Decreto Foral 9/2022, de 26 de abril, por el que se regula el Sistema Foral de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

(BOG nº 90 de 13 de mayo de 2022)

NOTA

El presente texto es un documento de divulgación sin ningún carácter oficial, que recoge la norma íntegra actualizada.

I

La Diputación Foral de Gipuzkoa ha realizado una apuesta firme por el Buen Gobierno, como nuevo modelo de gestión pública orientado a satisfacer de forma equitativa las necesidades de la ciudadanía.

Una de las cualidades clave de un buen gobierno es trabajar de forma abierta, desarrollando una comunicación activa, cercana y comprensible por la ciudadanía, incorporando la participación y la co-creación de las políticas y servicios públicos. Ello requiere especializar a una parte de la organización en entender, escuchar y canalizar las expectativas, necesidades y peticiones de la ciudadanía. Y supone también, tener una efectiva capacidad de respuesta, con objetivos que responden a las expectativas, tiempos de respuesta reducidos y la habilidad de adaptación a situaciones imprevistas.

La Norma Foral 4/2019, de 11 de marzo, de Buen Gobierno en el marco de la gobernanza pública foral establece las bases de un nuevo modelo de gobernanza colaborativa, promoviendo un proceso de modernización en la gestión pública que afianzará la eficacia, la confianza y la sostenibilidad económica.

En este sentido, el artículo 21 de la Norma Foral 4/2019, de 11 de marzo, de Buen Gobierno en el marco de la gobernanza pública foral, establece la necesidad de definir los elementos que componen el sistema de atención ciudadana y realizar una gestión global de los mismos con el fin de responder adecuadamente a las necesidades de la ciudadanía con una lógica de ventanilla única independiente del canal utilizado.

II

La atención a la ciudadanía maneja grandes volúmenes de información y los pone a disposición de las personas interesadas con calidad, con diferentes niveles de agregación, de forma interactiva, en diferentes formatos, a través de diferentes interfaces y a través de múltiples canales que usan las personas destinatarias.

Resulta imprescindible gestionar bien toda esta información, lo que supone: detectar e inventariar los datos que se producen o recopilan; gestionar la producción de la información con criterios de sostenibilidad y al servicio de resultados; aplicar procesos de garantía de la calidad de los datos y de homogeneización de su presentación; compartir la información en plataformas comunes en el interior de la Institución; disponer de sistemas de procesamiento de la información para la buena toma de decisiones, orientar la presencia en Internet de la Institución a una web de datos y servicios y, finalmente, gestionar plataformas para ofrecer interfaces de acceso a la información de manera clara e interactiva.

La buena comunicación debe asegurar que los mensajes emitidos sean recibidos y comprendidos por todas las personas, para lo cual son necesarios una comunicación clara y un lenguaje accesible. El objetivo es que el mensaje llegue a todas las personas destinatarias, consiguiendo captar el interés de la ciudadanía utilizando el canal apropiado, es decir, que la comunicación sea directa, transparente, simple y eficaz.

III

Resulta imprescindible poder realizar el servicio de atención de modo cuidadoso y fiable, mostrando una voluntad de ayudar a las personas usuarias y proporcionar un servicio rápido, transmitiendo conocimientos y habilidades para concitar credibilidad, confianza y seguridad, dispensando una atención personalizada a cada persona y adecuando las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación, presenciales y digitales. Todos estos elementos son los que marcan la calidad percibida por la persona usuaria.

La manera correcta de diseñar sistemas de atención es partir de las necesidades de los distintos grupos de personas usuarias y, a partir de ahí, definir los procesos con el criterio de darles la mejor respuesta, planteando los pasos que contribuyan a generar valor, al tiempo que se eliminan todos los que no aportan. La clave es entender las necesidades ciudadanas y responder a las mismas. Para ello la Diputación Foral debe proveer servicios útiles mediante procedimientos ágiles, sencillos y transversales que superen las estructuras organizativas. Además, el Sistema Foral de Atención Ciudadana velará por que las personas sean atendidas considerando su situación, su posición y sus necesidades, así como su sexo, en aras a garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y entre los diferentes grupos sociales. Así mismo, con el fin de acercar la atención ciudadana presencial a todo el territorio, el Sistema Foral de Atención impulsará un uso polivalente y transversal de la red de oficinas de atención.

IV

Por otro lado, no podemos obviar la transformación digital y las nuevas obligaciones digitales con las que debemos convivir en el contexto actual e inmediatamente futuro.

Las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, suponen un reto para las Administraciones Públicas, fruto de una sociedad cambiante y de un nuevo entorno presidido por la eficacia, la eficiencia y la innovación tecnológica, que requieren de una transformación digital de la Administración. La función de atención a la ciudadanía adquiere un nuevo papel en el contexto digital, en el que hay que velar por la coexistencia de los canales presenciales y digitales, siempre con la misión de dar la mejor respuesta a las necesidades ciudadanas.

V

El presente decreto foral tiene por objeto desarrollar las previsiones de la Norma Foral 4/2019, de 11 de marzo, de Buen Gobierno en el marco de la gobernanza publica foral, relativas al modelo de información y atención ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

El decreto foral consta de 32 artículos repartidos en VI títulos, dos disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El Título I, denominado Disposiciones generales, establece la finalidad y definición del Sistema Foral de Atención Ciudadana y, específicamente, los tres elementos nucleares del mismo: el Sistema de Información Administrativa, los Servicios de Atención Ciudadana y los elementos que componen el sistema y, por último, el Sistema de Consultas, Quejas y Sugerencias.

En el Título II regula las relaciones entre la Administración y la ciudadanía y en el Título III se define el concepto de información administrativa, su tipología y acceso a la misma, así como la producción y gestión de la información.

El Título IV, dividido en 4 capítulos, aborda: a) los principios éticos del personal de atención ciudadana, y los principios de actuación que les son comunes a todos los servicios de atención ciudadana; b) el modelo organizativo del Sistema Foral de Atención Ciudadana y su coordinación, los Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana, así como las funciones del Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua; c) La calidad de los servicios y d) las redes y nuevos canales de comunicación.

El Título V regula el procedimiento para la presentación y tramitación de las consultas, quejas y sugerencias de los distintos canales de comunicación.

Por último, el título VI recoge las previsiones relacionadas con la evaluación e innovación del sistema.

