

# DISPOSICIONES GENERALES

## ARARTEKO

### 1

*RESOLUCIÓN de 21 de diciembre de 2021, por la que se modifica la carta de servicios de la institución del Ararteko.*

La institución del Ararteko dispone en la actualidad de una carta de servicios aprobada mediante resolución de 10 de octubre de 2013 (BOPV n.º 206, de 29 de octubre de 2013). El tiempo transcurrido y las reformas legales producidas desde entonces determinan la conveniencia de proceder a su actualización.

Entre dichas reformas cabe citar las que afectan a la protección de datos de carácter personal: 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 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); la vigencia de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y las derivadas de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y su desarrollo mediante el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

La carta de servicios del Ararteko se ha configurado como un instrumento útil para que la ciudadanía conozca los servicios prestados por la institución y los compromisos de calidad que asume en el desempeño de sus funciones.

Una evidencia de su utilidad es que el 47 % de las personas que han cumplimentado en 2020 la encuesta que el Ararteko envía al finalizar los procedimientos de queja manifiestan conocer dicha carta de servicios. De igual modo, se constata que la ciudadanía es más consciente de sus derechos y de la necesidad de coadyuvar a la mejora del servicio que presta la institución, como se desprende del incremento tanto en la utilización de los cauces establecidos en la carta de servicios para formular reclamaciones o sugerencias como en las solicitudes de acceso a la información pública de la institución, información que anualmente se recoge en el informe anual al Parlamento Vasco.

Entre los principales aspectos destacados por las personas usuarias de los servicios del Ararteko, cabe citar la valoración altamente positiva de la facilidad para hacer gestiones ante el Ararteko (cerca del 80 %, en la encuesta correspondiente a 2020). Esta opinión tan favorable supone un acicate más para profundizar en los instrumentos que potencien el acceso a la institución y sus servicios.

Con el objetivo de renovar y actualizar los compromisos del Ararteko en la forma en que presta sus servicios, en facilitar la información para ejercer los derechos y favorecer las mejores prácticas de transparencia e información, el Ararteko ha decidido reformar la carta de servicios.

Por todo ello, en virtud de las atribuciones que me confiere la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko,

## RESUELVO:

1.– Aprobar un nuevo texto de la carta de servicios y derechos de la ciudadanía en sus relaciones con el Ararteko, que modifica y sustituye al aprobado en la resolución de 10 de octubre de 2013 vigente hasta la fecha.

2.– Dar traslado de su contenido al Parlamento Vasco, a las administraciones autonómica, foral y local, y a todas las entidades que son objeto de supervisión por parte del Ararteko.

3.– Ordenar la publicación de la presente Resolución y la nueva carta de servicios y derechos de la ciudadanía en sus relaciones con el Ararteko en el Boletín Oficial del País Vasco, para su conocimiento general.

En Vitoria-Gasteiz, a 21 de diciembre de 2021.

El Ararteko,  
MANUEL LEZERTUA RODRÍGUEZ.

## ANEXO

## CARTA DE SERVICIOS Y DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN SUS RELACIONES CON EL ARARTEKO

## 1.– Misión del Ararteko.

En el vigente código de buena conducta administrativa de la institución del Ararteko se consigna la misión del Ararteko: «El Ararteko, Defensoría del pueblo u Ombudsperson del País Vasco, es una institución de garantía de derechos independiente e imparcial creada por el Parlamento Vasco. Ayuda a las personas, principalmente con respecto a los problemas que tienen con las administraciones públicas, resolviendo los casos de mala administración o de actuaciones incorrectas; también les facilita información u orientación en relación con situaciones o problemas que afectan a los derechos de las personas. Asimismo, es una institución de garantía de control de las administraciones públicas, que, con la imprescindible colaboración de las organizaciones sociales, analiza las políticas públicas y propone recomendaciones a los poderes públicos competentes, para garantizar mejor el derecho a la igualdad real y efectiva de todos los ciudadanos y ciudadanas».

## Normativa relacionada con el Ararteko.

– Figura creada y regulada por la Ley del Ararteko 3/1985, de 27 de febrero, del Parlamento Vasco, de acuerdo con lo establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 15.

– Reglamento de Organización y funcionamiento del Ararteko (BOPV n.º 56, de 24 de marzo de 2010).

