

DISPOSICIONES GENERALES

ARARTEKO

5560

RESOLUCIÓN de 12 de diciembre de 2025, por la que se aprueba la nueva Carta de Servicios del Ararteko.

La institución del Ararteko dispone de una Carta de Servicios que expresa los compromisos de calidad asumidos en la atención a la ciudadanía. Desde su última actualización en 2021, se han producido cambios significativos en la organización interna, en los canales de atención y en la forma en que se mide la satisfacción y la eficacia de los servicios prestados.

La nueva Carta de Servicios del Ararteko, con entrada en vigor el 1 de enero de 2026, tiene como objetivo reforzar la transparencia, la orientación a resultados y la rendición de cuentas.

Entre sus principales novedades destacan:

- La definición clara de tres niveles de atención (inicial, técnica y de asesoría).
- La incorporación de compromisos medibles y realistas con indicadores verificables.
- La inclusión de los derechos y obligaciones de la ciudadanía en su relación con la institución, con especial referencia al deber de colaboración y respeto mutuo.
- La implantación de un ciclo anual de seguimiento y mejora continua, cuyos resultados se publicarán en la web institucional.

Con esta reforma, el Ararteko renueva su compromiso de ofrecer un servicio público cercano, transparente y de calidad, acorde con su misión de defensa de los derechos y la buena administración.

RESUELVO:

- 1.– Aprobar el texto de la nueva Carta de Servicios del Ararteko, que sustituye a la aprobada mediante Resolución de 21 de diciembre de 2021 (BOPV n.º 1, de 3 de enero de 2022).
- 2.– Disponer su publicación íntegra en el Boletín Oficial del País Vasco y en el portal institucional www.ararteko.eus
- 3.– Dar traslado al Parlamento Vasco.

En Vitoria-Gasteiz, a 12 de diciembre de 2025.

La Ararteko en funciones,
INÉS IBÁÑEZ DE MAEZTU IZAGUIRRE.

CARTA DE SERVICIOS DEL ARARTEKO

MISIÓN DEL ARARTEKO Y ALCANCE DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Ararteko, Defensoría del Pueblo del País Vasco, en tanto que institución Ombuds, es una institución independiente e imparcial, creada por una ley del Parlamento Vasco, que garantiza los derechos de la ciudadanía y vela por la buena administración, supervisando las actuaciones de las administraciones vascas y entidades dependientes de éstas propios de su ámbito de competencias. Ejerce su misión desarrollando las siguientes funciones:

- Atiende, orienta y asesora a las personas sobre sus derechos, especialmente en sus relaciones con las administraciones vascas.
- En el marco de sus competencias, supervisa la actividad de las administraciones públicas mediante la tramitación de quejas frente a posibles casos de mala administración o actuaciones incorrectas.
- Sus resoluciones y recomendaciones no tienen eficacia vinculante y son, en consecuencia, inimpugnables, pero su cumplimiento por las administraciones públicas se ve impulsado mediante el poder de persuasión que deriva de la auctoritas, o reconocimiento público, del que goza esta institución.
- El Ararteko analiza las políticas públicas mediante informes y estudios, inicia actuaciones de oficio cuando lo estima pertinente y necesario, lleva a cabo inspecciones e investigaciones y formula recomendaciones generales a los poderes públicos, todo ello para impulsar mejoras de los servicios públicos y favorecer el disfrute efectivo de los derechos, la igualdad real y la inclusión.
- Para ello, colabora habitualmente con las organizaciones sociales escuchando y analizando sus demandas.
- Presta sus servicios en euskera y castellano, y por los canales elegidos por la ciudadanía.

Esta Carta de Servicios cubre todas las actuaciones de atención, orientación, asesoría y tramitación especializada que el Ararteko presta a la ciudadanía, tanto de manera presencial como telefónica, electrónica o escrita.

Incluye los compromisos de calidad, los indicadores de seguimiento y los derechos y obligaciones de las personas usuarias en sus relaciones con la institución.

Quedan fuera de su ámbito las relaciones jurídicas de naturaleza contractual o económica con empresas o proveedores, que se rigen por su propia normativa.

La presente Carta no modifica los derechos reconocidos por la legislación vigente, sino que expresa los compromisos de calidad asumidos por el Ararteko en la prestación de sus servicios.

