



**zuzenean**  
herriarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana


**carta de servicios**

canal presencial y telefónico



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

JUSTIZIA ETA HERRI  
ADMINISTRAZIO SAILA  
DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 
- 1 Datos identificativos de la organización responsable de la Carta
  - 2 Objetivo y misión de la Organización
  - 3 Alcance de la Carta de Servicios
  - 4 Servicios prestados
  - 5 Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta
  - 6 Compromisos e indicadores
  - 7 Derechos y obligaciones de las personas usuarias
  - 8 Sistema de participación en la gestión
  - 9 Información de contacto
  - 10 Vigencia y medición de compromisos
  - 11 Cumplimiento de Compromisos / Resultados 2011



## 1

## Datos identificativos de la organización responsable de la Carta

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

## 2

## Objetivo y misión de la Organización

Zuzenean es el servicio perteneciente a la Dirección de Atención Ciudadana 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.

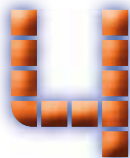
Nuestro **objetivo** es que la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca alcance los mejores niveles de excelencia y calidad en Atención Ciudadana, constituyendo un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo a las necesidades de la ciudadanía.

## 3

## Alcance de la Carta de Servicios

El alcance de la Carta de Servicios recoge todos los trámites y servicios ofrecidos por los distintos Departamentos del Gobierno Vasco.





## Servicios prestados

### 1. Información general y/o particular (referida a una persona física o jurídica):

- a. Suministrar la información facilitada por los distintos Departamentos del Gobierno Vasco respecto a los trámites y servicios ofrecidos por éstos.
- b. 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:

- a. Identificar y facilitar aquellos impresos que demande la ciudadanía en función de sus solicitudes.

- b. Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de los mismos, informando, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.
- c. Exposición y entrega de folletos, dípticos y otros formatos informativos relativos a servicios y prestaciones.

### 3. Inicio de trámites:

- a. Recepción de la documentación correspondiente al procedimiento administrativo en cuestión.
- b. Facilitación al interesado, en caso de ser necesario, de los impresos asociados al procedimiento.
- c. 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 compulsa de la misma.

#### 4. Registro de documentos:

- a. 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.
- b. Compulsar documentos relativos a las solicitudes presentadas y que queden en poder de Zuzenean.
- c. Realización de la distribución de dicha documentación y canalización, por tanto, al Departamento, organismo o institución competente.
- d. Expedición de justificantes de entrega de documentación.

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

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

#### 6. Gestión de quejas y sugerencias:

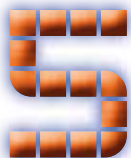
- a. Recepción y respuesta en aquellas materias competencia de Zuzenean y derivación del resto a sus respectivos responsables.

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

#### 8. Cita Previa:

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





## 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.
- La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.



## Compromisos e indicadores

Zuzenean realizará, al menos, **con carácter anual un estudio** para medir el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios recibidos en las Oficinas y el teléfono 012 de Atención Ciudadana; dicho estudio servirá, asimismo, para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y para poder establecer acciones de mejora en 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 áreas principales:

- **Calidad de servicio.**
- **Capacidad de respuesta.**
- **Calidad de la información.**
- **Quejas y Sugerencias.**



## calidad de servicio

### compromiso

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 superior a 7,5 puntos.

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 superior a 7,5 puntos.

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 superior a 7,5 puntos.

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 superior a 7,5 puntos.

### indicadores asociados

1

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

2

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

3

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

4

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

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 superior a 7,5 puntos.



### indicadores asociados

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

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 superior a 7,5 puntos.



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

En Zuzenean se atenderá a más del 70 % de la ciudadanía en un tiempo máximo de espera de 10 minutos. El 30% restante será atendido antes de 30 minutos.



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

En la atención telefónica se atenderá de media más del 70 % de las llamadas recibidas de forma inmediata.

Porcentaje de llamadas recibidas sobre el total de ofrecidas (telefónico).



## Calidad de servicio

### compromiso

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

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 superior a 7,5 puntos.

En las Oficinas de Atención Ciudadana se atenderá al público proporcionando respuestas coherentes a las consultas realizadas.

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 superior a 7,5 puntos.



