



CARTA DE SERVICIOS

Servicio de atención a la ciudadanía - Zuzenean

2026

Edición: junio 2026





Índice

1.	Presentación.....	3
2.	Unidad responsable y misión.....	3
3.	Servicios prestados	4
4.	Información de contacto y canales de atención.....	5
5.	Derechos y deberes de la ciudadanía	10
6.	Normativa aplicable a la Carta de Servicios de Zuzenean	12
7.	Protección de datos de carácter personal	13
8.	Participación ciudadana	14
9.	Compromisos de calidad e indicadores 2025.....	15
10.	Medidas de subsanación.....	18
11.	Vigencia de la Carta de Servicios	18

1. Presentación

La Carta de Servicios de Zuzenean recoge los servicios prestados que el servicio de atención a la ciudadanía del Gobierno Vasco asume frente a la ciudadanía, junto con el seguimiento de los compromisos de calidad de gestión asociados a los mismos, contribuyendo de este modo al impulso de una cultura de mejora continua en el servicio.

Asimismo, facilita información sobre las principales características de los derechos y obligaciones que asisten a las personas que utilizan este servicio, promoviendo, de este modo, los valores de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública.

2. Unidad responsable y misión

2.1. Unidad responsable

La Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa del Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno es la responsable de la aprobación, seguimiento y gestión de la presente Carta de Servicios.

2.2. Misión

Zuzenean tiene como misión fundamental coordinar, simplificar y facilitar el acceso a la información sobre los diferentes servicios que ofrece el Gobierno Vasco, independientemente del canal utilizado, así como la tramitación de la documentación y la asistencia en la utilización de medios electrónicos.

Nuestro objetivo es que la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca alcance los mejores niveles de excelencia y calidad en Atención a la Ciudadanía, constituyendo un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo, garantizando una homogeneidad en la atención independientemente del canal utilizado.

3. Servicios prestados

Zuzenean ofrece los siguientes servicios en el ámbito de la atención a la ciudadanía:

3.1. Servicio de información y atención a la ciudadanía

- Suministrar información general sobre trámites y servicios ofrecidos por los Departamentos del Gobierno Vasco, así como información particular, previa identificación de la persona interesada, sobre la situación de trámites concretos.
- Canalizar hacia el Departamento correspondiente las solicitudes o consultas que requieran un tratamiento especializado.
- Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de trámites, informar sobre la documentación necesaria, entregar impresos y documentación informativa relacionada con servicios y prestaciones y, en su caso, cobrar tasas y precios públicos.

3.2. Servicio de gestión de cita previa

- Gestionar y facilitar la concertación de citas para la realización de trámites y gestiones en las oficinas de atención presencial de Zuzenean.

3.3. Servicio de registro y tramitación de expedientes

- Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes en el canal presencial.
- Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes a través del Registro Electrónico General.

3.4. Servicio de participación ciudadana

- Establecer canales de contacto con la Administración con el objetivo de fomentar la participación ciudadana y mejorar la atención prestada.

4. Información de contacto y canales de atención

4.1. Atención presencial (con y sin cita previa)

Ofrecemos atención presencial en nuestras oficinas de Bilbao, Donostia/San Sebastián y Vitoria-Gasteiz y, para una mejor atención, facilitamos la concertación previa de cita a través de nuestra aplicación web o por teléfono.



[Cita previa online](#)

Aplicación para solicitar o anular citas



[Teléfono: 945 01 90 00](tel:945019000)

Teléfono para solicitar o anular citas

En las oficinas se ofrece la posibilidad de obtener gratuitamente el certificado de identificación electrónica BAKQ, que permite relacionarse telemáticamente con las administraciones.



Oficinas de Asistencia en Materia de Registro

En nuestras oficinas se ofrece asistencia en materia de registros, es decir, ayudamos a la ciudadanía a presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a cualquier órgano, organismo público o entidad de derecho público de cualquier Administración Pública. ([Artículos 101 y 102 del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos](#)).

Horario de atención:

- De lunes a viernes de 08:00 a 19:30 (en agosto: de 8:00 a 14:30).
- Todo el año (excepto festivos locales y territoriales y los días 24 y 31 de diciembre).