– Resolución de 30 de agosto de 2017, del Ararteko, por la que se aprueba el Código de buena conducta administrativa de la institución del Ararteko. (BOPV n.º 180, de 20 de septiembre de 2017).

## 2.– Unidad responsable de la Carta de Servicios.

La Dirección de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización del Ararteko es la unidad responsable del seguimiento y gestión de la presente carta de servicios, así como de atender y resolver las peticiones que la ciudadanía presente relativas a dicha carta o al acceso a la información pública del Ararteko.

## 3.– Servicios del Ararteko y modalidades de prestación.

El Ararteko ofrece sus servicios a través de diversos medios:

## 1) Información y orientación sobre las consultas que se presenten.

Medios: presencial, telefónico, por escrito, correo electrónico, oficina virtual.

2) Gestión de cita previa para las oficinas de atención ciudadana (excepto situaciones urgentes de atención inmediata o presentación de escritos sujetos a plazo).

Medios: telefónico y presencial en las oficinas de atención ciudadana.

## 3) Atención en las oficinas de asistencia en materia de registros.

Medios: presencial, telefónico y oficina virtual.

lunes 3 de enero de 2022

4) Tramitación y resolución de todas las quejas admitidas a trámite.

Medios: en las oficinas de atención ciudadana y oficina virtual.

5) Información, orientación y remisión al órgano competente de las quejas que no reúnan los requisitos para ser tramitadas.

Medios: en las oficinas de atención ciudadana y oficina virtual.

6) Seguimiento de las resoluciones y recomendaciones emitidas.

Medios: en las oficinas de atención ciudadana y oficina virtual.

7) Divulgación de resoluciones, actuaciones, investigaciones, estudios, informes y materiales informativos.

Medios: en las oficinas de atención ciudadana, por escrito, correo electrónico y web.

8) Publicaciones del Ararteko.

Medios: en las oficinas de atención ciudadana, por escrito, correo electrónico y web.

9) Biblioteca virtual del Ararteko.

Medios: correo electrónico y web.

10) Estadísticas del Ararteko.

Medios: por escrito, correo electrónico y web.

4.– Compromisos de calidad.

La institución del Ararteko ha hecho suyos una serie de compromisos para ofrecer un servicio de calidad a todos los niveles. Los plazos indicados se consideran referenciales, salvo en situaciones de sobrecarga de trabajo debidamente justificadas. En los plazos fijados en días, se entenderá que se trata de días hábiles.

1) Consulta de información y/u orientación general.

Presencial. Tiempo de espera inferior a 30 minutos.

Telefónica. Se atenderá en el plazo máximo de 2 días, según la disponibilidad de las líneas.

Escrita y telemática. Plazo máximo de respuesta: 15 días desde su presentación.

2) Gestión de cita previa.

Presencial. Tiempo de espera inferior a 5 minutos.

Telefónica. Se atenderá en el mismo día, según la disponibilidad de las líneas.

3) Atención en las oficinas de asistencia en materia de registros.

Presencial. Tiempo de espera inferior a 15 minutos.

Telefónica o telemática. Se atenderá en el mismo día.

4) Tramitación y resolución.

En todas las quejas que sean admitidas a trámite:

Acuse de recibo. En un máximo de 5 días.

Admisión o inadmisión a trámite. Plazo máximo de 15 días.

Petición de información a la Administración. Se cursará en el plazo de 15 días, salvo excepciones debidamente justificadas.

Conclusión del expediente cuando se disponga de toda la información. Las resoluciones se emitirán en el plazo de 30 días, salvo excepciones debidamente justificadas.

Medio de relación. En aplicación de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el Ararteko utilizará el medio telemático en sus relaciones con las administraciones. En sus comunicaciones con las personas promotoras de las quejas utilizará el canal elegido por las mismas.

5) Información, orientación y remisión al órgano competente de las quejas que no reúnan los requisitos para tramitarse en un plazo máximo de 30 días.

6) Seguimiento de las resoluciones y recomendaciones emitidas.

El Ararteko, en su informe anual, dará cuenta al Parlamento Vasco de las resoluciones no aceptadas y del nivel de colaboración de las administraciones públicas.

7) Publicaciones del Ararteko.

Se enviarán a quien lo solicite en un plazo máximo de 10 días, salvo que se encuentren agotadas.

8) Biblioteca virtual del Ararteko.

Se enviará, en forma preferentemente telemática, a la persona demandante en un plazo máximo de 10 días.

