

# Servicio de atención al cliente

Carta de servicios 2024-2025

## Quiénes somos

El **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** es el punto de entrada y de atención de **SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial**, perteneciente al Departamento de Desarrollo Económico y Sostenibilidad del Gobierno Vasco.

Es el **órgano responsable** de la presente Carta de Servicios, y participa en el Sistema de Gestión integrado de SPRI (Calidad, Medioambiente, *Compliance*, etc).

### ¿Qué ofrecemos?

Información sobre los diferentes programas de ayudas y servicios gestionados por SPRI.

Resolución de dudas en relación con el contenido de las normativas de los programas de ayudas, cumplimentación de formularios, inicio de la tramitación telemática, entre otros.

### Misión del SAC

Prestar un servicio de información y apoyo al cliente, de calidad, eficaz e integrado, mediante un proceso normalizado que facilite su trazabilidad y mejora continua.

## Derechos y obligaciones de los clientes

### Derechos:

- Ser atendido de **forma amable y respetuosa**, en el idioma oficial de su elección.
- Recibir **información, orientación y/o aclaración** sobre los programas/servicios gestionados por SPRI.
- Recibir una **respuesta razonada y en términos comprensibles** ante cualquier consulta, solicitud o sugerencia realizada.
- Tener garantizada la **confidencialidad de los datos personales** y la privacidad.
- Obtener un **servicio de calidad** en consonancia con los compromisos adquiridos en la presente Carta de Servicios.

### Obligaciones:

- Tratar con **educación y respeto** a las personas que les atienden.
- **Facilitar con veracidad, y exactitud**, los datos que sean **necesarios** para llevar a cabo un óptimo servicio.
- Aportar la **información y/o documentación necesaria** para las gestiones que así lo requieran.
- **Utilizar los procedimientos/canales establecidos** para cada caso.
- **Respetar los horarios** de atención establecidos.



## Nuestros compromisos

Compromisos	Cómo los medimos
1_ Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren la calidad de la atención recibida con un mínimo de 7,8 sobre 10.	Valoración media de Atención recibida. Valoración media de Facilidad de contacto. Valoración media de Interés mostrado. Valoración media de Rapidez en resolución de dudas. Valoración media global Atención recibida.
2_ Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren con un mínimo de 7,8 sobre 10, la vocación de servicio, la cualificación, transparencia y profesionalidad de nuestro personal.	Valoración media de Capacitación y Competencia para resolución de dudas. Valoración media de Profesionalidad.
3_ Nos comprometemos a actualizar en la web el 90% de los cambios en nuestros programas y servicios en 3 días laborables y, el resto, en menos de 7 días laborables.	% cambios actualizados antes de 3 días laborables. % cambios actualizados antes de 7 días laborables. % cambios actualizados en más de 7 días laborables.
4_ Nos comprometemos a responder el 95% de las llamadas telefónicas recibidas en menos de 30 segundos y el 97% en menos de 60 segundos. El resto accede al buzón telefónico.	% llamadas respondidas < 30 segundos. % llamadas respondidas < 60 segundos.
5_ Nos comprometemos a responder el 100% de los mensajes recibidos en el buzón telefónico en 24 horas laborables.	Nivel de servicio Buzón telefónico.
6_ Nos comprometemos a atender el 97% de las consultas recibidas a través de correo electrónico en 2 días laborables y, el resto, en 10 días laborables.	% consultas via correo electrónico atendidas < 2 días laborables. % consultas via correo electrónico atendidas < 10 días laborables.
7_ Nos comprometemos a responder el 95% de las quejas y sugerencias en 7 días laborables y, el resto, en 15 días laborables.	% quejas respondidas antes de 7 días laborables. % quejas respondidas antes de 15 días laborables. % quejas respondidas en más de 15 días laborables.
8_ Reducir al máximo las incidencias con respecto al servicio prestado de forma que el porcentaje de quejas anuales sea inferior al 0,2% sobre el total de consultas.	% quejas recibidas sobre total de consultas.

### Comunicación del cumplimiento e incumplimiento de nuestros compromisos:

El **cumplimiento** de nuestros compromisos, así como los **incumplimientos detectados y medidas adoptadas**, se publica anualmente en el apartado **Información sobre la Actividad Pública** del Portal de la Transparencia de nuestra página web.

Las personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos adquiridos en la presente Carta de Servicios, podrán dirigirse bien al Departamento de Mejora Continua o bien al Servicio de Atención al Cliente de SPRI, a través de

las formas de contacto y participación indicadas anteriormente.

#### **Plazo máximo de respuesta: 7 días laborables.**

En el caso de verificarse el incumplimiento, informará a dicha persona de los motivos por los que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

#### **+ Portal de la transparencia**



## Normativa reguladora

### Normativas

- **Decreto 160/2018**, de 13 de noviembre, por el que se aprueban los **estatutos de SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial**.
- **Decreto 161/2018**, de 13 de noviembre, por el que se adscriben, a SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial, los medios necesarios para el desarrollo de sus funciones y las acciones de la Sociedad para la Transformación Competitiva-Eraldaketa Lehiakorrerako Sozietatea S.A.
- **Normativas** de los programas de ayuda y servicios. + **Ver Ayudas**
- **Reglamento (UE) 2016/679** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos).
- **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **Ley 10/1982 de 24 de noviembre**, básica de normalización del uso del Euskera. (BOPV nº 160 de 16 de diciembre de 1982).
- **Norma UNE-EN-ISO 9001** Sistemas de Gestión de la Calidad.
- **Norma UNE 93200** Cartas de servicios.

## Acceso y participación

- **Escríbenos a:** info@spri.eus
- **Llámanos al:** 900 92 93 93
- **Contáctanos a través de nuestra web:** spri.eus | contacto
- **Visítanos en nuestras oficinas:** Alda. Urquijo 36 4ªPlata. Edif. Plaza Bizkaia / Bilbao.

### Ayúdanos a mejorar:

Responde las encuestas que se realizan de forma periódica. Participa en los grupos focales que ocasionalmente se organicen.

**+ Participa en la encuesta de satisfacción al cliente**