La disposición adicional, en desarrollo del número 3 del artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula el Sistema de Gestión de Personal de la Diputación Foral de Gipuzkoa como sistema de constancia del personal funcionario público habilitado.

La disposición transitoria fija el plazo de seis meses para la aprobación de los oportunos Acuerdos de Servicio de Atención Ciudadana.

La disposición derogatoria deroga el 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 los ciudadanos.

Mediante las dos disposiciones finales, por un lado, se faculta al diputado o diputada foral que tenga atribuida la competencia de atención ciudadana corporativa para dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo del presente decreto foral y, por otro, se determina el momento de entrada en vigor del mismo.

En su virtud, a propuesta de la diputada foral del Departamento de Gobernanza y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno Foral en sesión del día de la fecha,

DISPONGO

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

1. El presente decreto foral tiene por objeto regular el Sistema Foral de Atención Ciudadana desde una visión integral y una gestión global de sus elementos, con el fin de facilitar la relación de la ciudadanía con la Institución foral, responder a sus demandas y ofrecer un servicio centrado en resolver las necesidades de la ciudadanía siguiendo los principios de buen gobierno, en desarrollo del artículo 21 de la Norma Foral 4/2019, de 11 de marzo, de Buen Gobierno en el marco de la gobernanza pública foral.

2. El decreto foral regula en su articulado:

a) La definición, principios, características, y servicios del Sistema Foral de Atención Ciudadana.

b) La relación entre la Administración y la ciudadanía.

c) El sistema de información administrativa.

d) El sistema y servicios forales de atención ciudadana.

e) El sistema de consultas, quejas y sugerencias.

f) La evaluación e innovación del sistema.

Artículo 2. Sistema Foral de Atención Ciudadana.

1. El Sistema Foral de Atención Ciudadana tiene como objetivo atender las demandas de información y de servicios de la ciudadanía de forma integral para que la Diputación foral proporcione, independientemente del canal utilizado, la respuesta más adecuada y satisfactoria a las necesidades de la ciudadanía, en el marco de las competencias forales.

2. El Sistema Foral de Atención Ciudadana se regirá por los siguientes principios:

a) Vocación de servicio a la ciudadanía, que considerará en la atención que presta la diversidad socioeconómica, cultural y lingüística de la población de Gipuzkoa, así como la distinta situación y posición de mujeres y hombres en todos y cada uno de los sectores sociales.

b) Acceso a los servicios en términos de igualdad y no discriminación, considerando la distinta situación y posición de mujeres y hombres en todos y cada uno de los sectores sociales.

c) Prestación del servicio con el máximo respeto y buen trato a las personas.

d) Prestación del servicio en el idioma oficial elegido por la ciudadanía, en cualquier situación y en condiciones de igualdad.

e) Servicio público eficaz y eficiente, supeditado a los intereses públicos.

f) Gestión próxima y orientada a valor público.

g) Información transparente, íntegra, auténtica, actual y con máxima accesibilidad.

h) Privacidad y confidencialidad en el manejo de la información particular.

i) Proactividad en la información y en la prestación de servicios.

j) Multicanalidad, pluralidad de canales a través de los cuales se puede establecer relación con la Diputación Foral.

k) Impulso de la innovación, para que el sistema evolucione y experimente nuevos servicios, procesos y medios en busca de mayor valor público.

l) Proactividad en la transparencia para que la ciudadanía acceda a la información y valore el cumplimiento de los compromisos.

m) Colaboración e interoperabilidad entre administraciones públicas.

3. El Sistema Foral de Atención Ciudadana está compuesto por el Sistema de Información Administrativa, por los Servicios forales de Atención Ciudadana, y por el Sistema de Consultas, Quejas y Sugerencias.

Artículo 3. El Sistema de Información Administrativa.

1. El Sistema de Información Administrativa, sistema de conocimiento sobre el que se sustenta el Sistema Foral de Atención Ciudadana, está formado por el conjunto de plataformas y bases de datos que abarcan toda la información sobre las competencias, la organización, actuaciones, trámites y servicios que la Administración foral ofrece en sus distintos canales. Este sistema irá integrando paulatinamente toda información y las aplicaciones necesarias para una mejor atención ciudadana.

2. El Sistema de Información Administrativa facilitará:

a) Rápido acceso para el Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, y a aquellas unidades que lo precisen.

b) Acceso de la ciudadanía a través de plataformas web y otros canales.

c) Clasificación e indexación accesibles e intuitivas.

d) Información sobre la atención ciudadana.

e) Información completa y actualizada sobre cada tema.

f) Información fácilmente interpretable y comprensible, utilizando un lenguaje fácil.

g) Enlace directo a las herramientas y aplicaciones de administración electrónica.

h) La posibilidad de que la ciudadanía elija el idioma en el que desea establecer su relación con la Diputación.

i) Información básica de otras administraciones y servicios públicos.

Artículo 4. Servicios forales de Atención Ciudadana.

1. La atención ciudadana, entendida como el conjunto de procesos, canales y medios que permiten a la ciudadanía el acceso a la información y la tramitación, se prestará de forma integral y podrá ser prestada de forma presencial, por teléfono, por Internet, a través de las redes sociales o por otros canales que la tecnología o los medios de comunicación permitan, incluidos mecanismos de autoservicio, de acuerdo a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Los servicios de atención que integran el Sistema Foral de Atención Ciudadana son los servicios de atención general y especializada definidos en función de la especialización en la atención y la viabilidad de acceso a la información y a los servicios públicos.

3. Son servicios de atención ciudadana del Sistema Foral de Atención Ciudadana:

a) El Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, que atenderá a la ciudadanía, por medio de oficinas de atención presencial, del número de teléfono general y a través de medios telemáticos. El Servicio responderá a la demanda de información y atención de forma integral y transversal sobre los asuntos competencia de la Diputación foral, sin perjuicio de la salvedad de los servicios de atención especializada.

b) Las oficinas de información y registro de los departamentos. Estas oficinas, en la medida en que se articulen los Acuerdos de Servicio de Atención Ciudadana citados en el artículo 17, podrán trasladar de forma progresiva y coordinada las funciones de información y registro al Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua.

c) Los Servicios de Atención Ciudadana Especializada:

i. El Servicio de Atención Ciudadana del Departamento de Hacienda y Finanzas. Este departamento, dada la especificidad, tamaño, complejidad y la frecuencia de contacto, cuenta con un servicio de atención ciudadana específico, dotado de estructura organizativa y recursos propios, así como de un sistema de gestión mediante el cual presta servicios presenciales, telefónicos y telemáticos de atención general y especializada en materias propias de dicho departamento.

ii. Las Oficinas Comarcales Agrarias. El departamento con competencias en materia de Agricultura y Desarrollo Rural cuenta con un servicio de atención y tramitación específico para las materias que gestiona, a través de una red de oficinas repartidas en las distintas comarcas.

