

# SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Carta de Servicios  
2018-2019



Rev.9 (14/01/2019)

SPRI es la Agencia de Desarrollo Empresarial del Gobierno Vasco, dependiente del Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras, cuyo objetivo es dar apoyo e impulso a las empresas vascas a través de los diversos programas y servicios que gestiona.

El **Servicio de Atención al Cliente** es el punto de entrada y de atención de las consultas que tanto personas físicas como jurídicas realizan a SPRI.

SPRI es el órgano responsable tanto del Servicio de Atención al Cliente como de la presente Carta de Servicio.

## MISIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

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.

## ¿QUÉ OFRECEMOS?

---

- Información sobre los diferentes programas de ayudas y servicios gestionados por SPRI.
- Resolución de dudas en relación al contenido de las normativas de los programas de ayudas, cumplimentación de formularios, inicio de la tramitación telemática, entre otros.

# ACCESO AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



En nuestras oficinas  
Alda. Urquijo 36 4ªplta.  
Edif. Plaza Bizkaia / Bilbao

Lunes a jueves: 8.30-14.00 / 15.00-18.00  
Viernes: 8.30-14.00 / 15.00-17.00  
Agosto: 8.30-14.00



Cómo llegar:



**En metro:** Estación de Moyua, salida Diputación (5 minutos andando). Estación de Indautxu, salida Urquijo (2 minutos andando).



**En autobús:** Hasta Termibus. Coger el Metro en la estación de San Mamés (Dirección Etxebarri).



**En coche:** Por autopista A68/A8: Salida Bilbao-Oeste. (Parking en la plaza de Indautxu y en Alhóndiga Bilbao, enfrente de la Plaza Bizkaia).



En el teléfono:  
**902 702 142**

Lunes a jueves: 9.00-18.30  
Viernes: 9.00-16.00  
Agosto: 9.00-15.00



Enviando un email a:  
**info@spri.eus**



A través del apartado **Contacto** de la web:

## NORMATIVA REGULADORA

---

- Normativas de los programas de ayuda y servicios.

### 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 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Norma UNE 93200 Cartas de servicios.

## DERECHOS DE LOS CLIENTES

---

- 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.

## Y DEBERES DE LOS CLIENTES

---

- 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

---

- 1** Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren la calidad de la atención recibida con un mínimo de 7 sobre 10.
- 2** Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren con un mínimo de 7 sobre 10, la vocación de servicio, la cualificación, transparencia y profesionalidad de nuestro personal.
- 3** Nos comprometemos a actualizar en la web el 90% de los cambios en nuestros programas y servicios en 5 días laborables y, el resto, en menos de 15 días laborables.
- 4** Nos comprometemos a responder el 90% de las llamadas telefónicas recibidas en menos de 30 segundos y el 95% en menos de 60 segundos. El resto accede al buzón telefónico.
- 5** Nos comprometemos a responder el 100% de los mensajes recibidos en el buzón telefónico en 24 horas laborables.
- 6** Nos comprometemos a atender el 95% de las consultas recibidas a través de correo electrónico en 2 días laborables y, el resto, en 10 días laborables.
- 7** Nos comprometemos a responder el 90% de las quejas y sugerencias en 10 días laborables y, el resto, en 30 días laborables.
- 8** Reducir al máximo las incidencias con respecto al servicio prestado de forma que el porcentaje de quejas anuales sea inferior al 0,5% sobre el total de consultas.

## PARTICIPACIÓN

---

Se puede participar en la mejora de la prestación del Servicio de Atención al Cliente de la siguiente manera:

- Presencialmente, mediante la hoja de sugerencias disponible en la Recepción de la oficina de Bilbao, en los horarios descritos anteriormente.
- A través de la web de SPRI, cumplimentando el formulario:

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Enviando un correo electrónico a la dirección:

**[info@spri.eus](mailto:info@spri.eus)**

- Respondiendo las encuestas de medición de la satisfacción de clientes que se realizan de forma periódica.
- Participando en los grupos focales que ocasionalmente se organicen.



## SISTEMA DE GESTIÓN

---

El Servicio de Atención al Cliente participa en el Sistema de Gestión de SPRI que integra la gestión de la Calidad, la mejora del Medioambiente, la Prevención de Riesgos Laborales, así como en las políticas de Igualdad, Normalización Lingüística, y Transparencia.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

---

Las personas que consideren que el Servicio de Atención al Cliente ha incumplido alguno de los compromisos adquiridos en la presente Carta de Servicios, podrán dirigirse por escrito bien al Departamento de Mejora Continua o bien al Servicio de Atención al Cliente de SPRI, en la dirección postal:

Alda. Urquijo 36 4ªplta.  
Edif. Plaza Bizkaia / 48011 Bilbao

O enviando un email a:

[info@spri.eus](mailto:info@spri.eus).

El plazo máximo de respuesta es de 10 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.

El cumplimiento de nuestros compromisos así como los incumplimientos detectados y medidas adoptadas, se comunicará anualmente a través de la **publicación de los resultados** de los indicadores en el apartado **Información sobre la Actividad Pública** del Portal de la Transparencia de nuestra página web:

**PORTAL DE LA TRANSPARENCIA**

# Estamos para ayudarte

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