9) Estadísticas del Ararteko.

Se enviarán, preferentemente por vía telemática, en un plazo máximo de 30 días.

5.– Indicadores para la evaluación de la calidad del servicio.

Una serie de indicadores evalúan la calidad en términos de eficacia del servicio llevado a cabo desde la institución del Ararteko.

1) Consulta de información y/u orientación.

Presencial y telefónica: tiempo medio de espera para la atención de estas consultas.

Escrita y telemática: tiempo medio de espera para la atención de consultas por estos medios.

2) Gestión de cita previa.

Presencial y telefónica: tiempo medio de espera para la reserva de cita.

3) Atención en las oficinas de asistencia en materia de registros.

Presencial, telefónica o telemática: tiempo medio de espera para la atención.

4) Tramitación y resolución.

En todas las quejas admitidas a trámite:

– Se mide el tiempo medio de emisión de los acuses de recibo en los expedientes de queja.

- Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.
- Tiempo medio entre el acuse de recibo o la finalización de solicitud de datos a la persona interesada y la solicitud de informe a la Administración.
- Tiempo medio entre la finalización de las investigaciones y la emisión de la resolución.
- Porcentaje de administraciones con las que el Ararteko se relaciona telemáticamente.
- Porcentaje de quejas recibidas por medios telemáticos.
- Encuestas de satisfacción que evalúan cómo se percibe el servicio recibido.

#### 5) Publicaciones, biblioteca y estadísticas del Ararteko.

Se mide el tiempo medio del envío a la persona solicitante.

#### 6.– Derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias de la institución del Ararteko tienen derecho a:

1) Obtener información clara y completa sobre la actividad general de la institución, y sobre sus actuaciones para la defensa y la protección de los derechos.

2) Obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos o técnicos que requiere la presentación de una queja.

3) Recibir orientación sobre cómo canalizar los asuntos que no sean competencia del Ararteko.

4) Ser atendidas en cualquiera de las dos lenguas oficiales del País Vasco y elegir la lengua del procedimiento.

5) Ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del Ararteko, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

6) Conocer la identidad y puesto que desempeña la persona que le atiende.

7) Presentar una queja cuando estimen que pueden haberse vulnerado sus derechos, y solicitar asesoramiento para su redacción.

8) Ser asistidas presencial o telefónicamente por el personal del Ararteko en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la institución.

9) Actuar ante el Ararteko con la asistencia de un/una asesor/a cuando lo consideren conveniente en defensa de sus derechos.

10) Recibir un justificante de recepción del escrito de queja o consulta y obtener la devolución de los documentos originales que entreguen a la institución.

11) Obtener el trámite de las quejas y consultas conforme al procedimiento determinado en la Ley reguladora del Ararteko.

12) Elegir el canal para relacionarse con la institución del Ararteko, y poder cambiarlo cuando así lo consideren.

13) Ejercer los derechos que confiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y su desarrollo mediante el Real Decreto 203/2021,

de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

14) Conocer en cualquier momento el estado de tramitación del expediente de queja o consulta y acceder al contenido de los documentos obrantes en el expediente, con el límite establecido en el artículo 14.1 k) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, relativo a la garantía de confidencialidad y secreto.

15) Recibir la decisión adoptada sobre el asunto objeto de la queja.

16) Obtener información directa, respetuosa y adaptada a las circunstancias personales, sociales y culturales.

17) Recibir información general en cualquier forma: presencial, escrita, telefónica o telemática.

18) Que el Ararteko adopte las medidas necesarias para que las personas con discapacidad física, sensorial o intelectual ejerzan con plenitud sus derechos, mediante actuaciones de carácter organizativo, técnico o comunicativo o de interpretación de signos, y de capacitación del personal de atención ciudadana.

19) Que el Ararteko preste una atención específica a los y las menores de edad, de acuerdo con los protocolos y procedimientos establecidos, de forma que reciban el auxilio y la protección necesarios en la formulación de la queja, y, si fuera necesario, durante todo el procedimiento de investigación.

20) Los derechos derivados de la política interna de protección a niños, niñas y adolescentes contenidos en la Resolución del Ararteko de 8 de octubre de 2020, por la que se aprueba la Política de Protección a la Infancia y la Adolescencia del Ararteko.

21) Que las comunicaciones orales y escritas del Ararteko se redacten en un lenguaje comprensible y claro, y obtener las aclaraciones necesarias.

22) La protección de los datos personales, de conformidad con la normativa aplicable y la política de privacidad del Ararteko aprobada y publicada en su página web.

23) Consultar los fondos documentales y bases de datos de acceso público. En todo caso, mientras dure la investigación, se garantizará la confidencialidad de la persona que ha presentado la queja, y la reserva absoluta con respecto a los particulares y organismos sin relación con el acto, la omisión, la conducta o los servicios investigados.

24) Opinar sobre el funcionamiento y eficacia de la institución en el momento de cierre de la queja.

25) Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de la institución.

26) Ejercer el derecho al acceso a la información pública que obre en poder del Ararteko.

27) Los derechos que se deriven de los principios generales de buena conducta administrativa del Ararteko contenidos en la Resolución de 30 de agosto de 2017, del Ararteko, por la que se aprueba el código de buena conducta administrativa de la institución del Ararteko.

7.– Obligaciones de las personas usuarias.

Las personas usuarias de la institución del Ararteko tienen las siguientes obligaciones:

a) Mantener en todo momento una actitud educada y de respeto hacia el personal del Ararteko que lleve a cabo la atención y/o tramitación del expediente, así como hacia al resto de personas usuarias.

b) Cuidar de las oficinas de atención ciudadana del Ararteko, respetando los espacios y los equipamientos comunes.

c) Mantener una actitud de colaboración con el personal de la institución facilitándole con veracidad y exactitud los datos de identificación que sean necesarios en las gestiones o trámites.

d) Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios, atendiendo, en cualquier caso, a las indicaciones del personal.

e) Aportar a la institución toda la información y documentación necesaria para las tramitaciones y gestiones que así lo requieran.

f) Formular de manera clara y legible las solicitudes, sugerencias, quejas o agradecimientos, de forma concreta y proporcionando todos los datos de contacto necesarios, utilizando los medios físicos o electrónicos facilitados al efecto.

El incumplimiento grave de estos deberes, en especial de los establecidos en los apartados a y b, podrá dar lugar, con la debida audiencia a la persona interesada, a la suspensión definitiva del expediente iniciado y de las relaciones con esta institución.

8.– Para ejercer estos derechos.

Los referidos a los datos personales.

El Ararteko, para el desempeño de las funciones legalmente atribuidas, recoge y trata los datos personales de las personas que acuden a esta institución solicitando su intervención. Los tratamientos realizados por el Ararteko están identificados en el capítulo IV (política de privacidad), donde, de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos, se indican las finalidades y la base que legitima cada tratamiento, además de otros datos de interés.

Dado que esos datos siguen perteneciendo a la persona que los facilitó al Ararteko, con el fin de garantizar el control sobre ellos a su titular, se considera oportuno informar sobre el contenido de los derechos previstos en el Reglamento Europeo EU 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 y desarrollados en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

El conjunto de derechos que se explican a continuación garantizan el ejercicio del control sobre los datos personales y la protección del honor e intimidad personal y familiar.

Para ampliar esta información se puede consultar la página web de la Agencia Vasca de Protección de Datos (<https://www.avpd.euskadi.eus>).

Los derechos son:

a) Derecho de acceso a los datos personales para saber cuáles están siendo objeto de tratamiento y las operaciones de tratamiento llevadas a cabo con ellos.

b) Derecho de rectificación de cualquier dato personal inexacto o incompleto.

c) Derecho de supresión de los datos personales, cuando esto sea posible.

d) Derecho de oposición al tratamiento de los datos personales, en especial en relación con el uso de la imagen en Internet. La materialización del derecho de oposición conlleva la supresión



de los datos, salvo que el Ararteko tenga un interés legítimo imperioso o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

e) Derecho a solicitar la limitación del tratamiento de los datos personales cuando la exactitud, la legalidad o la necesidad del tratamiento de los datos resulte dudosa. En este caso, el Ararteko podrá conservar los datos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

f) Derecho a la portabilidad de los datos. Se puede solicitar la recuperación, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, de los datos personales que estén siendo tratados de forma automatizada, con el fin de trasladarlos a otro/a responsable del tratamiento.

g) Derecho a revocar el consentimiento otorgado previamente al Ararteko.