4. Todas las oficinas de atención ciudadana, tanto general como especializada, tenderán a la polivalencia y la transversalidad en la atención a la ciudadanía en todo el territorio y a ofrecer progresivamente la información y servicios de atención ciudadana general y de tramitación corporativa.

Artículo 5. Sistema de consultas, quejas y sugerencias.

El sistema de consultas, quejas y sugerencias tiene por objeto garantizar el derecho de la ciudadanía a su ejercicio y facilitar que pueda ser ejercido de forma sencilla. La Administración, en consecuencia, viene obligada a dar respuesta razonada y en plazo a las mismas y a articular un procedimiento ágil de gestión, para lo cual habilitará un sistema corporativo accesible a la ciudadanía.

Artículo 6. Definiciones.

A efectos del presente decreto foral, se entiende por:

a) Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana: instrumento mediante el cual se acuerdan los servicios de información y atención que los departamentos encomiendan al Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, y el modo de hacerlo, así como los servicios de atención general y tramitación corporativa que serán prestados por los servicios de atención ciudadana de los departamentos.

b) Atención ciudadana: el conjunto de procesos y medios que permitan a la ciudadanía el acceso a la información y a la tramitación de los servicios públicos.

c) Atención general: información, orientación y asistencia a la tramitación de los servicios públicos, así como el acceso a los mismos cuando no requiera un conocimiento especialmente cualificado.

d) Atención especializada: atención que viene derivada de la atención general, en la que se da información o se ejecutan trámites complejos de un determinado ámbito administrativo y que requiera un conocimiento especialmente cualificado.

e) Carta de Servicios: documento que recoge los compromisos que un determinado servicio asume frente a la ciudadanía. Asimismo, facilita información sobre las principales características del servicio e indica los derechos y deberes de las personas que lo utilizan.

f) Consulta: la solicitud documentada de orientación, aclaración e información acerca de los trámites, requisitos y documentación necesarios para iniciar o para plantear cuestiones relacionadas con el objeto o tramitación de cualquier procedimiento iniciado con anterioridad.

g) Queja: la manifestación documentada de la insatisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido de cualquier Departamento de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

h) Sistema de Información Administrativa: es el conjunto de plataformas y bases de datos que recogen la información sobre la institución y los trámites y servicios que ofrece, y que sustenta el Sistema Foral de Atención Ciudadana en sus distintos canales.

i) Sistema Foral de Atención Ciudadana: es el conjunto de interacciones, interfaces, plataformas, equipos humanos y, en general, todos los servicios, procesos y medios donde se produce algún contacto con una persona demandante de información o destinatario o destinataria de servicios.

j) Sugerencia: la propuesta de iniciativa o idea para mejorar el servicio recibido de cualquier Departamento de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

k) Petición: derecho regulado que asiste a toda persona natural o jurídica, de dirigirse, individual o colectivamente, ante cualquier órgano de la Diputación Foral de Gipuzkoa, para hacerle conocer cualquier hecho, materia o estado de cosas, comprendido en el ámbito de las competencias ejercidas por la Diputación Foral de Gipuzkoa, y para reclamar su intervención en los términos y con los efectos establecidos por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

TÍTULO II

RELACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LA CIUDADANÍA

Artículo 7. Relación con la ciudadanía.

1. Las ciudadanas y ciudadanos, en sus relaciones con la Diputación Foral de Gipuzkoa, podrán:

a) Recibir información y asistencia para facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en su relación con la Diputación foral. Ello conlleva el derecho a obtener información veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por la institución foral, y recibir asistencia sobre los trámites y requisitos que deben cumplir en sus actuaciones ante la Diputación foral. La información se prestará utilizando un lenguaje accesible, haciendo un uso no sexista ni estereotipado del mismo, en el idioma elegido por la ciudadana o ciudadano.

b) Conocer la identidad de las personas que realizan las funciones de asistencia y atención ciudadana, así como conocer la identidad de las autoridades y de las personas bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos que les afectan.

c) Elegir el canal de atención para relacionarse con la Diputación Foral de Gipuzkoa, 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) Presentar escritos, solicitudes y comunicaciones y actuar por medio de representante a través de distintos canales.

e) Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos, así como acceder a los registros y archivos de la Diputación foral, en los términos previstos en la normativa vigente.

f) Aportar únicamente los datos de carácter personal que sean exigidos y tratados en el marco de las finalidades previstas en el procedimiento o actuación de que se trate, en los términos previstos en la normativa vigente.

g) Formular cualquier consulta, queja o sugerencia sobre la atención recibida.

h) Acceder a la información pública en los términos recogidos en la normativa que le es de aplicación.

2. La Diputación Foral de Gipuzkoa, garantizará a las ciudadanas y ciudadanos, en sus relaciones con la misma, que:

a) Serán tratadas con respeto y consideración por las autoridades y por el personal al servicio de la Diputación Foral.

b) Serán atendidas en función de sus características personales, de tal forma que se dará una especial atención a las personas con necesidades específicas, bien porque se trate de personas con diversidad funcional o porque en el momento de la atención estén realizando tareas de cuidado de otras personas dependientes.

c) Serán atendidas, con carácter general, de forma inmediata y, cuando no resulte posible, la administración articulará los mecanismos precisos para atender eficazmente a la ciudadanía, de tal forma que pueda ejercer en tiempo y forma sus derechos y obligaciones.

Artículo 8. Relación con la Administración.

Las ciudadanas y ciudadanos, en sus relaciones con la Diputación foral, actuarán:

a) Manteniendo en todo momento una actitud educada y de respeto hacia el personal de los Servicios de Atención Ciudadana y el resto de personas usuarias que utilicen en ese momento las instalaciones.

b) Colaborando con el personal, facilitándole con veracidad y exactitud los datos de identificación que sean necesarios en las gestiones o trámites.

c) Respetando los horarios y funcionamiento de los Servicios y atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.

d) Cuidando y respetando los espacios y equipamientos públicos.