### indicadores asociados

Valoración media de las personas usuarias sobre calidad de la información ofrecida.

Valoración de la calidad de la documentación aportada por el servicio (en caso de que proceda).



Valoración media de las personas usuarias de la coherencia de la información facilitada.

## Quejas, sugerencias y agradecimientos

Zuzenean se compromete a recibir y tramitar las quejas, sugerencias y agradecimientos presentados por la ciudadanía contestándolos de forma adecuada lo antes posible e incorporando las acciones de mejora que correspondan.

Más de la mitad de las quejas, sugerencias y agradecimientos tramitados en relación a los servicios prestados directamente por las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean se contestarán en 15 días o menos; el resto, en menos de 2 meses.



Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos tramitados en relación al total de servicios prestados por las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean.

Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos relativos a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestados en 15 días o menos.

Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos relativos a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestados entre 16 días y 2 meses.

En la valoración dada por parte de las personas usuarias, el nivel de satisfacción media con respecto a la recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos en relación a los servicios prestados directamente por las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.



Valoración media de la actitud del personal de Zuzenean frente a quejas, sugerencias y agradecimientos en relación a los servicios prestados directamente por las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean.



## 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.



## 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.

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:

Dirección de Atención Ciudadana – Zuzenean  
Dpto. de Justicia y Admón. Pública – Gobierno Vasco  
c/ 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".

La Dirección de Atención Ciudadana (Zuzenean) contestará en el menor plazo posible las solicitudes, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos, tratando de dar respuesta a los mismos en un plazo inferior a 15 días hábiles.





## 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.zuzeneko.euskadi.net](http://www.zuzeneko.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

#### Zuzeneko 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)

#### Zuzeneko Donostia-San Sebastián

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

**Acceso/Transporte:** **Topo:** 21, 26 y 28

**Autobús:** Líneas 21, 26 y 28

**Tren:** 10' caminando

#### Zuzeneko 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 Información de contacto



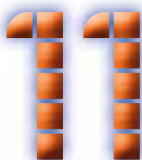
## Vigencia y medición de compromisos

Los compromisos adquiridos en esta carta de servicios tendrán vigencia durante el año 2012.



La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad anual a través de estos medios:

- Página web ([www.zuzenean.euskadi.net](http://www.zuzenean.euskadi.net)).
- Futuras ediciones de la Carta de Servicios.



## Cumplimiento de Compromisos / Resultados 2011

### Cumplimiento compromisos de la Carta de Servicios de Zuzenean

#### Compromisos relacionados con el grado de satisfacción y la valoración de las personas usuarias

INDICADORES	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL 2011
Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean	6	7,8
Valoración media de la cualificación, preparación de la persona que le atendió, para darle un buen servicio	7	8
Valoración media de la amabilidad y respeto dispensado por el personal de Zuzenean	7	8,5
Valoración media de las personas usuarias de la capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	7	8,3
Valoración media de las personas usuarias de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	7	8,3
Adaptación al idioma de la ciudadanía (castellano o euskera)	7	8,7
Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público	7	8,4
Valoración media de las personas usuarias sobre calidad de la información ofrecida	7	8
Valoración de la calidad de la documentación aportada por el servicio (en el caso de que proceda)	7	7,9

#### Compromisos relacionados con el tiempo

INDICADORES	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL 2011
Porcentaje de personas atendidas en 10 minutos o menos (presencial)	60%	78%
Porcentaje de las llamadas recibidas sobre el total de las ofrecidas (telefónico)	60%	73%

# No des más vueltas...



## ...entra y resuelve

Así es el servicio de atención ciudadana del Gobierno Vasco,  
la ventanilla única para solucionar todas tus gestiones.

De lunes a viernes, de 8:00 a 20:00\*



### Presencial:

En Donostia-San Sebastián: Andía, 13  
En Vitoria-Gasteiz: Ramiro de Maeztu, 10  
En Bilbao: Gran Vía, 85



### Teléfono: 012



### Internet: [zuzenean.euskadi.net](http://zuzenean.euskadi.net)

\* Agosto, de 8:00 a 14:30



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana



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

JUSTIZIA ETA HERRI  
ADMINISTRAZIO SAILA  
DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA