



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

HERRI ADMINISTRAZIO  
ETA JUSTIZIA SAILA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA Y JUSTICIA



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# **CARTA DE SERVICIOS**

## Servicio de Atención Ciudadana

### Zuzenean

*Canal presencial y telefónico*

**2013**

*Edición: abril 2013*



Carta de Servicios aprobada por:

Servicio Zuzenean  
Dpto. Administración Pública y Justicia  
Dirección de Atención Ciudadana,  
Innovación y Mejora de la Administración  
Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco



## Índice

1. Datos identificativos de la organización responsable de la Carta .....	3
2. Objetivo y misión de la Organización .....	3
3. Alcance de la Carta de Servicios .....	3
4. Servicios prestados .....	3
5. Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta .....	4
6. Compromisos de calidad e indicadores .....	5
7. Derechos y obligaciones de las personas usuarias .....	10
8. Sistema de participación en la gestión .....	11
9. Información de contacto .....	12
10. Vigencia de la Carta de servicios y comunicación de cumplimiento de compromisos .....	14

## 1. Datos identificativos de la organización responsable de la Carta

El órgano responsable del **Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean)** y de aprobar la presente Carta de Servicios es la Dirección de Atención Ciudadana, Innovación y Mejora de la Administración, que se ubica dentro del Gobierno Vasco en el Departamento de Administración Pública y Justicia.

## 2. Objetivo y misión de la Organización

Zuzenean es el servicio perteneciente al Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco que tiene como **misión** fundamental ofrecer información sobre los servicios que ofrece el Gobierno Vasco, independientemente del canal utilizado, y tramitar la documentación entregada por los ciudadanos a los diferentes Departamentos y Organismos del mismo.

Nuestro **objetivo** es que la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca alcance los mejores niveles de excelencia y calidad en Atención Ciudadana, constituyendo un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo a las necesidades de la ciudadanía.

## 3. Alcance de la Carta de Servicios

Esta Carta de Servicios informa a la ciudadanía sobre todos los **trámites y servicios** prestados por los distintos Departamentos del Gobierno Vasco a través del Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean), así como sobre los **derechos y obligaciones** que asisten a las personas usuarias de dichos servicios públicos.

La Carta contiene, asimismo, los **compromisos** que asumimos para alcanzar una gestión de mayor calidad, así como los **indicadores y objetivos** de gestión que permitan verificar el grado de cumplimiento de dichos compromisos.

## 4. Servicios prestados

1. **Información general y/o particular** (referida a una persona física o jurídica):
  - Suministrar la información facilitada por los distintos Departamentos del Gobierno Vasco respecto a los trámites y servicios ofrecidos por éstos.
  - Suministrar información disponible relativa a la situación de trámites particulares a aquellas personas que tengan la condición de interesadas, tras su previa identificación.
2. **Impresos:**

- Identificar y facilitar aquellos impresos que demande la ciudadanía en función de sus solicitudes.
- Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de los mismos, informando, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.
- Exposición y entrega de folletos, dípticos y otros formatos informativos relativos a servicios y prestaciones.

### 3. Inicio de trámites:

- Recepción de la documentación correspondiente al procedimiento administrativo en cuestión.
- Facilitación al interesado, en caso de ser necesario, de los impresos asociados al procedimiento.
- Comprobación, en base a la información facilitada por los Departamentos, de que la documentación aportada por la ciudadanía se corresponde con la requerida por el impreso de solicitud concreto y, si procede, la compulsión de la misma.

### 4. Registro de documentos:

- Desde Zuzenean se realizará el registro de entrada y salida de documentación aportada por la ciudadanía, las empresas y las organizaciones vinculadas con la Administración.
- Compulsar documentos relativos a las solicitudes presentadas y que queden en poder de Zuzenean.
- Realización de la distribución de dicha documentación y canalización, por tanto, al Departamento, organismo o institución competente.
- Expedición de justificantes de entrega de documentación.

### 5. Cobro de tasas, sanciones y precios públicos:

- Pago con tarjeta de todos aquellos tramites susceptibles de cobro a través de la pasarela de pagos.

### 6. Gestión de quejas y sugerencias:

- Recepción y respuesta en aquellas materias competencia de Zuzenean y derivación del resto a sus respectivos responsables.

### 7. Canalización al Departamento de las solicitudes, peticiones o consultas de la ciudadanía que requieran de un tratamiento especializado.