Artículo 9. Régimen lingüístico.

1. La Administración foral 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.

2. Asimismo, promoverá el uso del euskera como lengua de trabajo prioritaria, de conformidad con lo establecido en el correspondiente Plan de Normalización del Uso del Euskera en el ámbito de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de sus Organismos Autónomos vigente en cada momento, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3. La Diputación Foral de Gipuzkoa garantizará el derecho de la ciudadanía a ser atendida e informada en cualquiera de las dos lenguas oficiales. Asimismo, deberá facilitarle la atención e información exclusivamente en euskera, tanto oralmente como por escrito, de acuerdo con las normas establecidas en el Plan de Normalización del Uso del Euskera vigente en cada momento. La opción lingüística de la ciudadanía se materializará en el Registro Foral de Datos de la Ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en la Orden Foral de creación del fichero de 31 de octubre de 2014, pudiendo elegir en cualquier momento la lengua de contacto preferente.

4. El personal de atención ciudadana en las relaciones orales, presenciales y telefónicas, en primera instancia, se dirigirá a las personas que acudan a sus servicios en euskera, y continuará en la lengua oficial que aquellas elijan.

5. Asimismo, para que el euskera sea lengua de trabajo, los servicios y unidades de atención a la ciudadanía deberán utilizar el euskera como lengua preferente en los procesos de trabajo.

No se traducirán los documentos redactados exclusivamente en euskera cuando se traten de documentos internos o de relaciones entre administraciones que se encuentren en ámbitos en los que el euskera sea lengua oficial.

TÍTULO III

LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 10. Información administrativa.

1. Formarán parte de la información administrativa, a los efectos de este decreto foral, cualesquiera contenidos o documentos que obren en poder de los servicios de la Administración foral, que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones públicas y que sean necesarios para facilitar la debida información y atención a la ciudadanía y para el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones por parte de la misma.

2. Las ciudadanas y los ciudadanos a través del Sistema de Información Administrativa, independientemente de tener un interés general o particular, podrán acceder al conocimiento de:

a) Compromisos de la Administración y buenas prácticas ciudadanas en sus relaciones con la Diputación Foral.

b) Requisitos para la utilización de bienes y servicios públicos.

c) Prestaciones, ayudas y beneficios de todo tipo.

d) Obtención de autorizaciones y demás requerimientos establecidos por la normativa en vigor.

e) Datos e información sobre el funcionamiento de la Administración.

3. La información se proporcionará a la ciudadanía de acuerdo con los principios de claridad, facilidad de comprensión, homogeneidad, integridad, veracidad, permanente actualización, no discriminación por razón de sexo, respeto a la opción lingüística de la ciudadanía, así como los de adaptación al progreso tecnológico y máxima facilidad de acceso.

Artículo 11. Tipología de información y acceso a la misma.

1. La información administrativa se clasifica por razón de su contenido en general, especializada y particular.

2. Es información general la información administrativa que tiene por objeto:

a) Facilitar la identificación y el conocimiento de los fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas de la Administración foral, con inclusión de los contenidos de publicidad activa obligados por la normativa en vigor.

b) Conocer los requisitos jurídicos y técnicos que las disposiciones en vigor en cada momento imponen a las actuaciones, solicitudes y proyectos que ciudadanas y ciudadanos se propongan realizar.

c) Obtener información básica acerca de la tramitación de procedimientos, servicios y prestaciones a los que ciudadanas y ciudadanos tienen derecho a acceder u obligación de atender.

d) Cualquier otro tipo de datos que ciudadanas y ciudadanos tienen necesidad de conocer en sus relaciones con la Administración foral.

3. Se entiende por información especializada aquella que requiere unos conocimientos técnicos especialmente cualificados y con carácter general será facilitada por los respectivos órganos gestores en tanto que conocedores del ámbito o materia específica.

4. La información general y la especializada se facilitarán a la ciudadanía, así como a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento, a través de cualquier medio, presencial telefónico o telemático y no requiere acreditar legitimación alguna.

5. Información particular es aquella concerniente al estado o contenido de los procedimientos administrativos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración foral bajo cuya responsabilidad se tramitan aquellos procedimientos. Esta información será facilitada en cada procedimiento de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre procedimiento administrativo común, o, en su caso, normativa específica debiendo constar acreditada de modo suficiente la personalidad de quien solicita y su condición de persona interesada o, en su caso, la condición de representante.

Artículo 12. Producción y gestión de la información.

1. Los servicios o unidades administrativas en tanto que generadores de la información, serán responsables de la adecuada inserción, modificación, seguimiento, actualización y coherencia de su información en el Sistema de Información Administrativa.

2. La información general será actualizada de acuerdo con los criterios y estándares definidos por el servicio competente en materia de atención ciudadana corporativa con la

antelación suficiente para conseguir que la totalidad de los servicios de atención ofrezcan las respuestas adecuadas a la demanda de la ciudadanía.

3. La puesta en marcha de un nuevo programa o servicio público, campaña informativa, actividad estacional o cualquier otra actividad que requiera una atención ciudadana especial e intensa conllevará la obligación de los servicios impulsores de la misma de tomar en cuenta el impacto de esa información en la atención ciudadana e involucrar al Servicio de atención ciudadana del departamento y al Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, en su implantación.

4. Los departamentos de la Diputación Foral asegurarán la coordinación con el Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, para que la información relativa al departamento sea correcta y esté actualizada en todo momento.

TÍTULO IV

SISTEMA Y SERVICIOS FORALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

CAPÍTULO I. -INTEGRIDAD Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 13. Sistema de Integridad Institucional y normas de actuación del personal de atención.

1. Las personas que realizan funciones de servicio de atención ciudadana deberán ajustar su comportamiento a los valores, principios y normas de conducta establecidos en el Código Ético y de buena Gestión del Empleo Público Foral enmarcado en el Sistema de integridad Institucional de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público.

