



BREVE GUÍA DE UTILIZACIÓN DE LOS FORMULARIOS PARA PRESENTACIÓN DE TRÁMITES O SOLICITUDES

INDICE

| | |
|---|----|
| 1. Localizar y seleccionar el trámite o solicitud a presentar | 3 |
| 2. Detalle del trámite o solicitud | 4 |
| 3. Tramitar online | 4 |
| 4. Identificación y verificación de la identidad | 5 |
| 4.1. Identificación manual | 5 |
| 5. Datos de la solicitud | 6 |
| 6. Documentación de la solicitud | 7 |
| 6.1. Adjuntar un archivo | 7 |
| 7. Seleccionar el medio para la recepción de las comunicaciones relacionadas con la solicitud | 9 |
| 7.1. Por correo electrónico | 9 |
| 7.2. Por correo postal | 9 |
| 8. Presentación de la solicitud..... | 10 |
| 9. Justificante de registro | 10 |

1. Localizar y seleccionar el trámite o solicitud a presentar

Acceder a <https://sede.ararteko.eus> y seleccionar el trámite o solicitud.

Los trámites más habituales o destacados están disponibles en la página principal de la sede electrónica.

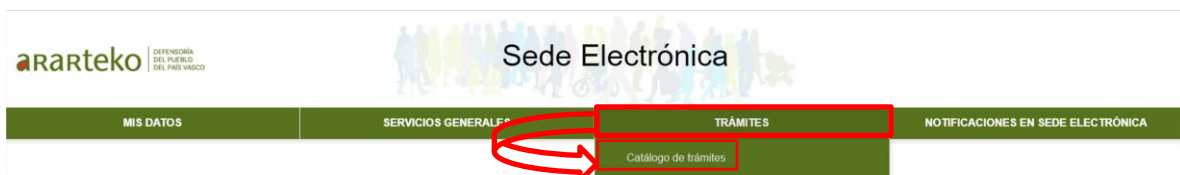


Para ver todos los trámites disponibles, acceder al catálogo de trámites:

- ✓ Desde la página principal de la sede, sección 'CATÁLOGO DE TRÁMITES', opción 'Todos los trámites'



- ✓ Desde la barra superior de herramientas



Se mostrarán todos los trámites disponibles y la forma en la que pueden presentarse.

Catálogo de trámites

Ámbito:

Forma de tramitación:

| Trámite | Presencial | Online | Telefónica |
|---|------------|--------|------------|
| A. 01. Solicitud de actuación (queja o consulta) | | | |
| B. 01. Ejercicio de los derechos sobre los datos personales | | | |
| B. 02. Opina sobre el funcionamiento y los servicios | | | |
| B. 03. Solicitar el acceso a la información pública de Ararteko | | | |
| C. 01. Opina y participa en el portal de transparencia | | | |
| D. 01. Consentimiento para la suscripción o baja de notificaciones electrónicas | | | |







Mostrando registros del 1 al 6 de un total de 6 registros

Se pueden filtrar los trámites por ámbito de actuación del trámite o por la forma de tramitación mediante las correspondientes ventanas desplegadas.

Catálogo de trámites

| | | |
|-----------------------|--|------------|
| Ámbito: | | |
| Forma de tramitación: | A. Quejas o consultas B. Carta de servicios y acceso a la información C. Transparencia D. Genéricos | Presencial |
| Trámite | | |

Catálogo de trámites

| | | |
|---|---|--|
| Ámbito: | B. Carta de servicios y acceso a la información | |
| Forma de tramitación: | | |
| Trámite | | Presencial Online Telefónica |
| B. 01. Ejercicio de los derechos sobre los datos personales | |   |
| B. 02. Opina sobre el funcionamiento y los servicios | |   |
| B. 03. Solicitar el acceso a la información pública de Ararteko | |   |

2. Detalle del trámite o solicitud

Una vez seleccionado el trámite o solicitud, se mostrarán la finalidad y las características particulares del mismo.

← A. 01. Solicitud de actuación (queja o consulta)


| | |
|------------------------------------|---|
| Finalidad del trámite | Solicitar una actuación del ararteko (queja o consulta) en relación con alguna actuación de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco (Gobierno Vasco, diputaciones forales, ayuntamientos u organismos públicos dependientes de alguna de esas administraciones). |
| Dónde y cómo se puede presentar | <ul style="list-style-type: none">En sede electrónica, mediante los links disponibles en la sección 'Tramitar online', al final de esta páginaEn persona, SOLICITANDO CITA PREVIA, en cualquiera de las oficinas de atención ciudadanaPor correo electrónico dirigido a la dirección arartekoa@ararteko.eusPor escrito a la siguiente dirección postal: Ararteko Prado, 9 01005 Vitoria-Gasteiz |
| Responsable | ARARTEKO |
| Nivel de identificación | Bajo: No es necesario demostrar su identidad Substancial: Acceso mediante plataforma Giltza de Izenpe |
| Documentos que se pueden presentar | - - Explicación ampliada de la solicitud, queja o consulta - Documentación complementaria a la solicitud |

 [Tramitar online](#)

3. Tramitar online

Hacemos click en el enlace "tramitar online", disponible en la parte inferior del detalle del trámite

| | |
|------------------------------------|--|
| Documentos que se pueden presentar | - - Explicación ampliada de la solicitud, queja o consulta - Documentación complementaria a la solicitud |
|------------------------------------|--|

 [Tramitar online](#)

4. Identificación y verificación de la identidad

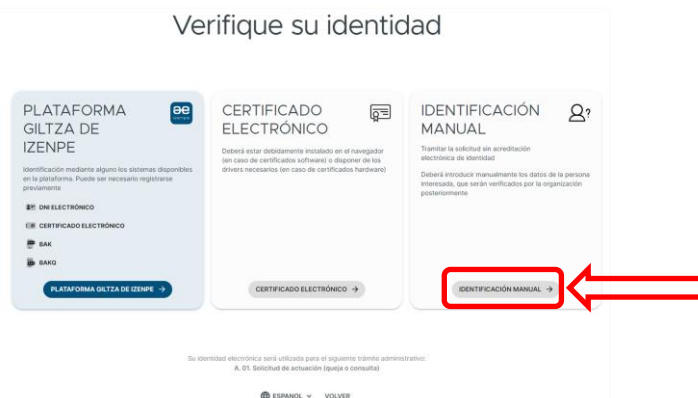
Se puede acceder a cualquiera de los trámites disponibles utilizando diferentes sistemas de identificación.

Verifique su identidad



4.1. Identificación manual

Se tramitará la solicitud sin acreditación electrónica de identidad, esto es, sin certificado electrónico. Será necesario introducir manualmente los datos de la persona interesada, que podrán ser verificados por la organización posteriormente.



Introducir el DNI o CIF incluyendo el dígito o carácter de control

Persona interesada

Por favor, identifique a la persona interesada en esta solicitud

12345678Z ES

Documento Nacional de Identidad

Nombre * Primer apellido * Segundo apellido *

Al no estar acreditada la identidad electrónicamente, los datos de la persona y la solicitud no podrán vincularse automáticamente. MARCAR PARA CONTINUAR

[← VOLVER](#) [CONTINUAR →](#)

Una vez introducido un documento de identidad correcto, se habilitarán los campos nombre y apellidos, que introduciremos

Persona interesada

Por favor, identifique a la persona interesada en esta solicitud

12345678Z ✓ ES

Documento Nacional de Identidad

Nombre * Primer apellido * Segundo apellido *

MINOMBRE MIAPELLIDO MIAPELLIDO2

Marcaremos la casilla en la que se informa de que "Al no estar acreditada la identidad electrónicamente, los datos de la persona y la solicitud no podrán vincularse automáticamente. MARCAR PARA CONTINUAR" (1). Se habilitará el botón 'CONTINUAR' en el que haremos click (2).