Oficina de Bilbao	Oficina de Donostia/San Sebastián	Oficina de Vitoria-Gasteiz
Gran Vía D. Diego López de Haro, 85 48011 Bilbao · Bizkaia	Calle Andía, nº 13 20004 Donostia/San Sebastián · Gipuzkoa	Calle Ramiro de Maeztu, nº 10 bajo 01008 Vitoria-Gasteiz · Araba/Álava
Ver en el mapa	Ver en el mapa	Ver en el mapa
Cómo llegar:	Cómo llegar:	Cómo llegar:
• Metro/Renfe: San Mamés • Tranvía: Euskalduna • Bilbobús: L26, L27, L38, L48, L56, L62, L72, L76, L77, A3, G6 • Bizkaibus: ○ A2153 (Aeropuerto-Bilbao) ○ A3151 (Getxo-Bilbao por túnel de Artxanda) ○ A3247 (Santurtzi-Portugalete-Bilbao) ○ A3414 (Loiu-Bilbao)	• Topo: 21, 26 y 28 • Autobús: 21, 26 y 28 ○ Paradas: Boulevard y Plaza de Gipuzkoa • Tren: 10 minutos andando	• Tranvía: Línea de Abetxuko y/o Ibaiondo. ○ Paradas más cercanas: Sancho el Sabio y/o Lovaina • Autobús urbano: ○ Línea 7: Sansomendi-Errakaleor. Parada más cercana: Ramiro de Maeztu,6 ○ Línea 4: Lakua-Mariturri. Parada más cercana: Ramiro de Maeztu,6.

4.2. Atención telefónica (teléfono 012 / 945 01 80 00)

Zuzenean pone a disposición de la ciudadanía el teléfono gratuito 012, a través del cual se responden las consultas relacionadas con la administración general del País Vasco.

Asimismo, a través de este mismo número se puede contactar con el servicio de asistencia en la tramitación electrónica.

Horario de atención:

- De lunes a viernes de 08:00 a 19:30 (en agosto: de 8:00 a 14:30)
- Todo el año (excepto festivos y los días 24 y 31 de diciembre).

Números de Teléfono:

- Desde el País Vasco: **012 / 945 01 80 00**
- Desde fuera del País Vasco: **945 018000**
- Desde el extranjero: **0034 945 018000**

Coste de la llamada

De acuerdo con la [Resolución de 21 de noviembre de 2012](#) (BOE nº. 296, de 10 de diciembre de 2012) el coste de la llamada al teléfono 012 se corresponde con la modalidad de tarifa D (**llamada sin coste** para el abonado llamante).

El coste de las llamadas efectuadas al teléfono 945 018000 dependerá del tipo de tarifa contratada.

Líneas específicas

Se podrá disponer de líneas específicas en función de las necesidades coyunturales en determinados procedimientos y convocatorias.

Asimismo, también se podrá ofrecer atención a través del canal de telefonía móvil, así como de aquellas aplicaciones que el canal telefónico permita utilizar.

4.3. Atención online

4.3.1. Registro Electrónico General

El registro electrónico general permite presentar solicitudes, escritos o comunicaciones por medios electrónicos en el ámbito de la Administración Pública de la CAE (Gobierno Vasco y entes públicos).

Este registro SOLO debe utilizarse cuando no exista un procedimiento electrónico específico o un formulario normalizado. (De acuerdo con el [artículo 16.8 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#), no se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación.)

Por ello, antes de utilizar el Registro Electrónico General, es necesario comprobar si la solicitud, escrito o comunicación tiene un formulario específico y si se puede realizar electrónicamente.

Para más información consulte nuestro apartado de información sobre [Registro Electrónico General](#).

4.3.2. Buzón de contacto de www.euskadi.eus

En el portal web institucional «euskadi.eus» se ofrece la posibilidad de contactar con la administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi a través de un formulario de contacto que se atiende desde Zuzenean y desde los diferentes departamentos.

Zuzenean se compromete a responder directamente mediante correo electrónico o, en caso de no disponer de la información requerida, a remitir la

consulta al órgano competente, en el plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción.

Las [condiciones de uso](#) y responsabilidad por la información, servicios y contenidos disponibles en las interacciones y comunicaciones informales se pueden consultar en el portal corporativo.

