión, en presencial, telefónica y electrónica, o por cualquier otro medio que, derivado del avance de las nuevas tecnologías, pueda implementarse.
- c) Y por la forma de proporcionarla, en inmediata o diferida.

3.- Con independencia del medio de transmisión utilizado, la información se proporcionará a la ciudadanía de acuerdo con los principios de claridad, facilidad de comprensión, homogeneidad, permanente actualización, integridad y veracidad, así como los de adaptación al progreso y máxima facilidad de acceso.

#### **Artículo 15.- La información general.**

1.- Es información general aquélla generada por el sector público en el ejercicio de sus actividades y servicios públicos, que no revista carácter de información especializada o particular con arreglo a los artículos siguientes.

2.- El acceso a la información general no requiere acreditar legitimación alguna.

3.- Los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este Decreto deben difundir, en el ámbito de sus competencias, y al menos por medios electrónicos, la siguiente información:

- a) Información sobre la organización, que permita a la ciudadanía conocer la organización administrativa, las competencias de las entidades que integran el sector público, las autoridades, el personal directivo y el personal a su servicio responsables de la tramitación de los procedimientos administrativos y de la prestación de los servicios públicos, así como la relación actualizada de los puestos de trabajo, de sus funciones y las correspondientes mesas retributivas, y cualquiera otra información organizativa prevista en la legislación sobre función pública y transparencia y buen gobierno.
- b) Información sobre los procedimientos que son de interés para la ciudadanía y, en particular, los que hacen referencia a los requisitos jurídicos y técnicos establecidos por el ordenamiento jurídico para los proyectos, actuaciones o solicitudes; los procedimientos administrativos que tramitan, precisando sus plazos y el sentido del silencio; el perfil de contratante; las convocatorias y resoluciones de ayudas, becas y subvenciones; el acceso y selección del personal, y el listado de datos y documentos interoperables que obran en poder de las administraciones públicas.
- c) Información sobre la actividad, que incluye la que hace referencia a las actuaciones que llevan a cabo las entidades que conforman el sector público y, en particular, la información relativa a los servicios públicos prestados, las prestaciones previstas, su disponibilidad y las cartas de servicios, así como la información relativa a los acuerdos que toman las entidades del sector público, de conformidad con lo establecido por su normativa reguladora.
- d) Información sobre la normativa en vigor aplicable en el ámbito de sus competencias, sin perjuicio de la publicación de los diarios oficiales en la correspondiente sede electrónica.
- e) Información de interés general para la ciudadanía, como la información cartográfica o sobre el tráfico, tiempo, medio ambiente, cultura, salud y

educación, sin perjuicio de las obligaciones de información impuestas por la correspondiente normativa específica.

3.- Las anteriores informaciones se encontrarán organizadas, según resulte procedente, en un catálogo de servicios centralizado, de obligatoria actualización y mantenimiento por los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este Decreto.

#### **Artículo 16.- Carácter y efectos de la información general.**

1.- Las informaciones y orientaciones que se faciliten en la actividad de atención ciudadana:

- a) En ningún caso entrañarán una interpretación normativa a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de documentos o solicitudes.
- b) No originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de las personas solicitantes ni de terceras personas y no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de las personas interesadas u otras personas.
- c) No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento administrativo al que se refieran y, en este sentido, la información no podrá invocarse a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente.

2.- La información general ofrecida en Internet no sustituye a la publicación oficial de las leyes, disposiciones generales y actos que deban ser objeto de publicación en el Boletín Oficial del País Vasco, excepto cuando así lo disponga la normativa aplicable.

3.- En todo caso, se publicarán exclusivamente en la sede electrónica los modelos o formularios del registro electrónico que aprueben los órganos competentes.

#### **Artículo 17.- La información especializada.**

1.- La información se entenderá especializada cuando, sin ser particular, pero por razón de la materia de que se trate o por sus características específicas, requiera unos conocimientos técnicos y cualificados para ser correctamente facilitada.

2.- La información especializada se facilitará obligatoriamente a la ciudadanía que la soliciten, sin exigir para ello la acreditación de la legitimación.

3.- Con carácter general, la información especializada será facilitada por los respectivos órganos gestores y no por los responsables de la atención de carácter general. Las consultas de información especializada que reciban los responsables de la información general se derivarán a los correspondientes órganos gestores.

4.- Las unidades administrativas que dispongan de subsistemas de información propios que contengan información relevante para la ciudadanía deberán facilitar su acceso desde el sistema de atención ciudadana.

#### **Artículo 18.- La información particular.**

1.- La información particular es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos administrativos en tramitación, y a la identificación de las concretas autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos, así como aquella que versa sobre los datos de carácter personal que, contenidos en el procedimiento, afecten de alguna forma a la intimidad o protección de datos de las personas físicas.

2.- Esta información será facilitada en cada procedimiento de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre procedimiento administrativo común, debiendo constar acreditada de modo suficiente la personalidad de quien solicita y su condición de persona interesada.

#### **Artículo 19.- Información inmediata y diferida.**

1.- Con carácter general la información se ofrecerá de modo inmediato, en el momento en el que se solicite.

2.- Se ofrecerá de modo diferido cuando, por la naturaleza de la solicitud, ésta no pueda ser atendida de modo inmediato a través de los distintos canales de atención,

sino posteriormente, mediante comunicaciones postales, telefónicas, electrónicas u otras habilitadas al efecto.

#### **Artículo 20.- La publicidad activa.**

1.- Se fomentará la publicidad activa de toda la información general del sector público que no se encuentre sujeta a obligación de confidencialidad por normas con rango de ley formal, en particular mediante el empleo de la red de sitios Web “euskadi.net” y, según resulte procedente, el empleo de la sede electrónica.

2.- El órgano competente en materia de atención ciudadana establecerá los mecanismos de coordinación, los criterios, estándares y los medios tecnológicos necesarios para una homogénea publicidad activa de la información adecuada que permita la colaboración de la ciudadanía con los objetivos de interés general.

3.- Las unidades administrativas identificarán qué información resulta susceptible de una publicidad activa.

#### **Artículo 21.- Procedimiento de acceso a la información pública.**

1.- En relación con la información que no haya sido objeto de publicidad activa, y a la que requiera acceso la ciudadanía, la petición de información podrá realizarse mediante el uso de los canales regulados en el artículo 11 del presente decreto, de forma verbal, por escrito o utilizando medios electrónicos, en función del canal elegido por la persona solicitante.

2.- En los casos de información diferida, la respuesta se debe producir en el plazo máximo de diez días, con carácter general.

3.- Cuando la solicitud de información se dirija al servicio Zuzenean, y la tramitación de la misma requiera la consulta a otra unidad administrativa, se le dará traslado en el transcurso del día siguiente al de la formulación de la petición.

4.- En el plazo máximo de diez días, la unidad requerida deberá comunicar su respuesta a la persona solicitante.

5.- Ante la ausencia de respuesta a la solicitud de información y, específicamente, ante el incumplimiento de lo previsto en los preceptos que regulan las garantías y plazos en el ejercicio del derecho a la información, la ciudadanía podrá presentar queja, de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo I del título V de este Decreto, sin perjuicio de los recursos o acciones que en cada caso procedan.

#### **Artículo 22.- Gestión de la información y responsabilidad.**

1.- Los departamentos u órganos equivalentes serán responsables de la adecuada inserción, modificación, seguimiento, actualización y coherencia de su información en los sistemas dedicados a la atención ciudadana.

2.- Las unidades administrativas deberán actualizar la información general de acuerdo con los criterios y estándares definidos por los órganos competentes en materia de atención ciudadana y de Administración Electrónica, con la antelación suficiente para conseguir que la totalidad de los servicios de atención ofrezcan las respuestas adecuadas a la demanda de la ciudadanía.

#### **Artículo 23.- Datos abiertos.**

1.- La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi pondrá a disposición de la ciudadanía la información pública de su titularidad en el portal Open data, empleando técnicas de apertura de datos, en el marco de lo dispuesto en la legislación sobre reutilización de la información del sector público, y su normativa de desarrollo.

2.- Dicha información será responsabilidad del Departamento u Organismo Autónomo que es titular de la misma, por lo que se publicará y actualizará con la frecuencia más acorde con la naturaleza de la información y con las mínimas restricciones legales posibles, empleando licencias abiertas irrevocables.

3.- Toda información publicada en la red de euskadi.net bajo técnicas de apertura de datos deberá publicarse necesariamente al menos en el portal de apertura de datos públicos del Gobierno Vasco (<http://opendata.euskadi.net>).

4.- El órgano competente en materia de atención ciudadana establecerá los requisitos necesarios para publicar información en el portal de apertura de datos públicos del

Gobierno Vasco (<http://opendata.euskadi.net>), con el objetivo de facilitar y fomentar la reutilización de los mismos.

#### **TÍTULO IV**

#### **LA PRESENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN INTERNET**

##### **Artículo 24.- Concepto y principios.**

1.- La presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet se ordena como un conjunto integrado de contenidos y servicios, organizados en una red de sitios Web, que conforma un espacio Web común denominado “euskadi.net”.

2.- El espacio Web común “euskadi.net” se encuentra informado por los principios de integración, personalización, jerarquización y segmentación, y dispondrá, al menos, de un sitio Web para información institucional de los Departamentos u Organismos, un sitio Web de trámites administrativos disponibles (la sede electrónica), un sitio Web de datos abiertos a la sociedad (Open Data) y un sitio Web de participación electrónica (Ireka).

3.- Asimismo, en el espacio Web común “euskadi.net” se mantendrá actualizada una relación completa de todos los sitios Web del Gobierno Vasco.

4.- La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi extenderá su presencia a las principales redes sociales y espacios colaborativos de relación con la ciudadanía, mediante el establecimiento de perfiles corporativos, y actuando de acuerdo con los principios de servicio público, transparencia, calidad, corresponsabilidad, participación y conocimiento abierto.

##### **Artículo 25.- Información en páginas Web.**

1.- Los contenidos y servicios que conforman la presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet se hallarán vinculados al ejercicio de funciones y a la prestación de servicios propios de los órganos que la componen, empleando, cuando resulte procedente, la sede electrónica corporativa.

2.- No obstante, podrán incluirse contenidos generados por otras instituciones u organizaciones, públicas o privadas, siempre que aquéllos versen o tengan conexión con servicios considerados de interés para la ciudadanía.

#### **Artículo 26.- La política de dominios.**

1.- La política de dominios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, que se aprobará mediante Orden de la consejería competente en atención ciudadana, regulará los casos y condiciones en que se pueden registrar dominios, de forma que se mantenga la adecuada coherencia con la estructura de la Red de Sitios Web y su ordenación jerarquizada.

2.- “euskadi.net” se constituye en el dominio de nivel superior, a partir del cual y vinculado al mismo, se ordenarán los subdominios existentes en cada momento. Todos los contenidos y servicios que conforman la presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet se mostrarán y publicitarán bajo dicho dominio principal, reservándose la adquisición de nuevos dominios para los casos excepcionales que la Orden de la consejería disponga.

3. - Corresponderá al órgano competente en materia de atención ciudadana la supervisión, aprobación y coordinación de la creación de nuevos subdominios y/o alias dentro del dominio principal euskadi.net, así como de aprobación de la adquisición de nuevos dominios según los criterios establecidos por la Orden correspondiente.

#### **Artículo 27.- Participación ciudadana**

1.- Se habilitarán los medios oportunos a través de los diferentes canales de atención ciudadana para facilitar el ejercicio de la participación en la gestión pública. A través del canal telemático se habilitarán servicios de blog, buzones o aplicaciones específicas para que la ciudadanía pueda ejercer su participación.

2.- Las herramientas de escucha activa en la Web Social se podrán emplear para analizar, periódicamente, la calidad percibida por la ciudadanía de los sistemas de atención ciudadana de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

3.- Se promoverá el uso de tecnologías de red social para facilitar la construcción de comunidades virtuales ciudadanas con intereses comunes o conexos y facilitar su canalización hacia las entidades del sector público.

4. - Corresponderá al órgano competente en materia de atención ciudadana la aprobación y coordinación de nuevos servicios de participación ciudadana (tanto servicios desarrollados y mantenidos en la infraestructura general de euskadi.net como las cuentas de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos en las redes sociales externas a euskadi.net).

## **TÍTULO V**

### **LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA**

#### **Artículo 28.- El sistema de gestión de la atención ciudadana.**

1.- Se crea el sistema de gestión de la atención ciudadana, que alcanza al conjunto de requerimientos, procesos y plataformas de soporte al Sistema Multicanal de Atención Ciudadana reguladas en este Decreto, con independencia de la organización que los preste.

2.- Corresponderá al órgano competente en materia de atención ciudadana la dirección y supervisión del sistema de gestión de la atención ciudadana, así como el establecimiento de los criterios y la definición del procedimiento de adscripción al Sistema Multicanal de Atención Ciudadana.

3.- El Consejo de Gobierno determinará, a propuesta del órgano competente en materia de atención ciudadana, los servicios de atención de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi que se deben adscribir, total o parcialmente, al Sistema Multicanal de Atención Ciudadana.

## **CAPÍTULO I**

### **QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS**

#### **Artículo 29.- Derecho a presentar quejas, sugerencias o agradecimientos.**

1.- La ciudadanía tiene derecho a presentar a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos las quejas, sugerencias y agradecimientos que estime pertinentes a fin de mejorar el funcionamiento general de la misma.

2.- El ejercicio de este derecho, en ningún caso tendrá la calificación de recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, no condicionará, en modo alguno, el ejercicio de las acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en los mismos.

### **Artículo 30.- Normas de procedimiento.**

1.- Se podrán presentar las quejas, sugerencias o agradecimientos por cualquier canal de atención, con acreditación de la identidad o de forma anónima, sin perjuicio en este último caso de que la ciudadanía pueda reiterar la queja o sugerencia identificándose por cualquier canal.

2.- Recibida la queja, sugerencia o agradecimiento, ésta se dará de alta inmediatamente en el sistema corporativo de quejas, sugerencias y agradecimientos. A tal efecto, todos los canales de atención ciudadana dispondrán de un acceso al sistema.

3.- El servicio responsable del sistema corporativo de quejas, sugerencias y agradecimientos la canalizará hacia el órgano competente. Él órgano competente tramitará la correspondiente respuesta en el plazo determinado en la correspondiente carta de servicios.

4.- Cuando la sugerencia o queja se refiera a la actividad de otras Administraciones Públicas, una vez efectuado el alta en el sistema, se trasladará a la Administración que corresponda, comunicándolo a la ciudadanía y dando por finalizado el trámite.

5.- El servicio de atención ciudadana o el órgano gestor del servicio correspondiente podrá solicitar información complementaria o aclaratoria sobre la sugerencia o queja presentada.

6.- Cuando las quejas, sugerencias o agradecimientos sean manifiestamente improcedentes o se formulen de modo repetitivo, el Servicio de Atención Ciudadana, de forma motivada y sin necesidad de dar cuenta a la unidad ni al órgano gestor del servicio correspondiente, podrá ofrecer a la ciudadanía una contestación acorde con los términos de la queja o sugerencia de que se trate.

7.- En caso de interponerse un recurso administrativo o cualquier acción judicial con el mismo objeto que una queja o sugerencia formulada ante la Administración, no quedará interrumpida la tramitación de ésta última, sin perjuicio de que la contestación de las mismas pueda estar condicionada por aquellas actuaciones.

### **Artículo 31.- Sistema corporativo de quejas, sugerencias y agradecimientos.**

1.- Las quejas, sugerencias y agradecimientos que se formulen, así como los datos relacionados con su recepción, tramitación y resolución, se incluirán en una base de datos centralizada que se crea como un instrumento de gestión y análisis. Dicha base de datos constituye el archivo de quejas, sugerencias y agradecimientos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

2.- El órgano competente en materia de atención ciudadana impulsará la creación, gestión y mantenimiento del Sistema Corporativo de quejas, sugerencias y agradecimientos.

3.- El Sistema Corporativo de quejas, sugerencias y agradecimientos incluirá todas las opiniones que la ciudadanía exprese sobre los servicios prestados por la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

## **CAPÍTULO II INSTRUMENTOS PARA LA CALIDAD**

### **Artículo 32.- El Modelo Multicanal de Atención Ciudadana.**

1.- El órgano competente en la materia de atención ciudadana impulsará la elaboración y despliegue de un Modelo Multicanal de Atención Ciudadana que

detallará la actividad de atención ciudadana de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

2.- El Modelo Multicanal de Atención Ciudadana establece el conjunto de normas y obligaciones de las unidades administrativas que realizan atención ciudadana, regulando el Sistema Multicanal de Atención Ciudadana establecido en este Decreto.

3.- Dicho Modelo actuará como documento de referencia para la realización de actividades de atención ciudadana, en cuanto a su planificación, implantación, prestación, auditoría y mejora continua.

### **Artículo 33.- Marcas del Sistema Multicanal de Atención Ciudadana.**

1.- Para la identificación y conocimiento de los servicios que componen el Sistema Multicanal de Atención Ciudadana, se establecen las siguientes marcas de servicio:

- a) “euskadi.net”, como imagen y marca de la presencia del sector público en Internet.
- b) “Zuzenean”, como imagen y marca de los servicios públicos de atención ciudadana de la Administración General.
- c) “Irekia”, como imagen y marca del espacio de participación electrónica.

2.- Se promoverá el conocimiento de las marcas anteriormente indicadas por la ciudadanía, las empresas y demás colectivos a los que se dirige, procurando una identificación adecuada con los contenidos y servicios ofertados, con los sitios Web en que se organiza y con los nombres de dominio a los que se vincula.

### **Artículo 34.- Normas de presencia en Internet de los sitios Web de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.**

1.- Las normas de presencia en Internet de los sitios Web de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi son el conjunto de directrices básicas que garantizan una navegación y aspecto visual homogéneos, el cumplimiento de estándares tecnológicos y de accesibilidad Web y la integración en la infraestructura tecnológica del Gobierno Vasco.

2.- El órgano competente en materia de atención ciudadana elaborará las normas de presencia en Internet, cuya aprobación corresponderá al titular del departamento al que aquél se halle adscrito. En su elaboración se promoverá la participación de las y los responsables de los distintos sitios Web de la red.

3.- Las normas de presencia en Internet serán de obligado cumplimiento para todas las páginas Web, los contenidos o los servicios integrados en la red de sitios Web de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en los términos y con el alcance que en las mismas se determine.

### **CAPÍTULO III**

#### **LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN GENERAL**

##### **Artículo 35.- Estructura organizativa.**

1.- El órgano competente en materia de atención ciudadana dotará los recursos necesarios para asegurar la adecuada prestación de la atención ciudadana de carácter general por cualquiera de los canales habilitados al efecto.

2.- La atención de carácter general forma parte del Sistema Multicanal de Atención Ciudadana, y se estructura en:

- a) La dirección competente en materia de atención ciudadana.
- b) El espacio Web común “euskadi.net”.
- c) La unidad administrativa instrumental Zuzenean.
- d) Las unidades inicialmente adscritas, de acuerdo con el presente decreto.
- e) Las unidades de atención ciudadana de cada departamento u organismo público, cuando posteriormente se adscriban al Sistema Multicanal de Atención Ciudadana.

##### **Artículo 36.- Sistemas de información.**

Los servicios de atención ciudadana de carácter general se dotarán de los sistemas de información necesarios para el desarrollo de sus funciones.

##### **Artículo 37.- Encomiendas al servicio de atención ciudadana de carácter general.**

1.- En el marco de la encomienda al servicio de atención ciudadana de carácter general se deberán evaluar, con carácter previo, las posibilidades de mejora constante en la relación con la ciudadanía, con especial enfoque en el objetivo de reducir la carga administrativa tanto a la ciudadanía como a los departamentos de atención y gestión interna. A tales efectos, se identificará una interlocución departamental para la prestación del servicio de atención ciudadana.

2.- En todo caso, los órganos competentes de la definición de los procedimientos administrativos deberán simplificar los requerimientos documentales y las tareas de gestión que sean objeto de encomienda, de acuerdo con los criterios generales aprobados por el órgano competente en administración electrónica y con los compromisos concretos que resulten de la evaluación prevista en el apartado anterior.

3.- La prestación de servicios de atención deberá estar sustentada por un acuerdo de servicio que defina el objeto, requerimientos, plazos, protocolos de atención, criterios de anticipación y recursos materiales, económicos y humanos.

4.- Los departamentos y organismos autónomos que encomienden servicios o prestaciones al servicio de atención ciudadana de carácter general deberán asignar perfiles profesionales que desempeñen la función de interlocución operativa en materia de atención ciudadana, incluyendo la actuación como enlace y soporte de los flujos de atención, tanto en relación con el servicio Web como con el servicio Zuzenean.

## **SECCIÓN 1**

### **EL SERVICIO WEB DEL GOBIERNO VASCO**

#### **Artículo 38.- Caracterización del Servicio Web del Gobierno Vasco.**

1.- El servicio Web tiene como misión definir e impulsar la atención de carácter general prestada a través del espacio Web común “euskadi.net”, en el que se publican la información y los servicios electrónicos de cualquier ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, de forma integrada en base a criterios y a sistemas de información corporativos.

2.- El servicio Web tendrá las siguientes funciones:

- a) Potenciar una imagen institucional de Euskadi, que sea referente en Internet y que permita articular y garantizar mediante una adecuada organización el acceso a los contenidos y servicios ofertados por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.
- b) Evaluar y ofrecer soporte a la alineación de los contenidos y servicios con las necesidades de los diferentes grupos de potenciales usuarios, de acuerdo con criterios de accesibilidad, usabilidad, acceso ubicuo desde múltiples dispositivos y adaptación a la evolución tecnológica.
- c) Habilitar un canal de comunicación de la ciudadanía con las instituciones que permita, a su vez, promover la participación de aquella en los asuntos públicos.
- d) Promover el Gobierno Abierto, y sus valores de transparencia, participación y colaboración, facilitando a la ciudadanía información de interés general y el acceso y la posibilidad de reutilización de datos de interés para la ciudadanía.
- e) Velar por la disponibilidad de herramientas para una adecuada información institucional, administrativa y de los servicios prestados por los distintos Departamentos y por las demás entidades que conforman el ámbito de aplicación de este Decreto, simplificando el acceso a la misma, y facilitar la formación en dichas herramientas.
- f) Ofrecer un canal específico y un conjunto de herramientas como blogs, wikis, foros, y otras que puedan desarrollarse y popularizarse, para permitir la participación de la ciudadanía en el entorno de Euskadi.net.
- g) Coordinar y supervisar la presencia y atención prestada por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en herramientas de participación ciudadana externas a euskadi.net.
- h) Impulsar la oferta de servicios públicos desde Internet, facilitando a la ciudadanía el acceso y uso de los servicios de la Administración Electrónica, y en particular de aquellos comunes, de acuerdo con la normativa aplicable.
- i) Evaluar y autorizar las iniciativas de sitios Web y servicios con presencia en Internet de la Administración.
- j) Mantener la coherencia con los demás elementos que conforman la Administración electrónica, particularmente en lo referido a los servicios prestados y a la información suministrada en la sede electrónica.
- k) Fomentar la calidad, eficiencia y sostenibilidad en la prestación de servicios a través de Internet.

- l) Supervisar, aprobar y coordinar la creación de nuevos subdominios y/o alias dentro del dominio principal euskadi.net, así como de aprobación de la adquisición de nuevos dominios.
- m) Impulsar fórmulas de colaboración con otras administraciones públicas para el desarrollo y publicación en puntos de acceso común de contenidos y servicios relacionados con una determinada materia.

#### **Artículo 39.- La gestión de la red de sitios Web.**

1.- Corresponderá al órgano competente en materia de atención ciudadana la determinación, el buen funcionamiento, la integración de todos sus elementos y la optimización de recursos que al mismo se destinen de la red de sitios Web.

2.- La gestión de los contenidos y servicios de la red de sitios Web será descentralizada y atenderá a criterios de proximidad en la atribución de funciones de quien ostente la responsabilidad de mantener y actualizar la información y de quien gestione los servicios.

3.- La gestión del espacio Web común “euskadi.net”, de los sitios Web departamentales y de aquellos sitios de naturaleza transversal a todo el Gobierno Vasco, corresponderá al órgano competente en materia de atención ciudadana. Inicialmente serán sitios web de naturaleza transversal, el del Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritzza, Open Data Euskadi, Legesarea Internet, Transparencia y la sede electrónica corporativa. La declaración de un sitio web de naturaleza transversal corresponderá al órgano competente en materia de atención ciudadana.

4.- Los Departamentos y Organismos que deseen abrir un nuevo sitio Web, una cuenta en redes sociales, un servicio o una aplicación con presencia en Internet, o modificar algo existente, deberán solicitarlo al órgano competente en materia de atención ciudadana, quien validará la solicitud antes de su puesta en marcha, y podrán, cumpliendo las normas y criterios básicos del modelo de presencia en Internet, desarrollar sitios Web o abrir perfiles institucionales en redes sociales, según proceda. Dichos Departamentos y Organismos solicitantes serán los encargados de gestionar y mantener dichos espacios Web, dotándose de las capacidades necesarias a tal efecto.

#### **Artículo 40.- Normativa de organización y funcionamiento de la red de sitios Web.**

1.- La normativa de organización y funcionamiento tiene por objeto garantizar un funcionamiento ordenado y eficiente de la red de sitios Web y definirá la organización y recursos necesarios del sistema, los requisitos mínimos de calidad y homogeneidad de los contenidos y servicios, las condiciones para su incorporación, mantenimiento y actualización, así como el procedimiento para la creación de nuevos sitios Web o perfiles institucionales en redes sociales.

2.- El órgano que tiene atribuida la dirección de atención ciudadana actualizará periódicamente y dará publicidad, con la participación de las y los responsables de los distintos sitios Web de la red, la normativa de organización y funcionamiento, cuya aprobación corresponderá a la persona titular del departamento al que aquél se halle adscrito.

3.- Asimismo, y dentro del marco de la normativa de organización y funcionamiento, el Servicio Web podrá desarrollar y publicar guías de práctica para la gestión de sitios Web y de perfiles institucionales en redes sociales.

## **SECCIÓN 2**

### **EL SERVICIO ZUZENEAN**

#### **Artículo 41.- Caracterización del servicio Zuzenean.**

1.- Zuzenean tiene como misión atender a la ciudadanía, por medio de una red de oficinas de atención presencial, de números de teléfono y a través de medios telemáticos, respondiendo a su demanda de información o formalización de un servicio público de cualquier ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, de forma integrada en base a los acuerdos de servicio de atención acordados con el departamento u organismo responsable de la información o servicio público.

2.- En función de los acuerdos de servicio acordados, el servicio Zuzenean podrá cumplir las siguientes funciones:

- a) Diagnosticar la petición de atención o de servicio, en base a protocolos de atención previamente normalizados.

- b) Orientar mediante los materiales y recursos elaborados por los departamentos responsables.
- c) Informar en base a respuestas prediseñadas por los departamentos responsables.
- d) Comprobar, en su caso, la aportación de la totalidad de la documentación exigible, en relación con el procedimiento administrativo en que asista, y en función de los acuerdos de servicio y el ámbito competencial.
- e) Realizar actos de trámite del procedimiento administrativo, incluyendo el registro de documentación, la compulsión de documentos, y el cobro de ingresos de derecho público, entre otros.
- f) Recibir y remitir la documentación recibida al órgano instructor.
- g) Gestionar, explotar y realizar análisis de la base de datos de quejas, sugerencias y agradecimientos.

3.- Zuzenean se responsabiliza de los medios de atención en la fase de información y en la de inicio del procedimiento administrativo, siendo el departamento el que lo instruye de forma integral.

4.- El órgano competente en materia de atención ciudadana y el órgano competente en cada concreto servicio público definirán la combinación de modalidades de atención que aseguren el cumplimiento de los deberes y derechos de la ciudadanía en ese determinado servicio público.

#### **Artículo 42.- La gestión de Zuzenean.**

1.- La red de oficinas de Zuzenean estará formada por las oficinas de atención presencial de Bilbao, Donostia, Vitoria y por las oficinas que se adscriban.

2.- La red de sistemas de atención a distancia de Zuzenean estará formada por los medios telemáticos que se establezcan, incluyendo el canal Internet, el número de teléfono 012 y otros teléfonos que se adscriban.

3.- Corresponderá al órgano competente en materia de atención ciudadana la determinación, la adscripción, el buen funcionamiento, la integración de todos sus elementos y la optimización de recursos que se destinen a la gestión de Zuzenean.

#### **Artículo 43.- Normativa de organización y funcionamiento de Zuzenean.**

1.- La normativa de organización y funcionamiento tiene por objeto garantizar un funcionamiento ordenado y eficiente de Zuzenean y definirá la organización y recursos necesarios del sistema, los requisitos mínimos de calidad y homogeneidad de los contenidos y servicios, las condiciones para su incorporación, mantenimiento y actualización.

2.- El órgano que tiene atribuida la dirección de atención ciudadana actualizará periódicamente y dará publicidad, con la participación de las y los interlocutores departamentales, la normativa de organización y funcionamiento, cuya aprobación corresponderá a la persona titular del departamento al que aquél se halle adscrito.

3.- Los departamentos y los organismos autónomos podrán solicitar, al servicio de atención ciudadana de carácter general, la prestación de servicios de información y tramitación, mediante una encomienda de gestión que exigirá la previa protocolización de las actividades de atención a encomendar y la aplicación de los correspondientes criterios de simplificación de atención ciudadana por parte del servicio Zuzenean.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

###### **Artículo 44.- Servicios de atención ciudadana especializada.**

1.- Los diferentes departamentos y organismos autónomos podrán desarrollar sistemas de atención especializada, acordes con la actividad de gestión específica.

2.- El órgano responsable de la correspondiente competencia dotará los medios necesarios para hacer efectivo el servicio de atención especializada, de acuerdo con los criterios definidos en el presente Decreto.

#### **CAPÍTULO V**

##### **MEJORA CONTINUA**

###### **Artículo 45.- Coordinación de la atención ciudadana**

1.- Se crea la Comisión de Coordinación de la Atención Ciudadana, presidida por el o la titular del departamento competente en materia de atención ciudadana y compuesta por una persona representante de cada uno de los departamentos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos. La composición de la Comisión de Coordinación de Atención Ciudadana respetará la representación equilibrada en virtud de lo dispuesto en el artículo 3.7 de la ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

2.- Las funciones de la comisión de coordinación de la atención ciudadana serán:

- a) Coordinar los diferentes intereses en materia de atención ciudadana.
- b) Evaluar la actividad de la atención ciudadana.
- c) Definir la planificación y objetivos estratégicos de la actividad de atención ciudadana.
- d) Proponer la dotación de los recursos necesarios para la consecución de objetivos definidos en la planificación estratégica.
- e) Proponer acciones de mejora en los procesos de atención.
- f) Resolver sobre las discrepancias e incidencias en la prestación de atención ciudadana.

#### **Artículo 46.- Métricas e indicadores de calidad**

Las siguientes métricas e indicadores de calidad serán empleadas para la evaluación de los servicios de atención ciudadana:

- a) Homogeneidad: la estructura de la información deberá ser siempre la misma.
- b) Exactitud: la información sobre los servicios que presta la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos deberá referirse con precisión a las características y contenido del servicio sobre el que se informe.
- c) Integridad: la información debe ser completa, permitiendo dar cauce a las demandas planteadas por la ciudadanía o iniciar el proceso sin tener que hacer nuevas consultas.
- d) Concreción: la información facilitada por las unidades de información se expresará de la forma más precisa y sintética posible.

- e) Actualización: la información deberá estar constantemente actualizada, debiendo ser retirados aquellos contenidos obsoletos.
- f) Orientación a la demanda: el contenido de la información y su acceso estará en función de las necesidades de la ciudadanía.
- g) Universalidad de la información: proporcionar información general, orientación sobre dependencias, organismos, servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones que sean competencia de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- h) Medios: proporcionar la información por todos los canales existentes, conforme a la normativa específica en cada caso.
- i) Capacidad de respuesta: prontitud en la atención, disponibilidad efectiva de los medios materiales de soporte a los servicios.
- j) Percepción ciudadana: grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con las actividades de atención, en especial en cuanto a la simplificación y reducción de cargas administrativas.
- k) Adecuación de las estadísticas y estudios: en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 de la ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

**Artículo 47.- La evaluación del sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos.**

1.- El órgano competente en materia de atención ciudadana coordinará el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos, con objeto de incrementar la calidad en la prestación de los servicios, basándose en los resultados del análisis de las mismas.

2.- Asimismo, el órgano competente en materia de atención ciudadana llevará a cabo, en el ámbito de su competencia de evaluación del Sistema Multicanal de Atención Ciudadana, las siguientes funciones:

- a) Supervisar el flujo de información entre los canales de recepción, los órganos de gestión y los canales de respuesta.
- b) Ofrecer soporte técnico y funcional al sistema corporativo de quejas, sugerencias y agradecimientos.
- c) Asegurar la configuración organizativa adecuada para la correcta gestión de las quejas, sugerencias y agradecimientos.
- d) Elaboración de informes estadísticos integrados a nivel cuantitativo y a nivel cualitativo. De estos informes se dará cuenta a cada órgano en el ámbito de sus competencias. Éstos deberán promover, en su caso, las medidas organizativas o

procedimentales necesarias para mejorar el funcionamiento de los servicios públicos.

**Artículo 48.- La auditoria del Sistema Multicanal de Atención Ciudadana.**

1.- El órgano competente en materia de atención ciudadana establecerá un programa de auditorias para verificar el cumplimiento de los contenidos del Sistema Multicanal de Atención Ciudadana por parte de las unidades administrativas adscritas al Sistema.

2.- El órgano competente en materia de atención ciudadana publicará un informe anual referente al funcionamiento del Sistema Multicanal de Atención Ciudadana, que alcance a la prestación, global e integrada, de la actividad de atención ciudadana de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.- Derogación normativa.

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en este Decreto, y en concreto, el Decreto 108/2004, de 8 de junio, del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.

DISPOSICIONES ADICIONALES

**Primera.-** Los pliegos administrativos reguladores de la adjudicación de los contratos de las entidades sujetas a este Decreto deberán incluir cláusulas que garanticen el cumplimiento del artículo 22 de este Decreto.

## DISPOSICIONES FINALES

### **Primera.-** Desarrollo

Se autoriza a la Consejera de Interior, Justicia y Administración Pública a dictar cuantas disposiciones resulten necesarias en desarrollo y ejecución de lo dispuesto en este Decreto.

### **Segunda.-** Entrada en vigor

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en \_\_\_\_\_, a \_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.