



**Resolución 2024R-367-24 del Ararteko, de 2 de septiembre de 2024, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que desarrolle una normativa específica sobre atención ciudadana, aplicando provisionalmente el vigente decreto 91/2023 y que informe y aclare cuáles son los canales y modalidades ofrecidos a la ciudadanía para solicitar información y orientación en materia educativa.**

### Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite la queja de una ciudadana que mostraba su disconformidad con la falta de atención telefónica y presencial de la delegación territorial de Araba del Departamento de Educación.

En concreto, la persona reclamante explicó al Ararteko que de acuerdo con la página web informativa del Departamento de Educación del Gobierno Vasco<sup>1</sup>, utilizó los datos de contacto señalados en el punto de atención al público de la delegación territorial de Educación de Araba/Álava para solicitar información previa y en su caso plantear una reclamación relativa a hechos sucedidos en un colegio de Vitoria Gasteiz.

La promotora de la queja refirió al Ararteko que había realizado numerosas llamadas desde hace meses al teléfono señalado en la página web y que en ninguna ocasión se le atendió. Además, detalló que también había dejado mensajes con posterioridad a la escucha del mensaje automático de atención ciudadana para poder contactar con la persona responsable de la delegación pero que no se devolvió la llamada en ningún momento.

De modo paralelo, remitió varios correos electrónicos a la dirección [arretahzaraba@euskadi.eus](mailto:arretahzaraba@euskadi.eus) explicando su problemática. En opinión de la reclamante, las respuestas de la delegación territorial fueron genéricas por lo que, a través del mismo canal, pidió mantener una cita presencial para plantear su reclamación si bien refirió al Ararteko que no obtuvo respuesta a dicha solicitud de cita.

Finalmente, la persona reclamante expuso a esta defensoría que entendía haber planteado adecuadamente el motivo para concertar una cita presencial y, sin embargo, subrayó que no se le había facilitado en ningún momento por lo que mostró su contrariedad y, a su juicio, la deficiencia del funcionamiento del servicio de atención ciudadana.

---

<sup>1</sup> <https://www.euskadi.eus/educacion-puntos-de-atencion-al-publico/web01-ejeduki/es/>



2. Ante los hechos expuestos en la queja y la documentación aportada por la promotora de la queja, esta institución se dirigió al Departamento de Educación del Gobierno Vasco para solicitar su colaboración.

En concreto, el Ararteko requirió a la administración que detallara mediante un informe cuáles son las modalidades de atención ciudadana de nivel general, especializado y particular prestado por el departamento en la delegación territorial de Araba.

Además, esta defensoría solicitó una explicación sobre los criterios y requisitos establecidos por el Departamento de Educación del Gobierno Vasco para acceder a la atención presencial mediante la personación física de la persona interesada ante las autoridades y el personal empleado público.

Por último, el Ararteko requirió conocer en qué oficina o dependencia de la administración, horario y ante qué persona responsable puede presentarse la persona promotora de la presente queja para acceder a una atención presencial y especializada que le permita presentar una reclamación ante la delegación territorial de Araba del Departamento de Educación.

3. Posteriormente, tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de respuesta del departamento por el cual informó al Ararteko, en primer lugar, en relación con el modelo de atención ciudadana del Departamento de Educación.

La administración señaló que *"es potestad de cada Administración Pública configurar su estructura y autoorganizarse creando, modificando o extinguiendo sus órganos y entes. En virtud de esta facultad, el Gobierno Vasco establece sus servicios de atención al público a través de las tres vías de comunicación: presencial, telefónica y telemática"*.

A continuación, el departamento detalló al Ararteko que, en el ámbito de la delegación territorial de Educación está establecido el sistema de atención presencial mediante cita previa, *"el cual facilita que la persona interesada pueda acceder sin espera y sea atendida por el personal que tramita la gestión de su interés, por lo que se logra un trato directo y óptimo. Además, el sistema de obtención de cita previa es sencillo, mediante:*

- un correo electrónico a la dirección: [arretahzaraba@euskadi.eus](mailto:arretahzaraba@euskadi.eus)
- llamada telefónica a los números: 012 o 945 017200 (también ofrecen información)

*Además, es posible realizar innumerables trámites a través de la Administración electrónica:*

- *irakaslegunea*





- *ikasgunea*
- *Registro electrónico general*.

La administración destaca en su respuesta que la delegación territorial desempeña únicamente las funciones de suministrar información y gestionar las solicitudes y trámites del personal dependiente del Departamento de Educación o que haya tenido relación laboral con el mismo y que deriven de este vínculo profesional, y atender a las Direcciones de los centros escolares y a otras Instituciones y organizaciones.