4.3.3. Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias

Las quejas y sugerencias que se formulen, así como los datos relacionados con su recepción, tratamiento y resolución, se gestionarán de forma específica, integrada y corporativa en el Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias, que forma parte del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía.

Todas las quejas y sugerencias que se reciban por cualquier canal serán admitidas por la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, tipificará la entrada de la queja o sugerencia y, en los casos que corresponda, la canalizará, a la unidad responsable de su gestión.

Zuzenean se compromete a responder todas las quejas y sugerencias con relación a los servicios prestados directamente en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.

4.3.4. Mensajería instantánea

Telegram: (Zuzenean - Eusko Jaurlaritza)

Telegram es una aplicación gratuita de mensajería instantánea basada en mensajes cortos que permite, en este caso concreto, la comunicación en tiempo real entre la ciudadanía y el Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean). El texto es enviado a través de dispositivos conectados a Internet.



[Zuzenean - Eusko Jaurlaritza](#)

A través de este servicio Zuzenean ofrece un canal de información de carácter general sobre los servicios de los distintos departamentos del Gobierno Vasco.

Las consultas recibidas que por su naturaleza sean consideradas de carácter complejo o elaborado serán derivadas, en su caso, a otros canales de atención.

No se ofrecerá información que requiera identificación de carácter personal. Tampoco se recogerán datos de carácter personal. Los datos de estas características que pudieran recibirse serán inmediatamente eliminados.

No se responderán aquellas consultas enviadas por medio de la opción "Chat secreto", ni los mensajes grabados de voz.

Horario de atención:

- De lunes a viernes de 08:00 a 19:30 (en agosto: de 8:00 a 14:30)
- Todo el año (excepto festivos y los días 24 y 31 de diciembre).

Coste del servicio:

El servicio es gratuito. El Gobierno Vasco no cobrará ningún coste adicional por el mismo.

Consulte con su operador de telefonía los posibles costes relacionados con la tarifa de datos que tenga contratada.

5. Derechos y deberes de la ciudadanía

5.1. Derechos de la ciudadanía

- A utilizar y ser atendida en las lenguas oficiales del territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi con el mismo nivel de calidad, de acuerdo con la legislación que regula el ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
- A ser atendida en el menor tiempo posible.
- A ser tratada por las autoridades y personal empleado público con respeto, consideración, en condiciones de igualdad e imparcialidad y sin discriminación por razón de nacimiento, sexo, raza, origen, religión, orientación sexual, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- A elegir la modalidad de atención para relacionarse con la Administración, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en este Decreto, en la normativa de procedimiento administrativo común o específica del procedimiento de que se trate.
- A actuar por medio de representante.
- A ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones de acuerdo con lo previsto en el artículo 12.2. de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.
- A la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
- A comunicarse con la Administración pública a través de un Punto de Acceso General Electrónico.
- A recibir la información, orientación o la gestión solicitada, siempre que sea competencia del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- A recibir la información y atención de forma clara y fácilmente comprensible, mediante la utilización de lenguaje claro en todas las modalidades, medios, canales y soportes.
- A formularios, instancias y solicitudes sencillos, diseñados con criterios de lenguaje claro.



- A la protección, garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal, y en particular a que estos sean únicamente exigidos y tratados para las finalidades previstas en el procedimiento o actuación que se trate, con pleno respeto a la legislación vigente. En todo caso, la persona podrá ejercitar en cualquier momento sus derechos de información, acceso, rectificación y supresión y olvido directamente a través del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía, así como, el derecho a la limitación del tratamiento.
- Cualesquiera otros que les reconozcan las leyes.

5.2. Deberes de la ciudadanía

- Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.
- Ser puntual y acudir el día y en la hora de la cita presencial y avisar en caso de no poder acudir a la misma.
- Respetar en todo momento las normas de las oficinas de atención a la ciudadanía y de asistencia en materia de registro.
- Cumplir con las obligaciones previstas en la legislación vigente respecto a la reutilización de la información obtenida.
- Utilizar los servicios públicos de forma adecuada y diligente, conforme a las exigencias de la buena fe, sin obstaculizar el ejercicio de las competencias administrativas.



6. Normativa aplicable a la Carta de Servicios de Zuzenean

- [Decreto 317/2024, de 29 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno.](#)
- [Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.](#)
- [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.](#)
- [DECRETO 8/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.](#)
- [Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.](#)
- [Orden de 28 de noviembre de 2014, del Consejero de Administración Pública y Justicia, de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal del Departamento de Administración Pública y Justicia, del organismo Instituto Vasco de Administración Pública \(IVAP\) y del órgano Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, adscritos a este Departamento.](#)
- [Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica.](#)
- [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 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 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca.](#)
- [Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.](#)

7. Protección de datos de carácter personal

Zuzenean aplica todas las medidas necesarias para proteger los datos de carácter personal que se recojan a través de los distintos medios disponibles.

7.1. Tratamiento de datos de carácter personal

Serán tratados de conformidad con el [Reglamento General de Protección de Datos](#) y con la [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#).

- [Registro de actividades de tratamiento de datos en Zuzenean](#)

7.2. Derechos en materia de protección de datos

La ciudadanía tiene derecho de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individualizadas.

Se pueden ejercitar dichos derechos ante el Responsable del tratamiento mediante el procedimiento de ejercicio de derechos en materia de protección de datos:

- [Ejercicio de derechos en materia de protección de datos en Zuzenean](#)

Además, si tras haber realizado una solicitud de ejercicio de derechos no se ha quedado conforme con la respuesta recibida, tiene derecho a presentar una reclamación previa ante la Delegada de Protección de Datos o ante la Autoridad Vasca de Protección de Datos:

- [Reclamación previa ante la Delegada de Protección de Datos o reclamación ante la Autoridad Vasca de Protección de Datos](#).

8. Participación ciudadana

Ofrecemos a la ciudadanía la posibilidad de expresar sus opiniones por medio de los siguientes canales:

Presencial	Online
Las personas físicas pueden presentar quejas, sugerencias o agradecimientos en cualquiera de nuestras oficinas.	Utilizando el buzón de consultas (sin necesidad de identificarse)
	Utilizando procedimiento electrónico habilitado al efecto (identificándose formalmente)

8.1. Plazo de respuesta

Zuzenean se compromete a responder las **consultas recibidas a través del buzón de contacto** mediante correo electrónico (o derivarlas al órgano competente) **en el plazo máximo de dos días hábiles** desde su recepción.

Así mismo, se compromete a tipificar la entrada de las quejas y sugerencias y a responder las que tengan relación con los servicios prestados directamente por Zuzenean. En los casos que corresponda, se canalizarán a la unidad responsable de su gestión.

El plazo para responder las **quejas y sugerencias** será de **10 días hábiles**, desde de su recepción por parte del órgano competente en la materia al que se haya escalado la petición (art. 118.5 del [DECRETO 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos](#)).

8.2. Análisis de expectativas y satisfacción

Además, anualmente se realiza un [estudio independiente de expectativas y satisfacción en relación a los servicios prestados por Zuzenean](#), permitiéndonos identificar aquellos atributos más relevantes para la ciudadanía.

9. Compromisos de calidad e indicadores 2026¹

9.1. Servicio de información y atención a la ciudadanía

Servicio: *Suministrar información general sobre trámites y servicios ofrecidos por los Departamentos del Gobierno Vasco, así como la situación de trámites particulares a personas interesadas tras su identificación, y canalizar solicitudes o consultas que requieran tratamiento especializado hacia el Departamento correspondiente.*

Compromiso: Garantizar respuestas exhaustivas y comprensibles a las consultas, priorizando la calidad de la información proporcionada.

Indicadores:

- Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público en el canal presencial y en el telefónico.

✓ Resultado: 8,8 (2025)

Objetivo (2026): 8,7

- Porcentaje de personas que valoran el tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente como “muy corto” o “corto”².

✓ Resultado (con cita): 99,5% (2025)

Objetivo (2026): 90%

✓ Resultado (sin cita): 49,8% (2025)

Objetivo (2026): 60 %

- Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial y en el telefónico.

✓ Resultado: 8,35 (2025)

Objetivo (2026): 7

- Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables³.

✓ Resultado: 92,07% (2025)

Objetivo (2026): 91,76%

- Estimación media del tiempo de espera para recibir respuesta a su consulta a través de Telegram inferior a dos horas.

✓ Resultado: 85,9% (2025)

Objetivo (2026): 87%

Servicio: *Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de trámites, informar sobre la documentación necesaria, entregar impresos y documentación*

¹ Datos extraídos de la encuesta de expectativas y satisfacción del 2025.

Medidos en una escala de 0 a 10, donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a.

² Medido en una escala de 5 ítems (Muy corto | Corto | Regular | Largo | Muy largo).

³ Dato real, extraído de la aplicación utilizada para responder el buzón electrónico general.

informativa relacionada con servicios y prestaciones y, en su caso, cobrar tasas y precios públicos.

Compromiso: Proporcionar orientación clara y comprensible, asegurando que el usuario cuente con toda la información necesaria.

Indicadores:

- Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal presencial.

✓ Resultado: 9,1 (2025)

Objetivo (2026): 8,8

9.2. Servicio de gestión de citas

Servicio: Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de trámites y gestiones en las oficinas de atención presencial de Zuzenean.

Compromiso: Eficiencia en la Concertación de Citas: Nos comprometemos a gestionar y facilitar la concertación de citas previas de manera eficiente y oportuna para la realización de trámites y gestiones específicas.

Indicadores:

- Valoración media del nivel de satisfacción con el sistema de gestión de citas previas implantado en las oficinas de atención presencial.

✓ Resultado: 8,8 (2025)

Objetivo (2026): 8,6

- Porcentaje de atenciones con cita previa en el canal presencial con tiempos medios de espera inferiores a 10 minutos.

✓ Resultado: 96,3% (2025)

Objetivo (2026): 83%

9.3. Servicio de registro y tramitación de expedientes

Servicio: Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes en el canal presencial.

Compromiso: Eficiencia en la Tramitación de Expedientes: Nos comprometemos a facilitar las gestiones administrativas relacionadas con la tramitación de expedientes en el canal presencial, brindando un servicio ágil, eficiente y orientado al usuario.

Indicador:

- Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica realizado con consentimiento, por medio de funcionario habilitado.

✓ Resultado: 8,6 (2025)

Objetivo (2026): 8,7

Servicio: *Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes a través del Registro Electrónico General.*

Compromiso: Eficiencia en la Tramitación Electrónica de Expedientes: Nos comprometemos a facilitar las gestiones administrativas relacionadas con la tramitación de expedientes a través del Registro Electrónico General, garantizando un proceso eficiente y transparente para los usuarios.

Indicador:

- Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno Vasco.

✓ Resultado: 8,8 (2025)

Objetivo (2026): 7,5

9.4. Servicio de participación ciudadana

Servicio: *Establecer canales de contacto con la Administración con el objetivo de fomentar la participación ciudadana y mejorar la atención prestada.*

Compromiso: Mejora Continua de la Participación Ciudadana: Nos comprometemos a establecer canales efectivos de contacto con la Administración para fomentar la participación ciudadana y mejorar la calidad de la atención prestada por Zuzenean.

Indicadores:

- Porcentaje de respuesta a las quejas, sugerencias y agradecimientos recibidas en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean, ofreciendo la acción de subsanación o compensación que corresponda.

✓ Resultado: 100% (2025)

Objetivo (2026): 100%

- Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 10 días hábiles.

✓ Resultado: 100% (2025)

Objetivo (2026): 100%

10. Medidas de subsanación

Si, por causas ajenas a nuestra voluntad, pudieran verse afectados los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, se pondrán en marcha, a la mayor brevedad posible, las acciones necesarias para subsanar dicho incumplimiento.

En cualquier caso, si se considera que no se han cumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios podrá formular una reclamación dirigiéndola a la Unidad responsable de la Carta de Servicios:

Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa

Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno

Gobierno Vasco

C/ Donostia-San Sebastián, 1

01008 Vitoria-Gasteiz

En el caso de verificarse el incumplimiento, el titular de la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa informará por escrito a la persona interesada de los motivos por los que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento o, en su caso, con las explicaciones pertinentes.

La responsabilidad patrimonial de las Administración se regulará según lo establecido en el Capítulo IV de la [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#).

11. Vigencia de la Carta de Servicios

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 de la misma por una nueva versión.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se publicará con periodicidad anual en el apartado [Carta de Servicios](#) del Portal web de Zuzenean.



El resultado de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se evalúa anualmente.