



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

ÍNDICE:

1. MISIÓN DEL ARARTEKO	2
2. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	3
3. ¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?	3
4. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD	4
5. ¿CÓMO EVALUAMOS NUESTROS COMPROMISOS?	5
6. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS	5
7. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS	7
8. EJERCICIO DE LOS DERECHOS	8
· Sobre los datos personales	8
· Sobre el acceso a la información pública del Ararteko	9
· Sobre la presentación de quejas o sugerencias	10
9. COLABORACIÓN EN LA MEJORA DE NUESTROS SERVICIOS.....	11
10. MODOS, LUGARES Y HORARIOS DE ATENCIÓN	12



1. MISIÓN DEL ARARTEKO

La misión del Ararteko viene reflejada en el Código de buena conducta administrativa de la institución.

“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:

- **Ley del Ararteko 3/1985**, de 27 de febrero, del Parlamento Vasco. Crea y regula la figura del Ararteko, según lo establecido en el Estatuto de Autonomía del País Vasco (artículo 15).
- **Reglamento de Organización y Funcionamiento del Ararteko**. Publicado en BOPV nº 56 (24 de marzo de 2010).
- **Resolución de 30 de agosto de 2017, del Ararteko**. Aprueba el código de buena conducta administrativa de la institución del Ararteko. Publicado en BOPV nº 4533 (20 de septiembre de 2017).

2. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización del Ararteko se encarga de:

- Hacer seguimiento y gestionar la carta de servicios.
- Atender y resolver las peticiones de la ciudadanía relacionadas con la carta de servicios o al acceso a la información pública del Ararteko.

3. ¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

SERVICIO	 Presencial	 Teléfono	 Correo	 E-mail	 Sede virtual
Información y orientación sobre consultas presentadas					
Gestión de cita previa para atención en oficinas (no es necesaria para situaciones urgentes o presentación de escritos sujetos a plazos)					
Atención en oficinas para registro de documentos					
Tramitación y resolución de quejas admitidas a trámite					
Información, orientación y remisión al órgano competente de quejas que no reúnan los requisitos para ser tramitadas					
Seguimiento de las resoluciones y recomendaciones emitidas					
Divulgación resoluciones, actuaciones, investigaciones, estudios, informes y materiales informativos					
Publicaciones del Ararteko					
Biblioteca virtual del Ararteko					
Estadísticas del Ararteko					

4. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

Para ofrecer un servicio de calidad a todos los niveles el Ararteko asume una serie de compromisos relacionados con los **plazos de respuesta** en sus servicios.

Los plazos indicados se cumplirán siempre, salvo en situaciones de sobrecarga de trabajo debidamente justificadas. Los plazos en días se refieren a días hábiles.

SERVICIO	 Presencial	 Teléfono	 Correo	 E-mail	 Sede virtual
Información y orientación sobre consultas presentadas	Máximo 30 minutos	Máximo 2 días, según disponibilidad de líneas	Máximo 15 días desde la presentación de la consulta		
Gestión de cita previa para atención en oficinas (no es necesaria para situaciones urgentes o presentación de escritos sujetos a plazos)	Máximo 5 minutos	En el mismo día, según disponibilidad de líneas			
Atención en oficinas para registro de documentos	Máximo 15 minutos	En el mismo día			
Tramitación y resolución de quejas admitidas a trámite (1)	Acuse de recibo: Máximo 5 días. Admisión o inadmisión a trámite: Máximo 15 días. Petición de información a la Administración: Máximo 15 días, salvo excepciones debidamente justificadas. Conclusión del expediente cuando se disponga de toda la información: Máximo 30 días, salvo excepciones debidamente justificadas.				
Información, orientación y remisión al órgano competente de quejas que no reúnan los requisitos para ser tramitadas	Máximo 30 días				
Seguimiento de las resoluciones y recomendaciones emitidas	Informe anual ante el Parlamento Vasco de las resoluciones no aceptadas y del nivel de colaboración de las administraciones públicas				
Publicaciones del Ararteko			Máximo 10 días, salvo que estén agotadas		
Biblioteca virtual			Máximo 10 días		
Estadísticas			Máximo 30 días		

(1) **Medio de relación.** 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, según art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. ¿CÓMO EVALUAMOS NUESTROS COMPROMISOS?