Dado que se trata de derechos cuyo ejercicio es personalísimo, únicamente pueden ser ejercidos por el titular de los datos, por su representante legal o por un representante acreditado. Por tanto, no se puede solicitar información de terceros, y, por ello, junto a la petición se debe adjuntar algún documento que identifique la identidad sin ninguna duda, como, por ejemplo, el DNI.

La delegada de Protección de Datos ([lopd@ararteko.eus](mailto:lopd@ararteko.eus)) vela por el cumplimiento de la legislación en la institución y podrá resolver las dudas que puedan existir sobre el ejercicio de estos derechos.

En el plazo máximo de treinta días, el Ararteko dará respuesta a la solicitud, salvo que la normativa disponga un plazo inferior, en cuyo caso prevalecerá este.

Por otra parte, se puede presentar una reclamación ante la Agencia Vasca de Protección de Datos, si se considera que se ha cometido una infracción de la legislación en materia de protección de datos respecto al tratamiento de los datos personales.

El derecho de acceso a la información del Ararteko.

Cualquier persona puede ejercer su derecho al acceso a la información pública que obra en poder del Ararteko.

Para hacerlo, se puede dirigir a cualquiera de las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko, utilizar la sede electrónica del Ararteko o cumplimentar un formulario al efecto existente en la web del Ararteko ([www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)).

Cuando la información que se solicite afecte personalmente a la persona interesada, el procedimiento se reconducirá al ejercicio de los derechos en materia de protección de datos.

Los principios generales de interpretación que el Ararteko utilizará en la gestión de estas solicitudes son: interés público, proporcionalidad, evitación de daños a terceros y excepcionalidad en la limitación o negación de la información.

Este derecho, que permitirá el conocimiento de la información pública que obra en poder del Ararteko, tendrá como límite lo dispuesto en la legislación de protección de datos de carácter personal, el respeto de derechos de terceros, así como las exigencias derivadas de la salvaguarda de la confidencialidad y del secreto profesional en la tramitación de los expedientes de queja y consulta. En todo caso, al amparo del artículo 14.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la aplicación de ese límite deberá estar debidamente justificada y proporcionada a su objeto y finalidad de protección, y atenderá a las circunstancias del caso concreto, especialmente a la concurrencia de un interés público o privado superior que justifique el acceso.

En el caso de que se acuerde el acceso, la información se facilitará a la persona interesada, sin más trámite que el de confirmar la identidad de la persona receptora de dicha información, preferiblemente por medios electrónicos.

Se inadmitirán aquellas solicitudes que sean repetitivas, imprecisas o tengan un carácter manifiestamente abusivo.

La resolución del Ararteko que deniegue la petición de acceso a la información deberá estar debidamente motivada y habrá de notificarse en el plazo de 20 días desde la recepción de la solicitud.

Este plazo podrá ampliarse por igual número de días, en el caso de que el volumen o la complejidad de la información solicitada así lo hagan necesario. En este caso, el Ararteko dictará una resolución motivada, que será comunicada a la persona solicitante.

Para presentar sugerencias y quejas respecto a los servicios del Ararteko.

Cualquier persona podrá presentar sugerencias o quejas respecto a los servicios que haya recibido de la institución del Ararteko.

Para ello podrá emplear el formulario web existente al efecto o cualquiera de los canales ordinarios para relacionarse con el Ararteko.

En el plazo máximo de 20 días, la unidad responsable de la carta de servicios (Dirección de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización) dará respuesta a la persona interesada sobre la valoración de las sugerencias de mejora, así como, en su caso, sobre las medidas adoptadas para corregir o mejorar la gestión interna.

El Ararteko ha creado los oportunos registros para dar respuesta a las reclamaciones, sugerencias y quejas que puedan darse por el funcionamiento de los servicios y los compromisos de calidad adquiridos, así como al ejercicio de los derechos en materia de protección de datos personales y de acceso a la información pública del Ararteko.

#### 9.– Colaboración en la mejora de nuestros servicios.

Tanto la ciudadanía, como las personas usuarias de los servicios prestados por el Ararteko, pueden colaborar en su mejora de diferentes formas.

1) Expresando sus opiniones en los cuestionarios de satisfacción que se entreguen tras un servicio prestado, o mediante encuestas periódicas.

2) Formulando reclamaciones, sugerencias e iniciativas, conforme a lo previsto en esta carta.

3) Mediante escritos al buzón de reclamaciones y sugerencias de la página web del Ararteko, en aplicación del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

4) A través de foros de debate y encuestas de opinión que se realicen en la página web del Ararteko.