Persona interesada

Por favor, identifique a la persona interesada en esta solicitud

12345678Z ✓ ES 🌐

Documento Nacional de Identidad

| Nombre * | Primer apellido * | Segundo apellido * |
|----------|-------------------|--------------------|
| MINOMBRE | MIPELLIDO | MIPELLIDO2 |

1  Al no estar acreditada la identidad electrónicamente, los datos de la persona y la solicitud no podrán vincularse automáticamente. MARCAR PARA CONTINUAR

 2


 

5. Datos de la solicitud

En esta sección introduciremos los datos particulares de nuestra solicitud.


Textos de ayuda: normalmente todos los campos que se solicitan incluyen un texto de ayuda que aclarará la finalidad del dato.

¿Cuál es el motivo de su queja?



EXPLICA CUAL ES EL MOTIVO DE LA QUEJA O CONSULTA, ESTO ES, QUÉ CREE QUE HA HECHO MAL LA ADMINISTRACIÓN. POSTERIORMENTE PODRÁS ADJUNTAR LA DOCUMENTACIÓN COMPLETARÍA A SU SOLICITUD

Campos opcionales: algunos campos son opcionales, en cuyo caso se indica al lado del texto

¿A qué administración o a quién se ha quejado?(Opcional) 

PARA PODER TRAMITAR LA SOLICITUD ES IMPRESCINDIBLE QUE HAYA PRESENTADO UNA RECLAMACIÓN PREVIA A LA ADMINISTRACIÓN U ORGANISMO QUE CORRESPONDA ¿A QUÉ ADMINISTRACIÓN O A QUIÉN TE HAS QUEJADO?

Es preferible que no te extiendas demasiado en estos datos. Siempre podrás ampliar la información posteriormente importando un archivo pdf en la sección 'Documentos'.

Por ejemplo, en el campo '¿Cuál es el motivo de su queja?' puedes introducir un resumen de lo que crees que ha hecho mal la administración y ampliarlo después importando un archivo PDF.

Quando hayas completado todos los campos obligatorios, en la parte inferior derecha de la pantalla se habilitará el botón 'CONTINUAR', en el que haremos click para avanzar a la sección 'Documentación de la solicitud'

¿Qué respuesta ha recibido por parte de la Administración? (Opcional)

¿Ha emprendido acciones judiciales? (Opcional)

¿HAS EMPRENDIDO ACCIONES JUDICIALES? TEN EN CUENTA QUE, EN CASO AFIRMATIVO, EL ARARTEKO NO PUEDE INTERVENIR

 CONTINUAR →

Documentación de la solicitud

Has rellenado todos los campos necesarios

6. Documentación de la solicitud

En esta sección podrás adjuntar los archivos pdf que puedan ayudar a analizar y dar respuesta a tu solicitud. Como puedes ver en la imagen, inicialmente no es obligatorio presentar documentos por lo que cada uno de los tipos se muestran como 'opcional' y puedes avanzar directamente a la siguiente sección, sin adjuntar archivos, haciendo click en 'continuar'.

No obstante, aunque la presentación de documentos sea opcional, es importante y muy útil que adjuntes toda la documentación de la que dispongas. En caso contrario, es probable que los tengas que aportar con posterioridad.

Registro electrónico ararteko

DATOS DOCUMENTOS PRESENTACIÓN MI NOMBRE MAPELLIDO MAPELLIDO...

A. 01. Solicitud de actuación (queja o consulta)

Documentación de la solicitud

Explicación ampliada de la solicitud, queja o consulta (Opcional)

Características: Opcional Admite múltiples ficheros

Tipos admitidos: PDFs

Documentación complementaria a la solicitud (Opcional)

Características: Opcional Admite múltiples ficheros

Tipos admitidos: PDFs

[VOLVER](#) [CONTINUAR](#)