Normativa y disposiciones aplicables:

- Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la Institución del «Ararteko».
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Ararteko. (BOPV n.º 56 de 24 de marzo de 2010).
- Código de valores y principios éticos del Ararteko, la adjuntía y el personal de la institución del Ararteko. (BOPV n.º 197 de 9 de octubre de 2024).

- Código de buena conducta administrativa de la institución del Ararteko. Resolución de 30 de agosto de 2017, del Ararteko (BOPV n° 180 de 20 de septiembre de 2017).
- Política de protección a la infancia y la adolescencia del Ararteko. Resolución de 8 de octubre de 2020, del Ararteko.
- Ley 19/2013, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y normativa autonómica aplicable.
- Ley 16/2023, de 21 de diciembre, de la Autoridad Vasca de Protección de Datos.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS Y VIGENCIA

Unidad interna responsable de la Carta.

El Ararteko gestiona esta Carta de Servicios a través de su Dirección de Atención Ciudadana, Administración Digital y Servicios Tecnológicos, que coordina la mejora continua y publica los resultados cada año.

Le corresponde:

- Mantener y actualizar la Carta (estructura, servicios, compromisos e indicadores).
- Hacer seguimiento del cumplimiento y publicar resultados agregados.
- Atender consultas y peticiones de la ciudadanía relacionadas con esta Carta.
- Coordinar con las áreas materiales las respuestas a trasladar a la ciudadanía en función del supuesto planteado para garantizar la coherencia operativa y documental.

Cuando se trate de reclamaciones sobre el funcionamiento de la propia institución o del personal, intervendrán también la Secretaría General y, en su caso, la persona titular de la institución, el o la ararteko.

Vigencia, seguimiento y revisión.

- Vigencia: esta Carta entró en vigor el 1 de enero de 2026.
- Ciclo anual de seguimiento (1 enero – 31 diciembre):
 - Se miden los indicadores y el cumplimiento de compromisos durante el año natural.
 - Los resultados se integran en el Informe Anual del Ararteko que se entrega al Parlamento en el primer trimestre del año.
 - A partir de esos resultados, se aprueba un Plan de Mejora aplicable durante el año en curso, con objeto de realizar los ajustes necesarios antes del 31 de diciembre.
- Revisión:
 - Actualización ordinaria anual (ajustes de compromisos, indicadores y descripciones de servicios).
 - Revisión estructural bienal o cuando lo requiera una evaluación externa, un cambio normativo o tecnológico relevante.

– Las actualizaciones de esta Carta se publicarán en la web del Ararteko en ≤ 10 días hábiles desde su aprobación.

– Transparencia y acceso: la versión vigente, la fecha de revisión y un resumen de resultados estarán disponibles en la web institucional.

SERVICIOS POR NIVELES DE ATENCIÓN

El Ararteko presta sus servicios en tres niveles complementarios, según el tipo de necesidad de la ciudadanía y el grado de análisis requerido.

Cada nivel define qué ofrece, por qué canales se presta y cómo se medirá su calidad (tiempo y satisfacción).

Nivel 1 - Atención inicial.

Qué ofrece:

– Acogida y punto de entrada a la institución, con carácter general.

– Información general sobre la institución y sobre cómo presentar una consulta o queja.

– Ayuda práctica para usar los medios electrónicos (alta en sede, presentación de escritos, consulta de estado).

– Registro y acuse de recibo de escritos y documentación.

Canales: presencial, teléfono, correo electrónico y sede electrónica (<https://ararteko.eus/es/contacta>).

Alcance y límites:

– No emite valoraciones jurídicas ni criterios técnicos.

– Deriva y gestiona una cita con el servicio de Orientación técnica (Nivel 2) cuando el asunto requiere un análisis más especializado.

Compromisos.

– Garantizamos la atención o recepción inmediata por los canales disponibles (presencial, telefónico, electrónico o sede).

– Aseguramos un trato respetuoso, comprensible y accesible en todas las interacciones.

– Evaluamos periódicamente la satisfacción de las personas usuarias de este servicio.

Medición:

Porcentaje de personas que valoran la atención recibida como buena o muy buena.

Compromiso de calidad:

Al menos el 80 % de las personas atendidas califican la atención recibida como buena o muy buena.

Nivel 2 – Orientación técnica.

Qué ofrece:

– Orientación jurídica o técnica sobre los derechos afectados y el ejercicio de posibles acciones ante las administraciones públicas.