5) Mediante cualquier cauce de colaboración que el Ararteko tenga establecido con otras instituciones, iniciativas sociales, redes, entidades corporativas y otras modalidades de participación ciudadana.

lunes 3 de enero de 2022

10.– Cómo, dónde y a qué hora atendemos.

Los ciudadanos y ciudadanas que quieran acceder a la prestación de los servicios a que se compromete la institución del Ararteko en la presente carta podrán dirigirse:

Por correo postal: Ararteko, Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz.

Por internet: a través de la sede electrónica del Ararteko ([www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)).

Por e-mail, a la siguiente dirección: [arartekoa@ararteko.eus](mailto:arartekoa@ararteko.eus).

De forma presencial, en cualquiera de las oficinas de atención ciudadana del Ararteko:

Vitoria-Gasteiz: Prado 9. 01005. Tel.: 945 135 118.

Bilbao: Edificio Albia. San Vicente 8, 11.º. 48001. Tel.: 944 234 409.

Donostia / San Sebastián: Arrasate 19, 1.º. 20005. Tel.: 943 420 888.

Atención telefónica en las tres oficinas del Ararteko:

De lunes a jueves: 08:30 - 17:30.

Viernes: 08:30 - 14:30.

De junio a septiembre: 08:30 - 14:30.

Horario de oficina:

En la oficina central de Vitoria-Gasteiz:

De lunes a jueves: 08:00 - 17:30.

Viernes: 08:00 - 15:00.

En las otras dos oficinas:

De lunes a jueves: 09:00 - 13:30 eta 15:30 - 17:30.

Viernes: 09:00 - 14:30.

Horario de verano:

De junio a septiembre: 09:00 - 14:00.

Para recibir atención presencialmente, es necesario solicitar cita previa.

Se puede reservar hora llamando a los teléfonos 945 135 118, 944 234 409 y 943 420 888, o en las propias oficinas.

Araba/Álava: Vitoria-Gasteiz.

Prado 9.

01005 Vitoria-Gasteiz.

Tel.: 945 135 118

Fax: 945 135 102

[arartekoa@ararteko.eus](mailto:arartekoa@ararteko.eus)

lunes 3 de enero de 2022

[www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)

Formas de acceso y transporte.

Parking:

- Catedral. c/ Luis Heintz.
- Dendaraba. c/ Independencia.

Tranvía:

Direcciones Ibaiondo, Abetxuko y Angulema. Parada Parlamento.

Autobús:

Línea 1. Circular. Parada Catedral.

Línea 4. Lakua-Mariturri. Parada Catedral.

Línea 5. Salburua-Sansomendi. Parada Prado.

Línea 6. Zabalgana-Salburua. Paradas Prado y Catedral.

Línea 7. Sansomendi-Salburua. Parada Prado.

Bizkaia: Bilbao.

Edificio Albia. San Vicente 8, 11.º

48001 Bilbao.

Tel.: 944 234 409.

Fax: 944 241 844.

[arartekoa@ararteko.eus](mailto:arartekoa@ararteko.eus)

[www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)

Formas de acceso y transporte.

Parking:

- Pío Baroja. Pza. Pío Baroja.
- Pza. Ensanche. c/ Colón de Larreategui.

Tranvía:

- Parada Abando (c/ Navarra junto a Pza. Circular).
- Parada Uribitarte (junto al Zubi-zuri).

Autobús:

Líneas 1, 3, 10, 40, 50, A1, A2, A5.

Parada Pza. Circular.

**Metro:**

Parada Abando, salida Berástegui.

Gipuzkoa: Donostia / San Sebastián.

Arrasate 19, 1.º

20005 Donostia / San Sebastián.

Tel.: 943 420 888

Fax: 943 427 297

[arartekoa@ararteko.eus](mailto:arartekoa@ararteko.eus)

[www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)

Formas de acceso y transporte.

**Parking:**

– Parking San Martín. Urbieta 9.

– Parking Buen Pastor. San Bartolomé 1.

**Autobús:**

Líneas cercanas:

– Okendo.

Líneas 05, 16, 21, 25, 26 y 28

– Avda. Libertad.

Líneas 08, 09, 18, 29, 31, 33, 36 y 40

**Tren:**

– Renfe: Paseo de Francia, 22 / Topo (Euskotren): Plaza Easo, s/n.