2. Asimismo, y dada la posición destacada del personal de atención ciudadana en su relación con la ciudadanía, deberán:

a) Atender con corrección e identificarse ante la ciudadanía si así fuere requerido. La identificación se hará, con carácter general, de forma nominativa, salvo en los supuestos en que razonadamente así lo propongan los departamentos forales, en cuyo caso se hará a través del número asignado a cada una de las personas empleadas implicadas con el fin de salvaguardar sus derechos.

b) Prestar la atención ciudadana considerando la diversidad de la sociedad de Gipuzkoa y las especiales necesidades de las personas que la conforman.

c) Conocer los servicios correspondientes a su área de actuación, los órganos y/o las personas que desarrollan cada uno de ellos, así como las direcciones de las unidades administrativas que los realizan y las condiciones generales de aquellos servicios sujetos a plazos de solicitud.

d) Mantener la confidencialidad sobre las personas que demandan sus servicios y el objeto de su consulta fuera de su área de trabajo.

Artículo 14. Principios y criterios de actuación.

1. Los servicios de atención ciudadana integrantes del Sistema Foral de Atención, referidos en el artículo 4 del presente decreto foral, se regirán por principios y criterios de actuación y evaluación comunes, en aras a garantizar la coherencia y visión global del conjunto del Sistema y mejorar el conocimiento del mismo. Con ese fin, todos los servicios de atención colaborarán activamente con el servicio que tenga atribuida la competencia de atención ciudadana corporativa.

2. Todos los servicios de atención ciudadana prestarán la atención desde criterios de accesibilidad universal, tanto en lo relativo a instalaciones como en la atención a las personas, garantizando en todo momento que éstas reciben la atención e información de forma adecuada a su situación personal, especialmente en el caso de personas con diversidad funcional y en tareas de cuidado y que los medios que se facilitan para su mejor comprensión son los adecuados a sus necesidades.

3. Los servicios de atención ciudadana y todos los canales de relación con la ciudadanía, tanto escritos como orales, harán un uso no sexista del lenguaje y evitarán transmitir una imagen anacrónica y estereotipada de las mujeres, así como emplear cualquier expresión fundada sobre la idea de superioridad o inferioridad de uno u otro sexo. Ese mismo criterio se aplicará en el caso de utilización de imágenes.

CAPÍTULO II. -ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA Y SERVICIO CORPORATIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 15. Coordinación del Sistema Foral de Atención Ciudadana.

1. Los servicios y elementos que conforman el Sistema Foral de Atención Ciudadana actuarán de forma coordinada con el objeto de prestar un servicio completo y de calidad, evitar la fragmentación e incoherencia de la información y garantizar el derecho de la ciudadanía a la elección del medio de comunicación en su relación con la Administración foral.

2. El servicio que tenga atribuida la competencia de atención ciudadana corporativa es el competente para la coordinación e interrelación de los canales e instrumentos de atención.

3. Serán funciones del citado servicio en sus labores de coordinación:

a) Coordinar los servicios de atención ciudadana y garantizar la coherencia del sistema.

b) Impulsar los Acuerdos de Servicios del artículo 17.

c) Proponer y fijar de forma coordinada estándares mínimos de atención.

d) Evaluar el sistema en su integridad en colaboración con los departamentos y servicios de atención ciudadana especializados y fijar criterios e indicadores comunes de evaluación.

e) Realizar la memoria anual de consultas, quejas y sugerencias prevista en el artículo 30.

f) Gestionar el sistema corporativo de consultas, quejas y sugerencias, Gertubide.

g) Elaboración de manuales o instrucciones de actuación en atención ciudadana.

h) Cualesquiera otras que posibiliten una mejor coordinación del sistema.

4. En la labor de coordinación se hará uso de los mecanismos de coordinación propios de la Institución foral, además de las relaciones bilaterales que se mantengan con los departamentos.

Artículo 16. Servicio Corporativo de Atención Ciudadana y funciones.

1. El Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, definido en el artículo 4.3.a) se configura como el Servicio de información y atención general e integral de la institución foral.

2. Son funciones de este servicio:

a) Proporcionar a la ciudadanía información general o particular, y orientación sobre la información facilitada por los departamentos de la Diputación foral respecto a los servicios ofrecidos por éstos.

b) Proporcionar orientación sobre servicios públicos prestados por otras administraciones o entes públicos.

c) 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.

d) Ofrecer los formularios, sistemas y documentos necesarios para la realización de sus trámites con la Diputación foral, que incorporarán la variable sexo a efectos estadísticos.

e) Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de los documentos y formularios, informando en su caso sobre la documentación que deben acompañar.

f) Proporcionar información especializada conforme a la normativa específica en cada caso, o remitir al órgano competente, las solicitudes o consultas de la ciudadanía que requieran de un tratamiento especializado.

g) Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de los trámites y gestiones que dispongan de servicio de cita previa.

h) Recibir la documentación aportada por las personas, y dirigirla al servicio competente para su tramitación, su comprobación, en base a la información facilitada por los órganos competentes y, en su caso, el inicio de la tramitación del correspondiente procedimiento administrativo.

i) Registrar solicitudes, escritos y documentos, expidiendo los correspondientes justificantes de entrega de documentación.

j) 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.

k) Emitir certificados cuya confección se realice por procedimientos automatizados, en los supuestos que determine cada departamento.

l) Entregar a la ciudadanía cualquier documentación procedente de las unidades administrativas que así lo establezcan.

m) Proporcionar asistencia para la realización de trámites a través de medios electrónicos.

n) Facilitar a la ciudadanía el acceso a los instrumentos de participación ciudadana.

o) Informar y orientar sobre el acceso al sistema de consultas, quejas y sugerencias y facilitar dicho acceso directamente.

p) Asistir a las personas no obligadas al uso de medios electrónicos en su relación con la Administración foral en el uso de los mismos, especialmente en lo referente a identificación, firma

electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

q) Aquellas otras que le sean asignadas para el cumplimiento de la función de información y atención a la ciudadanía.

Artículo 17. Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana.

1. Los Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana son el instrumento mediante el cual, de un lado el departamento que tenga atribuidas las competencias de atención ciudadana corporativa acuerda con el resto de departamentos aquellos servicios dirigidos a la ciudadanía que serán objeto de información y atención en el Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, y el modo de llevar a cabo dicha información y atención; y, de otro, recoge los compromisos relativos a los servicios de atención general y tramitación corporativa que van a ser prestados por los servicios de atención ciudadana de los diferentes departamentos.

2. Los Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana son elemento esencial de la calidad de todo el proceso de atención ciudadana, dado que están dirigidos a garantizar que los flujos de información sean claros y accesibles. Por ello, los Acuerdos preverán los recursos y protocolos necesarios para dar respuesta a la oferta y demanda de los servicios de cada uno de los departamentos forales.