SERVICIO	 Presencial	 Teléfono	 Correo	 E-mail	 Sede virtual
Información y orientación sobre consultas presentadas	Tiempo medio de espera para la atención de consultas				
Gestión de cita previa para atención en oficinas	Tiempo medio de espera para la reserva de la cita				
Atención en oficinas para registro de documentos	Tiempo medio de espera para la atención				
Tramitación y resolución	<p>Acuse de recibo: tiempo medio de emisión</p> <p>Quejas: tiempo medio de admisiones a trámite</p> <p>Tiempo medio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entre acuse de recibo o fin de solicitud de datos de la persona interesada y solicitud de informe a la Administración. - Entre el fin de las investigaciones y la emisión de la resolución. <p>Porcentaje (%):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administraciones con las que se ha establecido como canal el telemático. - Quejas recibidas por medios telemáticos. <p>Encuestas de satisfacción. Mediante ellas se evalúa la percepción de las personas usuarias del servicio recibido</p>				
Publicaciones, biblioteca virtual y estadísticas del Ararteko			Tiempo medio del envío		

6. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

1. **Conseguir información clara y completa** sobre la actividad del Ararteko y sus actuaciones para la defensa y la protección de los derechos.
2. **Recibir 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. **Recibir atención** en euskera y castellano, y elegir la lengua del procedimiento.



5. **Recibir un trato respetuoso** del personal del Ararteko, que facilitará 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 crean que pueden haberse vulnerado sus derechos y pedir asesoramiento para redactarla.
8. **Recibir atención en persona o por teléfono** del personal del Ararteko para utilizar medios electrónicos en sus relaciones con la institución.
9. **Actuar ante el Ararteko** asistidas de una persona asesora, cuando lo crean conveniente en defensa de sus derechos.
10. **Recibir un justificante** de cómo el Ararteko ha recibido el escrito de queja o consulta y la **devolución de los documentos originales** que entreguen a la institución.
11. **Realizar** el trámite de quejas y consultas según el procedimiento establecido 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 de los derechos** relacionados con los medios electrónicos en el sector público 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.
14. **Conocer** en cualquier momento el estado de tramitación del expediente de queja o consulta y acceder a los documentos que forman parte del 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 la queja planteada.
16. **Recibir 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. **Adopción de medidas** por parte del Ararteko organizativas, técnicas o comunicativas o de interpretación de signos y de capacitación del personal de



atención ciudadana, para que las personas con discapacidad física, sensorial o intelectual puedan ejercer sus derechos.

19. **Recibir una atención específica** en el caso de las personas menores de edad, según los protocolos y procedimientos establecidos, para ofrecerles la ayuda y protección necesarias para formular de la queja, y, si fuera necesario, durante todo el procedimiento de investigación.
20. **Ejercer 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. **Recibir comunicaciones orales y escritas** formuladas en un lenguaje comprensible y claro y a conseguir todas las aclaraciones necesarias.
22. **La protección de los datos personales**, según la normativa aplicable y la política de privacidad aprobada del Ararteko y publicada en su página web.
23. **Consultar** los fondos documentales y bases de datos de acceso público. Se garantizará siempre la confidencialidad de la persona que ha presentado la queja y los datos de terceros y organismos que no guardan relación con la investigación.
24. **Opinar** sobre el funcionamiento y eficacia de la institución en el momento de cierre de la queja.
25. **Hacer reclamaciones y sugerencias** en relación con el funcionamiento de la institución.
26. **Acceder a la información pública** que obre en poder del Ararteko.
27. **Ejercer los derechos** derivados 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

- **Tener una actitud educada y respetuosa** hacia el personal del Ararteko encargado de atender o tramite el expediente y hacia el resto de personas usuarias.

- **Cuidar y respetar los espacios** y equipamientos comunes de las oficinas de atención ciudadana del Ararteko.
- **Colaborar** con el personal del Ararteko a la hora de facilitar datos de identificación ciertos y exactos que sean necesarios en las gestiones o trámites.
- **Respetar los horarios y funcionamiento** de los servicios, atendiendo siempre a las indicaciones del personal.
- **Aportar** a la institución toda la información y documentación necesaria para las tramitaciones y gestiones.
- **Formular de manera clara y legible** las solicitudes, sugerencias, quejas o agradecimientos, acompañados de todos los datos de contacto necesarios, mediante los medios físicos o electrónicos disponibles.

Si la persona usuaria incumple de forma grave alguna de estas obligaciones (en especial los referidos a los dos primeros apartados) puede suponer (tras la debida audiencia) que se suspenda el expediente iniciado y las relaciones con esta institución.

8. EJERCICIO DE LOS DERECHOS

• SOBRE LOS DATOS PERSONALES

¿Por qué se usan los datos?

Cuando una persona acude al Ararteko solicitando su intervención, la institución debe recoger y hacer uso de sus datos personales. El uso (tratamiento) de los datos personales está regulado por la ley¹.

El capítulo IV de la política de privacidad de la institución del Ararteko, acorde a esta legislación vigente, recoge la finalidad y la base legal de cada tratamiento de datos que hace, además de otros datos de interés.

¹ **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.



Aunque una persona facilite sus datos al Ararteko, estos siguen perteneciéndole, por lo que tiene una serie de derechos para garantizar su control, proteger su honor e intimidad personal y familiar.

¿Cuáles son los derechos de la ciudadanía sobre protección de datos?

- **Derecho de acceso:** si quiere consultar sus datos (saber qué datos se están utilizando y para qué).
- **Derecho de rectificación:** si quiere cambiar sus datos (por inexactos o incompletos).
- **Derecho de supresión:** si quiere eliminar sus datos (siempre que esto sea posible).
- **Derecho de oposición:** si quiere negarse al tratamiento de sus datos, especialmente cuando se trata del uso de la imagen en internet. Si se opone al tratamiento, sus datos se suprimen, salvo que para el ejercicio o defensa de sus reclamaciones, el Ararteko necesite conservarlos.
- **Derecho de limitación:** si quiere que sólo aparezcan algunos datos (ante la duda sobre la exactitud, legalidad o necesidad del tratamiento de los datos). En este caso, el Ararteko podrá conservar los datos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- **Derecho de portabilidad:** si quiere recuperarlos para trasladarlos al responsable de tratamiento de otra institución o empresa. Se le dará una copia de los datos en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.
- **Derecho de revocación:** si quiere renunciar al consentimiento otorgado al Ararteko para el tratamiento de sus datos.

• SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ARARTEKO

¿Quién puede ejercer este derecho?

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

¿Cómo puede ejercerlo?

En persona: en las 3 oficinas de atención ciudadana del Ararteko

Por internet: sede electrónica del Ararteko

Mediante el formulario descargable en la web del Ararteko (www.ararteko.eus).

Las solicitudes sobre información personal se tramitarán por los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sobre protección de datos.

El Ararteko gestionará las solicitudes basándose en criterios como el interés público y proporcionalidad de la información solicitada o el evitar daños a terceros; se limitará o negará su acceso solo en casos excepcionales.



No se admitirán solicitudes que sean repetitivas, imprecisas o tengan un carácter manifiestamente abusivo.

¿Cuándo se puede negar este derecho?

Los límites a este derecho se recogen en la legislación de protección de datos de carácter personal, en el respeto de derechos de terceros y las exigencias derivadas de la salvaguarda de la confidencialidad y del secreto profesional en la tramitación de los expedientes de queja y consulta.

Esta limitación de acceso a la información deberá estar debidamente justificada y proporcionada teniendo en cuenta lo que se quiere proteger; responderá a las circunstancias concretas del caso, dando prioridad a cuando concorra un interés público o privado superior (artículo 14.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno).

En caso de aprobación del acceso:

La persona interesada recibirá la información solicitada sin trámite alguno; solo deberá presentar su identificación personal (DNI). Todo ello, se realizará preferiblemente por medios telemáticos (Internet).

En caso de denegación del acceso:

El Ararteko emitirá una resolución, debidamente motivada, denegando la petición de acceso a la información.