Por lo tanto, concluye el departamento que **no tiene atribuida la atención a la ciudadanía, cuyo desempeño corresponde a Zuzenean**, que en Vitoria-Gasteiz está en la calle Ramiro de Maeztu, nº 10 bajo y cuyas oficinas están abiertas de 8:00 a 19:30 todos los días del año excepto festivos y el 24 y 31 de diciembre.

En el escrito de respuesta, además de las explicaciones anteriores con respecto a las funciones y canales de atención, el departamento traslada a continuación aspectos específicos relativos a la interacción mantenida con la promotora de la queja a través de correo electrónico.

En concreto, se citan literalmente algunos mensajes enviados entre las partes de los cuales conviene subrayar aspectos relativos a las fechas, y que no se reproducen en los antecedentes porque el fondo no tiene repercusión para analizar la actuación de la administración y, además, podría afectar al derecho fundamental a la protección de datos de la promotora de la queja.

De este modo, la administración refiere que la reclamante, en fecha 14 de noviembre de 2023, se puso en contacto con la delegación a través del correo electrónico "arretahzaraba@euskadi.eus" para solicitar cita previa. En el cual expuso el motivo de la solicitud de cita, básicamente, para informarse de los derechos que le asistían como madre a la hora de tener información de un menor bajo su patria potestad y sobre la posibilidad de interponer una reclamación o queja sobre una decisión adoptada en el colegio.

La administración respondió mediante correo de 16 de noviembre de 2023 con la motivación de la decisión adoptada en base a las normas aplicables en el ámbito educativo.

La promotora de la queja, tras agradecer la información facilitada, insistió en la solicitud de cita previa para tratar el asunto mediante correos remitidos los días 16, 17 y 21 noviembre de 2023.





El día 21 de noviembre la delegación le respondió que su consulta ya había sido atendida, sin embargo, la persona reclamante insistió en que no se había respondido a sus peticiones de información y de cita.

El 22 de noviembre de 2023 la interesada reiteró mediante correo su solicitud de cita. La delegación le respondió a la reclamante que su consulta ya había sido atendida y le expuso nuevamente argumentos fundamentados en normas educativas y civiles sobre el ejercicio de la patria potestad.

El 7 de febrero y el 15 de abril de 2024 la promotora de la queja volvió a pedir cita para tratar los temas expuestos en anteriores correos.

El Departamento de Educación, en fecha 15 de abril, le solicitó por correo electrónico un teléfono móvil para contactar con la promotora de la queja y solucionar el problema de la mejor manera posible. La administración destacó al Ararteko que la reclamante no había contestado a este último correo.

Por último, el departamento refiere a esta defensoría en su informe que, *“en cuanto a las quejas reiteradas de (...) sobre la atención telefónica, es cierto que esta Delegación recibe tal número de llamadas que, en ocasiones, se satura y se dificulta la comunicación. Incrementaremos esfuerzos en su mejora”*.

4. Vistas las explicaciones aportadas por el departamento, esta defensoría trató de recabar la opinión de la persona reclamante y el motivo por el cual no había respondido al correo electrónico de la administración de fecha 15 de abril de 2024 y, en definitiva, si efectivamente conservaba su intención de mantener una reunión presencial con el departamento para acceder a una atención especializada en la que exponer su problemática particular.

5. Posteriormente, la promotora de la queja informó al Ararteko que había facilitado su teléfono móvil personal al correo electrónico de atención al público de la delegación territorial de Araba del Departamento de Educación en fecha 21 de mayo de 2024.

6. El Ararteko, mediante una llamada a la persona interesada, constató que a fecha 30 de mayo, todavía no había recibido respuesta de la delegación.

Entendiendo esta defensoría, por tanto, que dispone de los hechos y fundamentos de derecho suficientes, emite las siguientes:





## Consideraciones

1. El Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos<sup>2</sup> (en adelante decreto de atención ciudadana y administración electrónica de Euskadi) tiene por objeto regular la atención e información a la ciudadanía y el derecho de la misma a relacionarse con la administración por medios electrónicos para acceder a los servicios públicos y para la tramitación de los procedimientos administrativos. Y también tiene como fin la organización necesaria para hacer efectiva su prestación y los medios y funciones que correspondan.

El citado decreto define la atención a la ciudadanía como el conjunto de procesos y medios que el sector público autonómico organiza para crear un espacio constructivo de relaciones que permitan a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. En concreto, la atención a la ciudadanía comprende el recibimiento y orientación, la información administrativa, la cumplimentación, recepción y registro de documentos, la asistencia y orientación en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones y la gestión de quejas y sugerencias.