- Revisión de la información y documentación aportadas.
- Derivación al órgano o entidad competente cuando el caso no corresponde al Ararteko.
- Preparación de la información necesaria si el asunto requiere abrir una queja para su escalado a la asesoría jurídica (nivel 3).

Canales: puede solicitarse por cualquier canal (presencial, telefónico, correo o sede electrónica). La orientación presencial o telefónica requiere cita previa.

La respuesta se ofrece preferentemente por el mismo canal utilizado para la solicitud.

Alcance y límites:

No implica la apertura y tramitación de un expediente de queja.

Compromisos:

Ofrecemos orientación técnica adecuada al caso planteado y por el canal utilizado para la solicitud.

Evaluamos la satisfacción de las personas atendidas en relación con la claridad, utilidad y confianza transmitida.

Medición:

Porcentaje de personas que valoran la orientación recibida como buena o muy buena.

Compromiso de calidad:

Al menos el 80 % de las personas atendidas califican la orientación recibida como buena o muy buena.

Nivel 3 – Asesoramiento y tramitación especializada.

Qué ofrece:

Tramitación y resolución de quejas.

Tramitación de expedientes internos (funcionamiento del Ararteko, acceso a expedientes, acceso a la información pública y derechos de protección de datos).

Canales: las comunicaciones se realizan a través del canal elegido por la persona interesada.

Alcance y límites:

- La duración total de la tramitación del expediente puede depender de la colaboración de la administración afectada y/o de la documentación que deba aportar la persona interesada.

Compromisos:

- Mantener una actuación diligente durante la tramitación, informando a la persona promotora de los avances relevantes del expediente y de los motivos de posibles demoras y denegaciones.

- Asegurar una comunicación clara y comprensible en todas las fases de la tramitación de los expedientes.

Medición:

- Porcentaje de personas que valoran la intervención de la asesoría jurídica como buena o muy buena.

– Expedientes de queja: porcentaje de escritos revisados y calificados en menos de 15 días naturales contabilizados desde la fecha de entrada y la de calificación.

– Expedientes internos relativos al funcionamiento del Ararteko, acceso a expedientes, acceso a la información pública y derechos de protección de datos: porcentaje de expedientes resueltos en menos de 30 días desde su entrada y su resolución.

Compromiso de calidad:

– Al menos el 80 % de las personas atendidas por el personal de la asesoría jurídica califican la intervención como buena o muy buena.

– Al menos el 90% de los expedientes son revisados y calificados en menos de 15 días naturales.

– Al menos el 90% de los expedientes internos relativos al funcionamiento del Ararteko, al acceso a expedientes, al acceso a la información pública y al ejercicio de derechos de protección de datos son resueltos en menos de 30 días naturales.

COMPROMISOS

Nivel/Servicio	Compromiso	Indicador	Meta	Cómputo/Fuente
Nivel 1 – Atención inicial	Atención inmediata, comprensible y respetuosa en todos los canales de contacto. Evaluamos periódicamente la satisfacción.	% de valoraciones «buena» o «muy buena» en la atención inicial	≥ 80 %	Encuesta de satisfacción (escala cualitativa 5 niveles)
Nivel 2 – Orientación técnica	Orientación técnica adecuada al caso y, salvo que escale a queja (Nivel 3), respondemos por el mismo canal utilizado en la solicitud.	% de valoraciones «buena» o «muy buena» sobre claridad, utilidad y confianza	≥ 80 %	Encuesta de Nivel 2 (escala cualitativa 5 niveles)
Nivel 3 – Asesoramiento y tramitación especializada: expediente de queja	Al menos el 80 % de las personas atendidas por el personal de la asesoría jurídica califican la intervención como buena o muy buena.	% de valoraciones «buena» o «muy buena» sobre el asesoramiento jurídico del expediente de queja.	≥ 80 %	Encuesta de nivel 3 (escala cualitativa 5 niveles)
Nivel 3 – Asesoramiento y tramitación especializada: expedientes de queja	Revisar y calificar cada escrito o queja recibida en ≤ 15 días naturales desde su entrada.	% de escritos revisados y calificados en ≤ 15 días naturales	≥ 90 %	Fechas de registro de entrada y de calificación en el gestor de expedientes
Nivel 3 – Asesoramiento y tramitación especializada: expedientes relativos al funcionamiento del Ararteko, acceso a expedientes, acceso a información pública y derechos de protección de datos	Resolver en ≤ 30 días naturales desde la recepción. Si no es posible, comunicar motivo y nuevo plazo estimado.	% de expedientes resueltos en ≤ 30 días naturales	≥ 90 %	Fechas de registro de entrada y resolución en el gestor de expedientes

Los compromisos cualitativos se miden mediante evidencias documentadas o encuestas, y los cuantitativos con datos de registro interno. Cuando un compromiso no es aplicable en un periodo, se documenta su causa.

ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN MULTICANAL. TRÁMITES Y ACTUACIONES DISPONIBLES

¿Qué trámites y actuaciones puedes realizar?

Puedes contactar con el Ararteko por el canal que prefieras. En la web, en el apartado Contacta (<https://ararteko.eus/es/contacta>), encontrarás horarios, teléfonos y enlaces directos a los trámites más habituales.

Mantenemos coherencia documental y funcional entre canales (información, formularios y efectos) y revisamos anualmente su actualización y accesibilidad, en euskera y castellano.

La información detallada, formularios y requisitos se facilitan por todos los canales y también en la sede electrónica (<https://sede.ararteko.eus/>).

- Las personas usuarias pueden realizar las siguientes solicitudes o trámites:
- Solicitar una actuación (queja o consulta).
- Aportar información o documentos en una actuación ya iniciada.
- Ejercer derechos de protección de datos personales.
- Opinar sobre el funcionamiento de los servicios.
- Solicitar el acceso a la información pública del Ararteko.
- Solicitar el acceso a un expediente como persona interesada.
- Solicitar publicaciones del Ararteko.
- Presentar una solicitud genérica (cuando no exista un trámite específico).
- Prestar el consentimiento para el alta/baja en las notificaciones electrónicas.
- Presentar un apoderamiento o representación.
- Desistir de un apoderamiento o representación.

Compromisos de coherencia multicanal’.

- Igual validez y efectos con independencia del canal elegido.
- Coherencia entre la Carta, la web/sede y la atención presencial/telefónica.
- Formularios equivalentes en todos los canales.
- Actualización anual de contenidos y formularios.
- Accesibilidad y disponibilidad bilingüe.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos.

Las personas usuarias tienen derecho a recibir de la institución del Ararteko un servicio público de calidad, orientado a la defensa de los derechos y a la mejora de la actuación de las administraciones públicas.

En particular, las personas usuarias tienen derecho a:

a) Atención y comunicación.

– Ser atendidas con respeto, amabilidad y neutralidad, sin discriminación por razón de lengua, origen, sexo, ideología, religión, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

– Ser atendidas en euskera o castellano, por el canal que elijan: presencial, telefónico, correo electrónico o sede electrónica.

– Recibir una respuesta comprensible, completa y adaptada a su solicitud.

– Obtener información actualizada y accesible sobre los servicios y procedimientos del Ararteko.

– Conocer la identidad del personal que las atiende, cuando proceda.

b) Presentación y tramitación de actuaciones.

– Presentar consultas, quejas, sugerencias o solicitudes sobre el funcionamiento de las administraciones públicas, del Ararteko o sobre el ejercicio de derechos reconocidos por la ley.

– Formularlas por cualquier canal disponible, sin diferencia de validez o eficacia.

– Recibir un acuse de recibo de sus escritos y comunicaciones.

– Ser informadas del estado de tramitación de sus actuaciones.

– Obtener una comunicación motivada sobre la decisión o actuación que les afecte.

– Contar con medidas de accesibilidad, apoyo o adaptación cuando sean necesarias para la presentación o el seguimiento de su caso.

c) Garantías y derechos complementarios.

– Ejercer sus derechos de protección de datos personales, de acceso a la información pública y de acceso a los propios expedientes, conforme a la normativa aplicable.

– Acceder a los servicios del Ararteko en condiciones de igualdad y con entornos accesibles, tanto presenciales como electrónicos.

– Presentar reclamaciones o sugerencias sobre el funcionamiento de la institución o sobre el servicio recibido.

– Conocer los compromisos de calidad del Ararteko y los resultados de su cumplimiento.

– Recibir una atención gratuita, imparcial y confidencial.

Obligaciones.

Las personas usuarias tienen el deber de colaborar con el Ararteko para facilitar la atención y tramitación de sus actuaciones.