Esa resolución deberá notificarse a la persona interesada en el plazo de 20 días desde la presentación de la solicitud.

Este plazo podrá ampliarse otros 20 días más, si fuera necesario debido al volumen o la complejidad de la información.

En este caso, el Ararteko dictará una resolución motivada, que se notificará a la persona solicitante.

- **SOBRE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS**

¿Quién puede presentarlas?

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

¿Cómo puede presentarlas?



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



Por Internet: A través de la **sede electrónica del Ararteko** (sede.ararteko.eus).



Por e-mail: arartekoa@ararteko.eus



Presencialmente: oficinas de atención ciudadana del Ararteko:

Vitoria-Gasteiz: Prado 9. 01005. Tel.: 945 13 51 18

Bilbao: Edificio Albia. San Vicente 8, 11º. 48001. Tel.: 944 23 44 09

Donostia/San Sebastián: Arrasate 19, 1º. 20005. Tel.: 943 42 08 88

Formulario descargable en la web del Ararteko (www.ararteko.eus).

En el plazo máximo de 20 días, la Dirección de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización dará respuesta a la persona interesada. La respuesta valorará las sugerencias de mejora o informará sobre las medidas adoptadas para corregir o mejorar la gestión interna.

9. COLABORACIÓN EN LA MEJORA DE NUESTROS SERVICIOS

Las personas usuarias de los servicios del Ararteko y la ciudadanía en general, para colaborar en su mejora pueden:

- **Dar su opinión** sobre los servicios, mediante las encuestas de satisfacción que se entregamos tras ofrecer un servicio o mediante encuestas periódicas.
- **Hacer reclamaciones**, sugerencias o propuestas, según lo previsto en esta carta.
- **Enviar 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.
- **Participar en foros de debate y encuestas de opinión** que se realicen en la página web del Ararteko.
- **Colaborar** mediante cualquier otro medio que el Ararteko tenga establecido con otras instituciones, iniciativas sociales, redes, entidades corporativas y otras modalidades de participación ciudadana.

10. MODOS, LUGARES Y HORARIOS DE ATENCIÓN



Por correo postal: Ararteko, Prado nº 9, 01005 Vitoria-Gasteiz.



Por Internet: A través de la **sede electrónica del Ararteko** (www.ararteko.eus).



Por e-mail: arartekoa@ararteko.eus



Presencialmente: Oficinas de atención ciudadana del Ararteko:

Vitoria-Gasteiz: Prado 9. 01005. Tel.: 945 13 51 18

Bilbao: Edificio Albia. San Vicente 8, 11º. 48001. Tel.: 944 23 44 09

Donostia-San Sebastián: Arrasate 19, 1º. 20005. Tel.: 943 42 08 88

Atención telefónica en las tres oficinas del Ararteko:

De lunes a jueves: 8:30 - 17:30

Viernes: 8:30 - 14:30

De junio a septiembre: 8:30 - 14:30

Horario de oficina:

Oficina central de Vitoria-Gasteiz

De lunes a jueves: 8:00 - 17:30

Viernes: 8:00 - 15:00

En las otras dos oficinas:

De lunes a jueves: 9:00 - 13:30 y 15:30 - 17:30

Viernes: 9:00 - 14:30

De junio a septiembre:

De lunes a viernes: 9:00 - 14:00

De todo ello se informará en la página web del Ararteko.

Cita previa:

Para recibir atención presencial, es necesario pedir cita previa.

Puede reservar su hora:

- Por teléfono 945 135 118, 944 234 409 y 943 420 888.
- En las propias oficinas.

ARABA/ÁLAVA: VITORIA-GASTEIZ



Prado 9

01005 Vitoria-Gasteiz



Tel.: 945 13 51 18



Fax: 945 13 51 02



arartekoa@ararteko.eus



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, 11º
48001 Bilbao

 Tel.: 944 23 44 09

 Fax: 944 24 18 44

 arartekoa@ararteko.eus

 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, 1º
20005 Donostia/San Sebastián

 Tel.: 943 42 08 88

 Fax: 943 42 72 97

 arartekoa@ararteko.eus

 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