Con respecto al ámbito de aplicación, el decreto establece en el preámbulo lo siguiente:

*“Dada la entidad, dimensión y especificidad de los ámbitos de la educación, la salud y la justicia, que se hace más que evidente en el hecho de que los mismos no forman parte de la Red Corporativa de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi, los mismos se exceptúan del ámbito de aplicación del Decreto, entendiéndose que requieren una regulación específica, siendo de aplicación supletoria las previsiones contenidas en aquel”.*

El artículo 3.4 dispone:

*“Los ámbitos de la administración educativa, la administración de justicia y Osakidetza-Servicio vasco de salud, se regirán por su normativa específica y serán de aplicación supletoria las previsiones contenidas en el presente Decreto. No obstante, el presente Decreto será de aplicación en los títulos VI, VII, VIII y XI, en sus procedimientos sujetos al derecho público”.*

---

<sup>2</sup> <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2023/06/2303141a.pdf>



En atención al modo en que se define el ámbito de aplicación del decreto de atención ciudadana y administración electrónica de Euskadi, cabe distinguir el ámbito procedimental administrativo, por vía electrónica, que se rige por la normativa especial del departamento si bien debe cumplir los requisitos generales relativos a las relaciones electrónicas de la ciudadanía con la administración (servicios y procedimientos, tramitación electrónica, canal electrónico, etc.)

Por otro lado, los aspectos relativos al modelo de atención ciudadana parecen regirse, de acuerdo con el tenor literal del decreto de atención ciudadana y administración electrónica de Euskadi, por las normas aplicables al departamento, y de manera supletoria, por lo previsto en el citado decreto.

Sin embargo, actualmente no existe una regulación específica del Departamento de Educación del Gobierno Vasco en materia de atención ciudadana.

Por lo tanto, el Ararteko considera que ese departamento, en ausencia de normativa específica, debe aplicar el modelo de funciones, modalidades y niveles de atención a la ciudadanía previstos en el decreto de atención ciudadana y administración electrónica de Euskadi de manera supletoria.

Además, con respecto al ámbito de aplicación del decreto, cabe traer a colación la opinión de la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi emitida a través del preceptivo dictamen (091/2023<sup>3</sup>) al proyecto de Decreto de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, por cuanto señaló:

*“Por otra parte, en el artículo 3.3 se exceptúan del decreto la atención a la ciudadanía en los ámbitos de la educación, la salud y la justicia, que se regirán por su normativa específica, especialmente Osakidetza. No obstante, se prevé la aplicación supletoria de las previsiones del decreto.*

*No debemos olvidar que la atención a la ciudadanía, según el artículo 1.2 del proyecto, comprende “el recibimiento y orientación, la información administrativa, la cumplimentación, recepción y registro de documentos, la asistencia y orientación en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones y la gestión de quejas y sugerencias”. Se justifica debido a la entidad y dimensión de los sectores, que requieren regulación específica propia. Además, se expone que los mismos no forman parte de la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco. Ahora bien, el párrafo tercero del artículo*

---

<sup>3</sup> Enlace al documento en Word descargable:

<https://www.comisionjuridica.euskadi.eus/u78aMantenimientoWar/dokusi/verDoc/0901a0fe89538bc8?R01HNoPortal=true>

*3.2 señala que los títulos I y II son de aplicación a todo el sector público de la CAE y el párrafo cuarto dispone que también se le aplican los títulos VI, VII, VIII y IX en sus procedimientos sujetos al derecho público. En este sentido, convendría aclarar si lo dispuesto en los párrafos mencionados es de aplicación o no a los ámbitos excepcionados, sobre todo teniendo en cuenta que la práctica totalidad de los procedimientos que sustancian los sectores de educación, sanidad y justicia están sometidos al derecho público. Más aún, la generalidad con la que se designan los ámbitos puede conducir a suponer que determinadas áreas dentro de esos ámbitos quedan excluidas de la aplicación del decreto, cuando ello puede no ser así. Por ello, convendría especificar si los ámbitos que se rigen por su normativa específica son los correspondientes a la Administración educativa, la Administración de justicia y Osakidetza o a todas las áreas que gestionan los departamentos competentes. Además, la formulación con carácter general de la supletoriedad no ayuda a determinar en qué supuestos opera la misma y qué alcance tiene en ámbitos que dispondrán de normativa específica".*

Ciertamente, la regulación actual del ámbito de aplicación del decreto, en lo concerniente al modelo de atención ciudadana que corresponde aplicar a la administración educativa, no parece clarificar cuáles son los canales y modalidades, y con qué alcance, que le corresponde habilitar al Departamento de Educación para prestar a la ciudadanía un adecuado servicio de orientación e información.