3. Los Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana recogerán, entre otras cuestiones:

3.1. Los servicios del departamento susceptibles de ser atendidos en Arreta Zerbitzua y respecto de éstos las obligaciones que asume el departamento foral correspondiente:

a) Trámites que incluye cada servicio.

b) Definición de las tareas de atención ciudadana en cada proceso.

c) Requerimientos, formularios o documentos que deben ser cumplimentados por la ciudadanía y plazos del servicio.

d) Protocolos de atención.

e) Sistema de información o aplicaciones a las que es necesario acceder.

f) Personas de contacto e interlocutoras.

g) Fichas descriptivas de los servicios que se presten por Arreta Zerbitzua.

h) Cualesquiera otras necesarias para la implantación de los mismos.

3.2. Servicios de atención general y tramitación corporativa que prestarán los diferentes servicios de atención ciudadana y, respecto de éstos, el servicio responsable de la atención ciudadana corporativa asume las siguientes obligaciones:

a) Ofrecer una información detallada sobre los procesos y trámites requeridos para una adecuada gestión de los mismos.

b) Facilitar el acceso y uso a la aplicación Arreta y a las aplicaciones informáticas necesarias para su tramitación.

c) Formar al personal para la prestación de los servicios corporativos.

d) Cualesquiera otras necesarias para la implantación de los mismos.

3.3. Mecanismos de seguimiento del Acuerdo de Servicio e incorporación de nuevos servicios.

4. Con el objetivo de incrementar el repertorio de respuestas a atender en primera instancia, se evaluará qué consultas se derivan de manera repetida desde el servicio de atención al área y se estudiará la posibilidad de atender a éstas desde el Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua.

5. Los departamentos de la Diputación Foral deberán designar personas interlocutoras en materia de atención ciudadana, las cuales actuarán como enlace y soporte de los flujos de información y atención.

CAPÍTULO III. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN

Artículo 18. Sistemas de recogidas de datos.

1. Los servicios de atención ciudadana, con el objeto de conocer las necesidades y expectativas de las personas usuarias y mejorar el servicio, registrarán, como mínimo, los siguientes datos: número de usuarias, tipo de interacción, tiempo de espera de cada persona demandante, tiempo que dura cada atención y puesto en que ha sido atendida, sexo de la persona demandante, idioma en que ha sido atendida, servicio concreto que ha solicitado y el cumplimiento del objeto de la interacción.

2. La recogida de esos datos puede obtenerse bien a través de mecanismos automáticos o bien mediante el registro de datos que no pueden ser obtenidos automáticamente, por lo que todos los canales preverán sistemas que permitan medir el grado de utilización de los distintos servicios y el comportamiento de las personas usuarias.

3. Se deberán implantar sistemas de gestión de datos y de analítica web en los canales y redes de comunicación con el fin de medir el grado de utilización de los servicios y necesidades y comportamientos de las personas usuarias.

Artículo 19. Cartas de Servicios.

1. Los servicios y unidades que conforman el Sistema Foral de Atención Ciudadana aprobarán Cartas de Servicios que facilitarán información sobre las características del servicio, indicarán los derechos y deberes de las personas que lo utilizan y expresarán sus compromisos de calidad.

2. La Carta de Servicios constará al menos de tres secciones:

a) Catálogo de servicios donde se informa de horarios, medios y lugares de atención al público y describe los servicios y compromisos adquiridos y sobre los que se realizará una medición bianual.

b) Compromisos e indicadores sobre el grado de cumplimiento respecto de los servicios y compromisos adquiridos, junto con las acciones de mejora que se plantean, cuya medición será anual.

c) Rendición de cuentas sobre el cumplimiento de compromisos.

3. Se realizarán evaluaciones periódicas de la satisfacción ciudadana mediante encuestas en las que se incorporará la variable sexo tanto en la toma de datos como en su explotación, para la medición del grado de cumplimiento de los compromisos. Podrán, también, utilizarse otros instrumentos de medición de la satisfacción ciudadana como los dispositivos de valoración, el lanzamiento automatizado de una pregunta de satisfacción en las atenciones telefónicas u otros sistemas análogos en el sitio web.

CAPÍTULO IV. REDES Y NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Artículo 20. Presencia en Internet.

1. La presencia en Internet de la Diputación foral tiene como objetivo establecer un canal institucional telemático de acceso a la información y tramitación de servicios y está compuesta

por un conjunto integrado de plataformas web con contenidos y servicios estructurados principalmente bajo el dominio Gipuzkoa.eus, así como aquellas webs sectoriales que, por su importancia y entidad, excepcionalmente, se sitúen bajo otro dominio.

2. La información contenida bajo el dominio Gipuzkoa.eus, y, en especial, en la Sede Electrónica, deberá ser veraz, completa, accesible, actual y comprensible para los distintos segmentos de personas destinatarias. Los contenidos desactualizados que se ofrezcan a manera de histórico deberán ser identificados.

3. Los contenidos de información se publicarán en los soportes y formatos que sean más relevantes con el objetivo de ofrecer diferentes vías de acceso a los contenidos.

4. Todos los contenidos digitales garantizarán un lenguaje que respete la igualdad lingüística y de género, de forma que visibilice a mujeres y hombres e imágenes que garanticen una presencia equilibrada, igualitaria, plural y no estereotipada y que reflejen adecuadamente la presencia de las mujeres en los diversos ámbitos de la vida social, política, económica y cultural.

Artículo 21. Acceso a trámites y servicios en Internet.

1. El acceso a los trámites y servicios propios de la atención ciudadana se efectuará a través de la Sede Electrónica, común a toda la Diputación foral, que cuenta con un dominio propio [https://egoitza.gipuzkoa.eus/] y cuyo funcionamiento viene regulado en la normativa vigente en materia de utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Administración foral.

2. Todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación ante la Administración foral se realizarán a través de la Sede Electrónica. La identificación de la Sede Electrónica y la comunicación segura con la misma se garantizarán tecnológicamente mediante la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.

Artículo 22. Gestión de los contenidos en Internet.

1. La gestión de los contenidos presentes en los distintos espacios bajo el dominio Gipuzkoa.eus será descentralizada, siendo del departamento responsable de gestionar los servicios correspondientes la responsabilidad de mantener y actualizar la información.