### 8. Cita Previa:

- Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de determinados trámites y gestiones.

## 5. Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta



- Decreto 472/2009, de 28 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Justicia y Administración Pública.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca.
- Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Decreto 72/2008 de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

## 6. Compromisos de calidad e indicadores

Zuzenean realizará con **carácter anual** al menos un estudio para medir el grado de satisfacción de la ciudadanía con respecto a la calidad de servicio recibido en las Oficinas presenciales y en el servicio de atención telefónica (012); dicho estudio servirá, asimismo, para evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y para poder establecer acciones de mejora en el caso de que no se alcancen los compromisos previstos inicialmente.

Los compromisos que asume voluntariamente Zuzenean cara a la ciudadanía (y cuyos resultados quedarán reflejados en un documento de cumplimiento de Carta de Servicio) se agrupan en cuatro dimensiones de calidad:

- Calidad de servicio.
- Capacidad de respuesta.
- Eficacia y fiabilidad
- Gestión de quejas y sugerencias.

### Calidad de servicio

#### *Compromiso 1:*

Las oficinas y el servicio de Atención Ciudadana (012) se comprometen a prestar un servicio global de calidad, donde las personas usuarias se muestren satisfechas y valoren

dicha satisfacción, en una escala de 0 a 10, con una puntuación igual o superior a 8 puntos.

*Indicador asociado:*

*Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (presencial y telefónico).*

*Compromiso 2:*

Zuzenean formará adecuadamente a sus agentes para ofrecer un servicio profesional y cualificado.

En la valoración dada por parte de la ciudadanía, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 8 puntos.

*Indicador asociado:*

*Valoración media de la cualificación, preparación de la persona que le atendió, para darle un buen servicio*

*Compromiso 3:*

El personal de Zuzenean prestará su servicio dispensando un trato amable y respetuoso.

En la valoración dada por parte de las personas usuarias, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 8 puntos.

*Indicador asociado:*

*Valoración media de la amabilidad y respeto dispensado por el personal de Zuzenean.*

*Compromiso 4:*

El personal de Zuzenean atenderá a la ciudadanía utilizando un lenguaje claro y comprensible, adaptado al registro de las personas usuarias y tratando de comprender plenamente las solicitudes y demandas formuladas.

En la valoración dada por parte de las personas usuarias, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 8 puntos.

*Indicadores asociados:*

*Valoración media de las personas usuarias de la capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió.*

*Valoración media de las personas usuarias de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió.*

## **Capacidad de respuesta**

### *Compromiso 5:*

Zuzenean atenderá a la ciudadanía en los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca (castellano/euskera).

En la valoración dada por parte de las personas usuarias, el nivel de satisfacción media en relación a la capacidad de adaptación al idioma oficial de atención (castellano/euskera), medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 8 puntos.

*Indicadores asociados:*

*Adaptación al idioma de la ciudadanía (castellano o euskera).*

### *Compromiso 6:*

Zuzenean prestarán su servicio a la ciudadanía en un horario continuado de mañana y tarde (de 8 a 20 horas) de lunes a viernes.

En la valoración dada por parte de las personas usuarias, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 8 puntos.

*Indicador asociado:*

*Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público.*

### *Compromiso 7:*

Zuzenean se esforzará por atender las demandas de la ciudadanía en el menor tiempo posible.

El tiempo de espera, medido en promedio anual, será como máximo de 10 minutos. En las oficinas de atención presencial se atenderá por lo menos al 80 % de la ciudadanía en

un tiempo máximo de espera de 10 minutos. El resto de personas será atendido antes de 30 minutos.

Asimismo, el nivel de satisfacción media percibido por los usuarios del canal presencial en relación al tiempo de espera antes de ser atendido, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 7 puntos.

*Indicadores asociados:*

*Porcentaje de personas atendidas en 10 minutos o menos (presencial).*

*Porcentaje de personas atendidas en un tiempo comprendido entre 10 y 30 minutos (presencial).*

*Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido (presencial.)*

En la atención telefónica el 70 % de las llamadas contestadas serán atendidas de forma inmediata antes de un minuto de espera. El resto de llamadas contestadas será atendido antes de 3 minutos.

El nivel de satisfacción media percibido por los usuarios del canal telefónico, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 7 puntos.