Datos de la solicitud Completada — Has rellenado todos los campos necesarios

Presentación de la solicitud Has completado todos los campos requeridos

6.1. Adjuntar un archivo

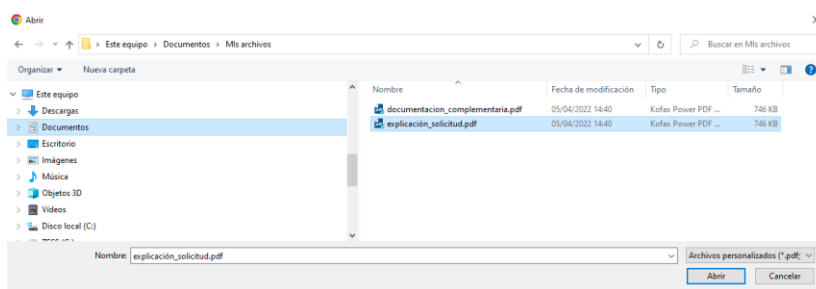
Para adjuntar un documento a la solicitud hacemos click en el símbolo +

Explicación ampliada de la solicitud, queja o consulta (Opcional)

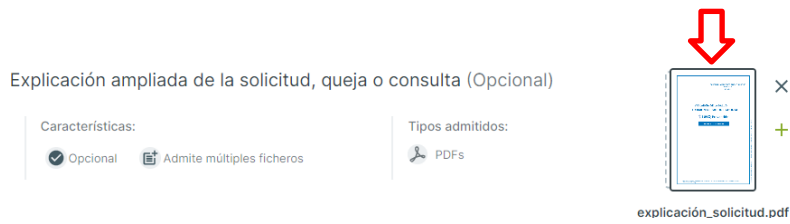
Características: Opcional Admite múltiples ficheros

Tipos admitidos: PDFs

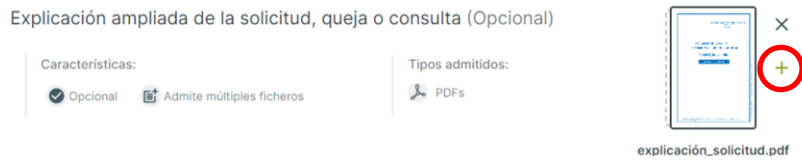
Se abrirá el explorador de nuestro ordenador. Buscaremos el documento a importar, por ejemplo 'explicación_solicitud.pdf' y lo seleccionaremos.



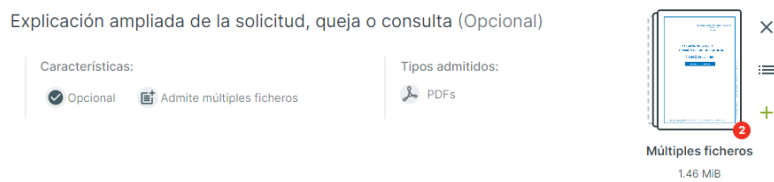
El archivo quedará importado como se ve en la imagen



Si necesitas adjuntar o importar más de un archivo, haz click en el símbolo + y repite la operación anterior.



Ahora se mostrará así



Podemos ver los documentos que hemos importado haciendo click en el botón de lista, entre los símbolos + y x



Una vez que hayamos aportado todos los documentos, haremos click en el botón 'continuar' para presentar la solicitud



7. Seleccionar el medio para la recepción de las comunicaciones relacionadas con la solicitud

7.1. Por correo electrónico

Si queremos recibir las comunicaciones relacionadas con la solicitud por correo electrónico, marcaremos la opción 'De forma electrónica' y escribiremos nuestra dirección de mail.

COMUNICACIONES

SELECCIONE EL MEDIO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES RELACIONADAS CON ESTA SOLICITUD

De forma electrónica  En papel 

Recibirá un aviso por correo electrónico Las recibirá por correo postal

Si quiere recibir las comunicaciones por CORREO ELECTRÓNICO, indiquenos una cuenta de e-mail

Nuevo correo electrónico

MICORREO@MIMAIL.EUS



Será su correo electrónico preferente

7.2. Por correo postal

Si queremos recibir las comunicaciones relacionadas con la solicitud por correo postal, marcaremos la opción 'En papel' (1) y haremos click en la lupa (2)

COMUNICACIONES

SELECCIONE EL MEDIO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES RELACIONADAS CON ESTA SOLICITUD

De forma electrónica  En papel  1

Recibirá un aviso por correo electrónico Las recibirá por correo postal

Si quiere recibir las comunicaciones por CORREO POSTAL, indiquenos en qué dirección postal

Nueva dirección postal


 2

Será su dirección postal preferente

Se mostrará una ventana emergente en la que, mediante las listas desplegadas, seleccionaremos provincia y municipio. Haremos click en 'aceptar'.

