

2022-2023

EDICIÓN: 00 / SEPTIEMBRE 2022

CARTA DE SERVICIOS ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS Y TRAMITACIÓN DE SUBVENCIONES DE INTERBIAK

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:
Dirección de Interbiak Bizkaia, S.A. M.P.

 **Bizkaia**
*foru aldundia
diputación foral*



NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- www.interbiak.bizkaia.eus

ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS



Identificar, tramitar y resolver consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias sobre nuestro servicio.

TRAMITACIÓN DE SUBVENCIONES



Ayudamos a personas (con domicilio fiscal en Bizkaia) en la tramitación de subvenciones para el uso de aquellas infraestructuras viarias de peaje de titularidad y gestión directa foral.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:
 • www.interbiak.bizkaia.eus

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en la web de Interbiak www.interbiak.bizkaia.eus/contacto, por email info@interbiak.eus, Oficina de Interbiak a través de un escrito propio o usando el formato disponible en la oficina, hojas de reclamaciones de Consumo disponibles en los puestos de la autopista o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

NOS COMPROMETEMOS A

Responder a las consultas en menos de 10 días hábiles.

Aprobar la solicitud de factura en menos de 7 días hábiles.

CÓMO LO MEDIMOS

Tiempo en responder a las consultas.

Tiempo en aprobar la solicitud de factura.

TRAMITACIÓN DE SUBVENCIONES

NOS COMPROMETEMOS A

Tramitar las solicitudes de subvención recibidas en menos de 10 días hábiles desde que se dispone de la documentación completa.

CÓMO LO MEDIMOS

Tiempo de tramitación de las solicitudes de subvención desde que se dispone de la documentación completa.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:
 • www.interbiak.bizkaia.eus

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en la web de Interbiak www.interbiak.bizkaia.eus/contacto, por email info@interbiak.eus, Oficina de Interbiak a través de un escrito propio o usando el formato disponible en la oficina, hojas de reclamaciones de Consumo disponibles en los puestos de la autopista o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer a las personas usuarias un trato amable, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción.
- Atender a las personas usuarias con interés y disposición en la ayuda con el trámite, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción.
- Ofrecer un servicio adecuado a las personas, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción.
- Ofrecer explicaciones sencillas y claras a las personas usuarias, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción.
- Disponer de un personal adecuadamente preparado para desempeñar su trabajo, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción.
- Disponer de una página web sencilla y que no de problemas, con al menos el 80% de las personas usuarias y empresas satisfechas con ello.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con el trato amable en la encuesta de satisfacción.
- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con el interés y la disposición en la ayuda en la encuesta de satisfacción.
- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con el servicio en la encuesta de satisfacción.
- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con la sencillez y claridad en las explicaciones en la encuesta de satisfacción.
- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con la preparación del personal en la encuesta de satisfacción.
- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con la sencillez de la página web en la encuesta de satisfacción.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:
 • www.interbiak.bizkaia.eus

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en la web de Interbiak www.interbiak.bizkaia.eus/contacto, por email info@interbiak.eus, Oficina de Interbiak a través de un escrito propio o usando el formato disponible en la oficina, hojas de reclamaciones de Consumo disponibles en los puestos de la autopista o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

- Disponer de una página web con información clara y completa, con al menos el 80% de las personas usuarias satisfechas con ello.
- Disponer de una página web útil para la gestión de los trámites, con al menos el 80% de las personas usuarias y empresas satisfechas con ello.
- Informar y realizar los trámites adecuadamente, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción.
- Realizar los trámites en un tiempo adecuado, con una puntuación media superior al 8 la Encuesta de Satisfacción.
- Ofrecer unas instalaciones adecuadas, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con la claridad de la página web en la encuesta de satisfacción.
- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con la utilidad de la página web en la encuesta de satisfacción.
- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con la información y gestión de trámites en la encuesta de satisfacción.
- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con el tiempo en la realización de trámites en la encuesta de satisfacción.
- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones en la encuesta de satisfacción.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Dirección de Interbiak Bizkaia, S.A. M.P.

—

Islas Canarias 19, 1º
48015 BILBAO (Bizkaia)
Tlf: 900 840 048
www.interbiak.bizkaia.eus