*Indicadores asociados:*

*Porcentaje de llamadas contestadas atendidas antes de un minuto (telefónico).*

*Porcentaje de llamadas contestadas atendidas en un tiempo comprendido entre 1 y 3 minutos (telefónico).*

*Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido (telefónico).*

## **Eficacia y fiabilidad**

*Compromiso 8:*

En las Oficinas de Atención Ciudadana se prestará un servicio eficaz y de calidad, tanto con respecto a la información proporcionada verbalmente como a la que se entrega en papel, facilitando una información completa exacta y actualizada.

En la valoración dada por parte de las personas usuarias, el nivel de satisfacción media con respecto a la eficacia, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 7 puntos.



*Indicadores asociados:*

*Valoración media de las personas usuarias sobre la eficacia del Servicio en la resolución de su gestión*

En las Oficinas de Atención Ciudadana se atenderá al público proporcionando respuestas fiables a las consultas realizadas. Así, en la valoración dada por parte de las personas usuarias, el nivel de satisfacción media con respecto a la fiabilidad, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 7 puntos.

*Valoración media de las personas usuarias sobre fiabilidad de la información ofrecida.*

## **Gestión de quejas y sugerencias**

*Compromiso 9:*

Zuzenean se compromete a reducir al máximo las incidencias con respecto al servicio prestado directamente por sus agentes.

Para ello se analizarán todas las quejas recibidas por los canales habilitados al efecto, respondiendo justificadamente a las mismas y adoptando, en su caso, las medidas correctoras oportunas.

Se establecerán acciones de compensación, en su caso, mediante el análisis exhaustivo de todas las quejas recibidas. Asimismo, el Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean) se compromete a responder por escrito a todas las quejas recibidas en relación a los servicios prestados directamente por las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean.

En la valoración dada por parte de las personas usuarias, el nivel de satisfacción media con respecto al tratamiento de las quejas recibidas, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 7 puntos.

*Indicadores asociados:*

*El número de quejas anuales (tanto en el canal presencial como en el telefónico) deberá ser inferior al 1% sobre el número de atenciones.*

*Porcentaje de quejas respondidas (objetivo 100%)*

*Valoración media de las personas usuarias con respecto a la satisfacción en el tratamiento de las quejas recibidas*

### *Compromiso 10:*

El tiempo medio de contestación de las quejas y sugerencias dirigidas al Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean) no será superior a 15 días laborables.

Más del 80% de las quejas y sugerencias tramitadas en relación a los servicios prestados directamente por las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean se contestarán en 15 días laborables o menos; el resto, en menos de 2 meses.

#### *Indicadores asociados:*

*Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestadas en 15 días laborables o menos.*

*Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestadas entre 15 días laborables y 2 meses.*

## **7. Derechos y obligaciones de las personas usuarias**

### **Derechos:**

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que demuestren previamente tener la condición de interesados.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de Zuzenean bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro.
- A ser atendido por el personal de Zuzenean en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal de Zuzenean.
- Ser informados en términos comprensibles y ser atendidos por personal especializado de forma eficaz y eficiente.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

- Recibir la información, orientación o gestión solicitada, siempre que entre dentro del ámbito de competencias del Gobierno Vasco y/o sus Organismos Autónomos.
- A formular cualquier solicitud, sugerencia, queja o agradecimiento y ser contestado en el menor tiempo posible. A tal efecto se pondrán formularios a disposición de la ciudadanía.
- A que sus datos de carácter personal sean tratados con confidencialidad y empleados con carácter único y exclusivo, para los fines previstos en el procedimiento o actuación que se trate. Además, el cedente de los datos podrá, en cualquier momento, ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en la forma que reglamentariamente se determine.

### **Obligaciones:**

- Mantener en todo momento una actitud educada y de respeto hacia el personal de Zuzenean y el resto de personas usuarias que utilicen en ese momento las instalaciones.
- Cuidar de las Oficinas de Atención Ciudadana, respetando los espacios y los equipamientos públicos.
- Mantener una actitud de colaboración con el personal, facilitándole con veracidad y exactitud los datos de identificación que sean necesarios en las gestiones o trámites.
- Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.
- Aportar a la Administración toda la documentación necesaria para las tramitaciones y gestiones que así lo requieran.
- Procurar cumplimentar de forma electrónica aquellos documentos que estén disponibles en dicho formato y de manera clara y legible el resto.
- Formular mediante los impresos facilitados al efecto sus solicitudes, sugerencias, quejas o agradecimientos de forma concreta y proporcionando todos los datos de contacto necesarios.

## **8. Sistema de participación en la gestión**

El servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) ofrece a las personas usuarias del Servicio la posibilidad de ponerse en contacto con la Administración con objeto de mejorar la atención prestada.

El servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean) contestará **todas** las solicitudes, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos, tratando de dar respuesta a los mismos en un plazo inferior a 15 días laborables.

Para ello pone a disposición de la ciudadanía los siguientes medios:

### **Canal Presencial:**

Se podrá solicitar y entregar un formulario de solicitud general, quejas, sugerencias y agradecimientos en las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean. También es posible descargar dicho formulario en la sección “Contacto” del portal de Zuzenean ([www.zuzenean.euskadi.net](http://www.zuzenean.euskadi.net)).

### **Correo Postal:**

Dirigido a:

Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco  
Servicio Zuzenean  
Dpto. Administración Pública y Justicia  
Dirección de Atención Ciudadana, Innovación y Mejora de la Administración  
Donostia-San Sebastián, 1  
01010 – Vitoria-Gasteiz

### **Internet:**

Por medio del formulario web que se encuentra en el buzón del Portal Zuzenean ([www.zuzenean.euskadi.net](http://www.zuzenean.euskadi.net)), sección “Contacto”.

## **9. Información de contacto**

### **Información general**

#### **Teléfono de Contacto:**

Desde el País Vasco: 012  
Desde fuera del País Vasco: 945 018000  
Desde el extranjero: 00 34 945 018000

#### **Internet:**

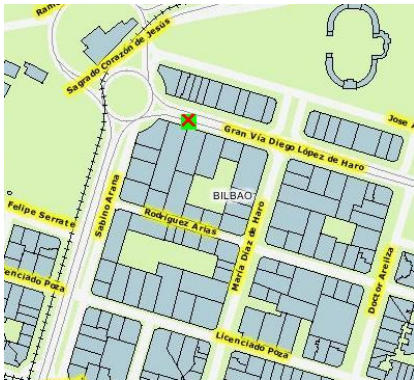
[www.zuzenean.euskadi.net](http://www.zuzenean.euskadi.net)

## Horario de atención:

Oficina de atención presencial y telefónica de 8:00 a 20:00, de lunes a viernes.  
Abierto todo el año excepto agosto (horario de 8:00 a 14:30), festivos locales y provinciales, 24 y 31 de diciembre.

## Información específica de las delegaciones

### Zuzenean - Bilbao



**Dirección:** Gran Vía, 85 - 48011 Bilbao (Bizkaia)

#### Acceso/Transporte:

- **Metro:** San Mames
- **Tranvía:** Euskalduna
- **Bilbobus:** L26, L27, L38, L48, L56, L62, L72, L76, L77, A3, G6
- **Bizkaibus:** A253 (Aeropuerto-Bilbao), A3151 (Getxo-Bilbao por túnel de Artxanda), A3247 (Santurtzi-Portugalete-Bilbao), A3414 (Loiu-Bilbao)

### Zuzenean - Donostia-San Sebastián



**Dirección:** Andia, 13 - 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)

#### Acceso/Transporte:

- **Topo:** 21, 26 y 28
- **Autobús:** Líneas 21, 26 y 28
- **Tren:** 10' caminando

### Zuzenean - Vitoria-Gasteiz



**Dirección:** Ramiro de Maeztu, 10 bajo -  
01008 Vitoria-Gasteiz (Álava)

**Acceso/Transporte:**

- **Tranvía:** Línea Abetxuko y/o Ibaiondo. Paradas más cercanas: Sancho el Sabio y/o Lovaina.
- **Autobús urbano:** Línea 7: Sansomendi-Salburua. Paradas más cercanas: Ramiro de Maeztu, 6; Línea 4: Lakua – Mariturri. Paradas más cercanas: Ramiro de Maeztu, 6

## 10. Vigencia de la Carta de servicios y comunicación de cumplimiento de compromisos

Los compromisos adquiridos en esta carta de servicios tendrán vigencia anual.

La presente Carta de Servicios se considerará prorrogada hasta la publicación y/o sustitución por una nueva edición de la misma.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad anual a través del apartado “Carta de Servicios” del Portal web de Zuzenean: [www.zuzenean.euskadi.net](http://www.zuzenean.euskadi.net).

Las versiones publicadas en papel de la Carta de Servicios tendrán carácter informativo, considerándose siempre como referente y en vigor la última versión que aparezca publicada en el Portal web de Zuzenean.