Además de las obligaciones generales de respeto y colaboración con el personal de la institución, deben abstenerse de realizar conductas que puedan ser calificadas como no razonables o disruptivas.

a) Obligaciones generales.

– Mantener una actitud respetuosa con el personal y con otras personas usuarias.

- Facilitar información veraz y la documentación necesaria para la tramitación de sus actuaciones.
- Actualizar sus datos de contacto durante la tramitación.
- Atender los requerimientos de información o documentación en los plazos indicados por el Ararteko.
- Usar responsablemente los canales de contacto, evitando duplicidades innecesarias o insistencias reiteradas tras recibir respuesta suficiente.

b) Conductas no razonables o disruptivas.

Además de las obligaciones generales de respeto y colaboración con el personal de la institución, las personas usuarias deben abstenerse de realizar conductas que puedan ser calificadas como no razonables o disruptivas.

Se considera comportamiento no razonable aquel que, de forma reiterada, incurre en demandas desproporcionadas, insistencia excesiva tras recibir respuesta suficiente, o comunicación que obstaculiza el funcionamiento ordinario de la institución.

Se entiende por comportamiento disruptivo aquel que implica expresiones verbales o escritas ofensivas, actitudes intimidatorias, violencia verbal, o cualquier acción que impida o deteriore el normal desarrollo de las funciones del Ararteko o afecte al bienestar del personal.

c) Medidas de respuesta institucional.

El incumplimiento de las obligaciones anteriores o la persistencia en conductas no razonables o disruptivas puede dar lugar a la adopción de medidas de respuesta institucional proporcionales, que se aplicarán según la gravedad y persistencia del comportamiento, incluyendo, entre otras:

- La limitación de canales de comunicación.
- El establecimiento de condiciones específicas para la interacción con la institución.
- En casos extremos, la finalización de la atención si no resulta posible establecer una relación mínimamente colaborativa y respetuosa.

SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

El Ararteko se compromete a evaluar anualmente el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad incluidos en esta Carta, así como la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.

Seguimiento de compromisos.

La Dirección de Atención Ciudadana, Administración Digital y Servicios Tecnológicos realiza el seguimiento sistemático de los compromisos mediante los indicadores definidos en esta Carta.

Este seguimiento se nutre de:

- Datos de gestión interna (plazos, registros y expedientes).
- Resultados de las encuestas de satisfacción.
- Análisis cualitativos de reclamaciones, sugerencias y quejas sobre el funcionamiento institucional.

Los resultados del seguimiento y las propuestas de mejora se presentarán anualmente al equipo de dirección del Ararteko para su análisis y validación antes de su publicación.

Evaluación y rendición de cuentas

El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad se incluye en el Informe Anual del Ararteko que se presenta al Parlamento Vasco.

Asimismo, un resumen de resultados y los principales indicadores se publicará anualmente en la web institucional (<https://ararteko.eus/es/carta-de-servicios>), de acuerdo con los principios de transparencia y mejora continua.

Los posibles incumplimientos se registrarán y analizarán en el informe anual de resultados y se adoptarán medidas de mejora asociadas.

El Ararteko podrá someter esta Carta a evaluaciones externas de calidad, realizadas por organismos independientes, para verificar la adecuación de los compromisos y del sistema de gestión de calidad del servicio.

Plan de mejora.

Con base en los resultados anuales, se elaborará un Plan de Mejora Continua, que podrá incluir:

- Revisión o ajuste de compromisos, indicadores o servicios.
- Incorporación de nuevas medidas de atención o de canales.
- Acciones formativas o de sensibilización para el personal.
- Propuestas de innovación o digitalización de servicios.

El Plan de Mejora se aprueba y pone en marcha cada año, con vigencia desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre, y se evalúa en el siguiente ejercicio.

Cómo participar en la mejora.

Las personas usuarias pueden aportar, mediante encuestas de satisfacción, la opinión sobre los servicios descritos en la presente Carta. No obstante, igualmente puede aportar su opinión a través del trámite «Opina sobre los servicios» disponible en la sede electrónica o bien completando presencialmente el formulario «solicitud general» disponible en las oficinas de atención ciudadana.

Con esta Carta, el Ararteko reafirma su compromiso con la ciudadanía de Euskadi para escuchar, proteger y promover una administración más justa, transparente y cercana.