2. No en vano, el departamento ha respondido a esta defensoría que no tiene atribuida la atención a la ciudadanía y que le corresponde a la Dirección de atención ciudadana del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco (Zuzenean). Así, el departamento refiere que únicamente le corresponde a la delegación territorial las funciones de suministrar información y gestionar las solicitudes y trámites del personal empleado público y atender a las Direcciones de los centros escolares y a otras Instituciones y organizaciones.

Pues bien, en la página web del departamento<sup>4</sup> se informa sobre los puntos de atención al público de las tres delegaciones territoriales para contactar de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.

En este punto, el Ararteko se pregunta si efectivamente le corresponde al Departamento de Educación atender a la ciudadanía y si la información que figura en su página web se corresponde con un modelo de atención general, especializada o particular, de acuerdo con las funciones y modelos previstos en el

---

<sup>4</sup> <https://www.euskadi.eus/educacion-puntos-de-atencion-al-publico/web01-s2hhome/es/>





[artículo 18](#) y siguientes del decreto de atención ciudadana y administración electrónica de Euskadi.

En cualquier caso, es indudable la necesidad de aclarar a la ciudadanía cuál es el órgano competente para atender, informar y orientar a las personas en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones, incluida la gestión de quejas y sugerencias, en materia educativa.

3. Tal y como consta en los antecedentes, la queja planteada en el marco de tramitación del expediente por el Ararteko versa sobre la falta de atención de una queja en materia educativa a través de teléfono y por correo electrónico.

La cuestión principal a dirimir radica pues en el medio y la forma de la atención prestada por el departamento, dado que el fondo trata sobre aspectos materiales sobre los cuales no se ha suscitado disconformidad alguna ante esta defensoría.

Pues bien, la promotora de la queja, desde el inicio, trasladó a esta defensoría que el número de teléfono que figura en la página web relativa a puntos de atención al público correspondiente a la delegación territorial de educación no era atendido en ningún momento. En ese aspecto, la administración señaló en su respuesta que suele saturarse. No obstante, parece que la delegación tampoco contestó a los mensajes dejados en el contestador, por lo que quizá carece de sentido mantener ese servicio o bien, quizá deba ajustarse el mensaje para no generar a la ciudadanía una expectativa de servicio que no se proporciona.

Igualmente, la reclamante utilizó el correo electrónico ofrecido por el departamento en su página web como canal para dirigir su consulta inicial. Posteriormente, ante la falta, según su opinión, de contestación específica a su consulta particular, decidió pedir una cita presencial para intentar aclarar los pormenores de su situación.

Sin embargo, desde que remitió los primeros correos electrónicos de petición de cita, en noviembre de 2023, la delegación territorial no ha remitido un mensaje para intentar concretar una cita hasta abril de 2024.

En ese correo electrónico, el departamento pide a la reclamante que facilite un teléfono para gestionar la cita. Aclara el departamento a esta defensoría que la promotora de la queja no respondió a ese correo.

En este punto, es cierto que corresponde a la reclamante decidir si efectivamente desea continuar o no con su pretensión de concertar una cita, dado que es su derecho. En cualquier caso, esta defensoría recomendó a la promotora de la queja que manifieste su intención al departamento y también a esta defensoría, con







objeto de verificar si las actuaciones del Ararteko han permitido mediar entre las partes para conseguir una resolución satisfactoria a la cuestión de fondo.

Sin perjuicio de lo anterior, a juicio del Ararteko, la actuación de la administración no resulta adecuada por los siguientes motivos.

Primero, si el Departamento de Educación realmente consideraba que no es competente para atender a la promotora de la queja, entonces, desde el inicio, debió indicarle cuál era el órgano y el canal adecuado para presentar su petición, o bien debió trasladar directamente a la dirección de atención ciudadana-Zuzenean la información oportuna para tramitar la consulta y en base a una adecuada coordinación entre esos órganos del Gobierno Vasco.

Segundo, una vez atendida la consulta de la reclamante a través de correo electrónico por la delegación territorial, el Ararteko considera que el departamento debió llevar a cabo una actualización diligente para facilitar la pretensión de la reclamante y, en su caso concertar una cita presencial, de manera rápida y efectiva, es decir, tomando la iniciativa y proponiendo directamente fechas y horas por correo electrónico, o bien llamando por teléfono a la persona interesada.

Conviene recordar que el propio decreto de atención ciudadana y administración electrónica de Euskadi prevé ([art.20](#)) que la ciudadanía pueda solicitar la atención en el nivel especializado y particular *“De forma directa a los órganos administrativos competentes en cada, área de actuación, servicio y procedimiento”*.

El Ararteko considera que ese es el contexto en el que la promotora de la queja requería una atención especializada en atención a la cuestión particular que planteó desde el inicio y que, en opinión de esta defensoría, se debió atender con mayor eficacia y diligencia.

En este contexto cabe citar la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco que establece en el [artículo 75](#) con respecto al sistema multicanal de interacción con la ciudadanía:

*“1. A los efectos de esta ley, se entiende por interacción con la ciudadanía el conjunto de procesos y medios que se organizan para crear un espacio constructivo de relaciones que permitan a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a la información, como base, por una parte, para el logro de una ciudadanía informada, participativa, activa y corresponsable con los asuntos públicos, y, por otra, para la consecución de una administración más abierta y accesible a la ciudadanía y más transparente en su gestión”*.





Conviene recordar que la administración pública es un ente instrumental al servicio de la ciudadanía (art 103 de la Constitución Española) y, además, debe respetar el principio de proximidad contemplado en el [artículo 3.1.b\)](#) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Así las cosas, el Ararteko considera que el modelo de atención ciudadana debe construirse en beneficio e interés de la ciudadanía y, como establece el artículo anteriormente citado, orientado a crear espacios constructivos de relaciones que permitan ejercer derechos y obligaciones.

Al Ararteko le preocupa la posibilidad de que los canales telefónicos y tecnológicos de atención ciudadana produzcan un alejamiento y desafección de la ciudadanía en sus relaciones con la administración pública cuando, al utilizar los servicios más cercanos y próximos para solicitar información y asesoramiento no son atendidos adecuadamente.

En este sentido, esta defensoría considera que la administración debe llevar a cabo un mayor esfuerzo, si cabe, de construcción de modelos de atención ciudadana cercanos y empáticos, que faciliten el ejercicio de derechos y obligaciones de la ciudadanía.

4. De acuerdo con las consideraciones anteriores, parece oportuno que el Departamento de Educación del Gobierno Vasco regule de manera específica su modelo de atención ciudadana con objeto de garantizar el principio de seguridad jurídica.

Mientras tanto, durante el período de vacío normativo, resulta perentorio aclarar a la ciudadanía en su página web y en medios análogos, cuál es el órgano al cual corresponde atender e informar sobre sus derechos y obligaciones, y a través de qué canales es posible presentar cualquier duda, consulta, queja, sugerencia, etc.

Además, cabe añadir que ese modelo de atención ciudadana debe construirse conforme a las características previstas en el decreto de atención ciudadana y administración electrónica de Euskadi, es decir, distinguiendo niveles de atención general, especializada o particular.

Por último, un aspecto importante a tener en cuenta a la hora de diseñar el modelo del Departamento de Educación es la coordinación con la Dirección de atención ciudadana del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco con la finalidad de prestar un adecuado servicio a la ciudadanía. En ese sentido, cabe indicar que el [Decreto 71/2021](#), de 23 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Educación,





atribuye a la Dirección de Régimen Jurídico y Servicios, en cuanto órgano de gestión transversal, *“La coordinación de las funciones de información general a la ciudadanía y la adecuada interlocución de los servicios de información y atención al ciudadano o ciudadana del Departamento con el órgano del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno, responsable de los servicios de información y atención general a la ciudadanía de carácter centralizador y multicanal”*.

En suma, parece pertinente que se establezcan fórmulas que coordinación que eviten disfunciones en la atención ciudadana en cualquier nivel o modalidad cuando la ciudadanía desee interaccionar con el Departamento de Educación del Gobierno Vasco para recabar información y orientación en el ámbito educativo.

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko dirige al Departamento de Educación del Gobierno Vasco la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

– Que el Departamento de Educación del Gobierno Vasco desarrolle una normativa específica sobre atención ciudadana relacionada con su ámbito competencial.

Hasta que se produzca la aprobación de esa normativa, que aplique de manera supletoria el decreto de atención ciudadana y administración electrónica de Euskadi.

– Que aclare a la ciudadanía, tanto en la página web como en cuantos canales de información disponga, cuáles son los medios y canales de atención ciudadana ofrecidos por el Departamento de Educación, asegurando que la información sobre puntos de contacto sea precisa y accesible, y que estos canales sean atendidos de manera eficiente.

– Que articule y desarrolle la coordinación con la Dirección de Atención Ciudadana del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno (Zuzenean) para asegurar una atención integral y adecuada a la ciudadanía cuando requiera información en materia educativa.