2. Los departamentos serán responsables de la integridad, veracidad y actualización de la información relativa a los trámites y servicios de su competencia publicadas en la Sede Electrónica.

Artículo 23. Otras redes y canales de comunicación.

1. La Diputación Foral de Gipuzkoa incorporará progresivamente al Sistema Foral de Atención Ciudadana los diferentes canales de comunicación que vayan surgiendo del desarrollo de las tecnologías de la Información y la comunicación.

2. En el despliegue de esos nuevos canales se tendrá en cuenta su incidencia en la ciudadanía por razón del sexo con el fin de evitar la brecha digital entre mujeres y hombres. Esta variable deberá ser utilizada en la evaluación de uso de los mismos.

3. La Diputación Foral de Gipuzkoa utilizará las redes sociales, canales, soportes y aplicaciones más extendidas en la sociedad, bien sean aplicaciones móviles o multiplataforma, servicios web, chats, sistemas aplicados de inteligencia artificial o similares, a fin de lograr una comunicación fluida, directa e instantánea con la ciudadanía, en pro de ofrecer un servicio más cercano, eficaz y transparente a la misma.

TÍTULO V

SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS Y SU TRAMITACIÓN

Artículo 24. Ejercicio del derecho a presentar consultas, quejas o sugerencias y efectos jurídicos.

1. El derecho a presentar consultas, quejas y sugerencias se ejercerá conforme al procedimiento previsto en este Título.

2. La información obtenida por la Diputación Foral en el procedimiento de gestión de las consultas, quejas y sugerencias no podrá ser utilizada para fines distintos a la tramitación del propio expediente o a la mejora del funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos.

3. Las consultas no producirán efecto jurídico alguno dado que están basadas en relaciones de confianza y en la buena fe, sin perjuicio de aquellas consultas respecto a las cuales su normativa específica establezca lo contrario.

4. Las consultas, quejas y sugerencias no tendrán en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para la tramitación de los correspondientes procedimientos. Su presentación tampoco condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa vigente reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas que figuren en él como interesadas.

5. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este título las consultas tributarias reguladas por normativa específica, excepto en lo referente al uso de la plataforma Gertubide para el inicio de tramitación de las mismas.

Artículo 25. Ejercicio del derecho de petición.

Las peticiones se ejercerán de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición. Con el fin de facilitar su tramitación vía telemática el Sistema Corporativo de Consultas, Quejas y Sugerencias habilitará un espacio que sirva de cauce a las mismas.

Artículo 26. Sistema Corporativo de consultas, quejas y sugerencias, Gertubide.

1. El sistema corporativo para la gestión de consultas, quejas y sugerencias de la Diputación foral contemplado en el artículo 5 del presente decreto foral será el denominado Gertubide, de cuya gestión, mantenimiento y mejora es responsable el servicio competente en materia de atención ciudadana corporativa.

2. Gertubide incluirá también las solicitudes de información en ejercicio del derecho de acceso a la información pública regulada en la normativa aplicable en materia de transparencia y será cauce para el ejercicio del derecho de petición regulado por Ley Orgánica 4/2001, así como para las consultas tributarias y denuncias de fraude fiscal.

3. Gertubide preverá el modo de identificación y nivel de acreditación necesarios para acceder al mismo.

4. Gertubide incluirá un espacio en el que se harán públicas aquellas consultas, quejas y sugerencias y las respuestas correspondientes que se consideren de interés general, siempre que cuenten con el consentimiento expreso de la persona que las impulsa. A tal efecto Gertubide incluirá una cláusula de consentimiento con la opción de aceptación de la misma.

5. Gertubide incorporará las variables sexo y lengua en los datos relativos a las personas a efectos meramente estadísticos.

Artículo 27. Procedimiento.

1. Las quejas y sugerencias podrán ser formuladas de forma anónima, identificada o autenticada. En las consultas se hará constar el medio por el que se desea obtener la respuesta, a fin de que ésta se realice por el canal elegido.

2. Las consultas, quejas o sugerencias se podrán presentar por cualquiera de los canales de atención ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa, si bien las respuestas serán prioritariamente realizadas a través de Gertubide. En caso de presentación por escrito a través de canal distinto a Gertubide, recibida la consulta, queja o sugerencia, el servicio que la recibe dará de alta, con la diligencia debida, en el sistema corporativo citado, para lo cual todos los canales de atención ciudadana dispondrán de un acceso a su sistema.

3. En concordancia con lo señalado en el artículo 48 de la Norma Foral 4/2019, de 11 de marzo, de Buen Gobierno en el marco de la gobernanza pública foral, en relación con el procedimiento de acceso a la información pública, las consultas, quejas o sugerencias podrán formularse:

a) Por escrito telemáticamente a través de la web institucional o bien ser remitidas a la Diputación Foral de Gipuzkoa por cualquiera de los medios especificados en el artículo 16.4 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

b) De forma presencial ante las oficinas de atención ciudadana que integran el Sistema Foral de Atención Ciudadana. Las solicitudes se recogerán en la plataforma corporativa y se devolverá un justificante a la persona solicitante.

c) Por teléfono. En este caso, excepto aquellas que puedan ser y sean respondidas inmediatamente, se recogerán en la plataforma corporativa y se facilitará a la persona interesada la referencia del código de la solicitud.

4. El servicio competente en materia de atención ciudadana o el servicio al que se dirige la consulta, queja o sugerencia podrán solicitar información complementaria o aclaratoria sobre la misma con el fin de dar una mejor respuesta a las solicitudes. El plazo para la remisión de la información complementaria será de diez días e interrumpe el plazo de respuesta.

Artículo 28. Contestación.

1. La contestación a las consultas, quejas y sugerencias será comunicada en un plazo máximo de 20 días desde la fecha de su presentación o incorporación en el Sistema Corporativo Gertubide.

2. Cuando la solicitud se refiera a la actividad de otras administraciones públicas, se dará traslado a la Administración correspondiente en la medida en que pueda identificarse a través del sistema corporativo de consultas, quejas o sugerencias, comunicando a la ciudadanía la tramitación de la solicitud y dando por finalizado el trámite.

3. Cuando las consultas, quejas o sugerencias se formulen de modo repetitivo, el servicio competente en materia de atención ciudadana corporativa o el servicio correspondiente enviará a la ciudadanía una única respuesta.

4. En caso de interponerse un recurso administrativo o cualquier acción judicial con el mismo objeto que una consulta, queja o sugerencia formulada ante la Diputación foral, no quedará interrumpida la tramitación de ésta última, sin perjuicio de que su contestación definitiva pueda estar condicionada por aquellas actuaciones.

Artículo 29. Mecanismos de control de las consultas, quejas y sugerencias presentadas.

1. Cada consulta, queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente, donde se deberán incluir cuantas actuaciones sean practicadas con relación a ellas y los informes que se reciban del órgano afectado.

2. La secretaría técnica de cada departamento, o los servicios que en los departamentos tengan asignadas funciones de atención ciudadana, comprobarán periódicamente que las consultas, quejas y sugerencias en trámite se responden en el plazo previsto.

3. Si el servicio responsable en materia de atención ciudadana corporativa apreciara un reiterado incumplimiento de los plazos de respuesta, informará a la secretaría técnica del departamento correspondiente para que promueva las oportunas actuaciones correctoras, en colaboración con el servicio correspondiente.

Artículo 30. Memoria anual de las consultas, quejas y sugerencias recibidas.

1. El servicio competente en materia de atención ciudadana corporativa elaborará una memoria anual de las consultas, quejas y sugerencias recibidas y tramitadas por la Diputación Foral de Gipuzkoa, así como de las medidas adoptadas para la subsanación de errores y mejora en el proceso de respuesta a las solicitudes recibidas. Dicha memoria anual será presentada al Consejo de Gobierno Foral a través del diputado o diputada foral competente en materia de atención ciudadana corporativa.

2. Para la elaboración de dicha memoria, los departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa realizarán un informe sobre las consultas, quejas y sugerencias presentadas durante el año, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso, que será remitido al servicio competente en materia de atención ciudadana corporativa. Este servicio definirá el contenido mínimo e indicadores cuantitativos y cualitativos que deben ser incluidos en los informes de los departamentos, entre los cuales deben figurar los indicadores relativos a evaluar las diferencias entre mujeres y hombres, así como los indicadores de lengua.

TÍTULO VI

EVALUACIÓN E INNOVACIÓN DEL SISTEMA FORAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 31. Evaluación del Sistema Foral de Atención.

1. El servicio competente en materia de atención ciudadana corporativa evaluará el Sistema Foral de Atención Ciudadana mediante indicadores de desempeño y de satisfacción.

2. La gestión del Sistema Foral de Atención Ciudadana incluirá actividades de investigación de la demanda con el fin de conocer las necesidades y preferencias de la ciudadanía, entre las que se incluyen:

a) Segmentación de personas destinatarias en torno a distintas variables.

b) Estudios de expectativas de servicio.

c) Encuestas de la satisfacción y percepción de calidad de servicio, las cuales incluirán la variable sexo.

d) Paneles de personas usuarias para detectar mejoras.

e) Estudios de usabilidad en los canales telemáticos.

f) Evaluación de la interacción con criterios de comunicación clara.

3. En los procesos de análisis y evaluación que realicen los servicios que tengan atribuidas funciones de atención ciudadana se analizarán los resultados y sus impactos considerando la diferente posición social de hombres y mujeres mediante el análisis de datos desagregados por sexo e indicadores de género, entre los cuales figurarán, información o trámite al que acceden, canal de acceso, uso de medios digitales y valoración del servicio. Todo ello sin perjuicio de las labores de coordinación que corresponden al servicio que tenga atribuida la competencia de atención corporativa.

4. El estudio y evaluación de necesidades tendrá un componente deliberativo, de conformidad con la Norma Foral 5/2018, de 12 de noviembre, sobre Participación Ciudadana. Los resultados de las investigaciones y evaluaciones se ofrecerán como parte del sistema foral de transparencia y rendición de cuentas.

Artículo 32. Innovación.

El Sistema Foral de Atención Ciudadana impulsará la innovación y mejora continua de la atención ciudadana mediante la incorporación de nuevos canales de comunicación y herramientas para la atención. Asimismo, incorporará técnicas de investigación social para incorporar la voz de las personas usuarias en el diseño y la mejora de los servicios.

Disposición adicional.

En desarrollo de lo señalado en el número 3 del artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sobre asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados, se regula en esta disposición el sistema de designación de personal funcionario habilitado en la Diputación Foral de Gipuzkoa:

1. El Sistema de Gestión de Personas de la Diputación Foral de Gipuzkoa actuará como sistema de constancia del personal funcionario público habilitado para las funciones recogidas en los apartados 1 y 2 del citado artículo.

2. La habilitación se llevará a cabo por la persona titular de la Dirección General con competencia en materia de gestión de personas.

3. La habilitación para la firma e identificación será válida para todo tipo de procedimientos.

4. La designación de personal funcionario habilitado indicará las fechas de alta y de baja de la habilitación.

5. Las personas funcionarias que prestan servicios de atención a la ciudadanía y quienes los prestan en las oficinas de asistencia en materia de registros deberán constar en el Sistema de Gestión de Personas como personal habilitado.

6. La inscripción de la habilitación correspondiente en el Sistema de Gestión de Personas tendrá lugar mediante la definición de atributos/ funciones de la persona y será plenamente interoperable, permitiendo la consulta de quienes requieran verificar la habilitación. Asimismo, y de forma interoperable, se conservará la información histórica de todas las habilitaciones registradas, a fin de que pueda verificarse si una determinada persona funcionaria disponía o no de la habilitación correspondiente en una fecha determinada.

7. La habilitación quedará sin efecto:

a) Por el cumplimiento de la fecha de baja indicada en la designación.

b) Por revocación de la habilitación.

c) Por cese del personal funcionario en su puesto.

Disposición transitoria.

Los servicios de información que ya estén centralizados a la fecha de entrada en vigor de este decreto foral se formalizarán mediante el correspondiente Acuerdo de Servicio para Atención Ciudadana en el plazo máximo de seis meses a partir de la entrada en vigor del presente decreto foral.

Disposición derogatoria.

1. A la entrada en vigor del presente decreto foral, quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este decreto foral.

2. Expresamente queda derogado el 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 los ciudadanos.

Disposición final primera.

Se faculta al diputado o diputada foral que tenga atribuida la competencia de atención ciudadana corporativa para dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y la ejecución de lo establecido en el presente decreto foral.

Disposición final segunda.

El presente decreto foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa.