

## **La Carta de Servicios KZgunea recibe el certificado Aenor UNE 93200 por su compromiso con la calidad**

### **Primera certificación bajo esta norma que se otorga a un proyecto del Gobierno Vasco**

La red vasca formación en Internet KZgunea, liderada e impulsada por el Gobierno Vasco, que cuenta con 275 centros operativos en los 250 municipios de la Comunidad Autónoma de Euskadi, ha sido certificada por AENOR en la norma UNE 93200 en lo referente a la 'Carta de Servicios KZgunea' por su compromiso con la calidad y cercanía con la ciudadanía. Se trata de la primera certificación, a esta reciente norma, obtenida por un proyecto del Ejecutivo vasco.

La Carta de Servicios es un documento público que informa a la ciudadanía sobre los servicios que se prestan y sobre los compromisos que se asumen para prestarlos de acuerdo a normas de calidad.

En este sentido, el certificado basado en la norma UNE 93200:2008 de Cartas de Servicios entregado por la empresa Aenor a la red KZgunea acredita el compromiso público del Gobierno Vasco en ofrecer desde todos estos centros un servicio de calidad, buscando la máxima satisfacción de las personas usuarias. Además, el certificado es una herramienta que aporta importantes mejoras en la gestión de los servicios al establecer el control interno de los compromisos adquiridos.

La certificación de la Carta implica además la comunicación periódica a las usuarias y usuarios del grado de cumplimiento de dichos compromisos con la exigencia que esta transparencia lleva implícita.

Para la certificación de dicha Carta se ha prestado especial atención a las expectativas de las personas usuarias, así como al seguimiento y control del cumplimiento de los compromisos adquiridos. De esta forma, con la participación de todas las partes implicadas, el servicio ofrecido desde los KZgunea mejorará de manera continua en beneficio de los ciudadanos.

### **Proyecto KZgunea**

La red pública de telecentros KZgunea, constituye un elemento fundamental en el avance de la Sociedad de la Información en Euskadi. Este proyecto ha superado ya tres retos:

- Incorporar como usuarios registrados a más del 15% del total de habitantes del País Vasco mayores de 15 años.
- Formar en navegación en Internet a más del 6% de ese segmento poblacional.
- Y estar presente en todos los municipios de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Así, los telecentros han contribuido a que más de la mitad de nuestra población se declare hoy internauta habitual.

La red KZgunea de formación y acceso público, asistido, gratuito y universal a Internet, además de seguir luchando contra la brecha digital ciudadana, mira a futuro con la tarea de constituirse en plataforma de impulso a la Administración electrónica.

Hasta la fecha los 275 telecentros cuentan, fundamentalmente, con el siguiente balance de resultados:

- 300.000 personas usuarias registradas
- 115.000 personas formadas en Internet básico
- 40.000 personas formadas en Internet avanzado y seminarios específicos
- 26.000 personas acreditadas con la IT Txartela (certificado de conocimientos en TICs)
- 7.000 profesionales con cursos sectoriales (KZ Formación Microempresas)