Seleccionar un municipio

Pais: ESPAINIA 

Provincia: ARABA 

Municipio: VITORIA-GASTEIZ 

Aceptar

Se mostrará una nueva ventana emergente en la que introduciremos los datos de nuestro domicilio postal y haremos click en el icono de verificación de la parte superior derecha de la ventana emergente

VITORIA-GASTEIZ, ARABA  

Tipo y nombre de la vía: Calle / Kalea PRADO Numeración: Número 9 Duplicado: Ninguno 

Escalera: Única  Planta: Única  Puerta: Única  Código postal: 01005

Acceso interior (Opcional): Ninguno  Topónimo (Opcional): Ejemplo: Edificio Carrión

8. Presentación de la solicitud

Para presentar la solicitud es necesario marcar las dos casillas de verificación referentes al conocimiento de la política de tratamiento de datos y a la voluntad manifiesta de presentar la solicitud y hacer click en 'PRESENTAR'

Información legal

La presentación de esta solicitud está sujeta a lo siguiente:

- Tratamiento de datos personales**
Serán gestionados de acuerdo a la política de privacidad del Ararteko
- Actuaciones administrativas**
Se regirán según la legislación vigente

[← VOLVER](#)

Documentación de la solicitud

VIERNES, 24 DE MARZO DE 2023
14:07:24

Al presentar la solicitud confirmo:

- Conozco el tratamiento de datos personales** que realizará la Institución (ver política de privacidad)
- Manifiesto mi voluntad de presentar una solicitud** ante la Institución del Ararteko

PRESENTAR

9. Justificante de registro

Se mostrará el aviso de que la solicitud se ha presentado correctamente y se mostrará una vista previa del justificante de registro que podremos descargar haciendo click en el botón correspondiente.

Ararteko
A. 01. Solicitud de actuación (queja o consulta)
La solicitud ha sido presentada correctamente

Número de registro
#2023000027
[DESCARGAR EL JUSTIFICANTE](#)

Este documento es electrónico
Los documentos emitidos electrónicamente incorporan un Código Seguro de Verificación (CSV). Mediante ese código, se puede comprobar la autenticidad del documento y recoger una copia.
 Cómo validar un documento en la sede electrónica
[Paso a seguir](#)

| ESKAERAREN EGIAZTAGIRIA / JUSTIFICANTE DE SOLICITUD | | |
|---|--------------------------------|---------------------|
| ESKATZAILEAREN DATUAK / DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE | | |
| Nortasun agiria / Dto. de identidad | ES 012345678Z | |
| Izen-abizenak / Nombre y apellidos | MIAPELLIDO*MIPELLIDO2,MINOMBRE | |
| Helbidea / Dirección postal | | |
| HARREMANETARAKO BIDEAK / MEDIOS DE CONTACTO | | |
| MICORREO@MIMAIL.EUS | | |
| EREGISTRO ETA IZAPDEAREN DATUAK / DATOS DEL REGISTRO Y DEL TRÁMITE SOLICITADO | | |
| A. 01. Jarduteko eskabera (keza edo kontsulta) | | |
| A. 01. Solicitud de actuación (queja o consulta) | | |
| Eregistro zenbaki / Número de registro | 2023000027 | |
| Data / Fecha de registro | 24/03/2023 14:07:30 | |
| Eskaberen deskribapena / Descripción de la solicitud | | |
| A. 01. Solicitud de actuación (queja o consulta) | | |
| IZAPDEAREN BATERA AJURZUTUAKO DOCUMENTAZIOA / Documentación presentada junto al trámite | | |
| DOCUMENTAZIOA / DOCUMENTACIÓN | NOTIZIA / NOTA | IRAZKIA / RESPUESTA |
| Documentazioaren kopurua / Número de documentos | 0 | 0 |
| Notizien kopurua / Número de notificaciones | 0 | 0 |
| Erantzunen kopurua / Número de respuestas | 0 | 0 |

En el documento tendrás los siguientes datos o secciones:

- ✓ Los datos de identificación que has introducido

| ESKAERAREN EGIAZTAGIRIA / JUSTIFICANTE DE SOLICITUD | |
|---|--------------------------------|
| ESKATZAILEAREN DATUAK / DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE | |
| Nortasun agiria / Dto. de identidad | ES 012345678Z |
| Izen-abizenak / Nombre y apellidos | MIAPELLIDO*MIPELLIDO2,MINOMBRE |
| Helbidea / Dirección postal | |
| HARREMANETARAKO BIDEAK / MEDIOS DE CONTACTO | |
| MICORREO@MIMAIL.EUS | |

- ✓ El trámite solicitado, el número de registro y la fecha y hora de registro

| ERREGISTRO ETA IZAPIDEAREN DATUAK / DATOS DEL REGISTRO Y DEL TRÁMITE SOLICITADO | |
|---|---------------------|
| A. 01. Jarduteko eskaera (kexa edo kontsulta) A. 01. Solicitud de actuación (queja o consulta) | |
| Erregistro zenbakia / Número de registro | 2023000027 |
| Data / Fecha de registro | 24/03/2023 14:07:30 |

- ✓ Los documentos aportados. Incorporan un código CSV (Código Seguro de Verificación) mediante el cual, en la dirección <https://sede.ararteko.eus/validacion>, podrás comprobar la autenticidad de estos y descargarte una copia en cualquier momento.

| IZAPIDEAREKIN BATERA AURKEZTUTAKO DOKUMENTAZIOA / Documentación presentada junto al trámite | | |
|---|---------------------------------|----------------------|
| DESKRIBAPENA / DESCRIPCIÓN | NOMBRE / IZENA | EKS / CSV (1) |
| Documentación complementaria a la solicitud 2 | documentacioncomplementaria.pdf | 14620246516412127075 |
| Explicación ampliada de la solicitud, queja o consulta | explicacinsolicitud.pdf | 14620246422112121327 |
| Datos del formulario | Formulario Solicitud | 14622314644125751645 |

El propio documento de justificante, en el margen lateral izquierdo, incorpora, también, el CSV



- ✓ Los datos de contacto de las oficinas de atención ciudadana del ararteko en cada uno de los territorios históricos, junto al enlace a nuestra política de privacidad.

| ARARTEKOAREN HERRITARRAK ARTATZEKO BULEGOAK / OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL ARARTEKO | | | | |
|---|--|--------------|--|--|
| ARABA / ÁLAVA | Prado 9 01005 VITORIA-GASTEIZ | 945 13 51 18 | ararteko@ararteko.eus | |
| BIZKAIA | Albia eraikina - Done Bikendi 8, 11 Edificio Albia - San Vicente 8, 11 48001 BILBAO | 944 23 44 09 | ararteko@ararteko.eus | |
| GIPUZKOA | Arrasate 19, 1 20005 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN | 943 42 08 88 | ararteko@ararteko.eus | |

Sar zaitetz [pribatutasun politikan](#) erakundeak zure datuak nola babesten dituen jakiteko. Zure eskubideak bala ditzakezu, lopd@ararteko.eus helbidera idazki bat bidaliz edo [Arartekoaren egoitza elektronikoa](#)ren bitartez.

Visite la [política de privacidad](#) para saber cómo la institución protege sus datos. Puede ejercer sus derechos mediante escrito dirigido a lopd@ararteko.eus, o a través de la [sede electrónica del Ararteko](#).