

# Carta de servicios



Zure Udala  
SERVICIO DE ATENCIÓN



ERRETERIA

El servicio de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Errenteria se denomina **ZU! Zure Udala - Servicio de Atención**, y es el mecanismo municipal que responde a las demandas de información y servicio de la ciudadanía, en el marco de sus competencias. Este servicio depende del **Departamento de Sociedad de la Información del Ayuntamiento de Errenteria**.

Este folleto es un resumen de la carta de servicios, que es el documento público que recoge los **compromisos de servicio** con la ciudadanía. La carta de servicios incluye:

- Los derechos y deberes de las personas usuarias
- La descripción de las características del servicio
- Los compromisos de calidad que asume la institución en la prestación del servicio y los indicadores con los que se medirá el grado de cumplimiento

La carta de servicios ha sido aprobada por la Junta de Gobierno Local y será revisada cada dos años. Se puede encontrar su texto completo en [www.errenteria.eus](http://www.errenteria.eus).

Con la carta de servicios, el ayuntamiento se compromete a mantener una calidad en su servicio de atención y a que esta se pueda medir por un conjunto de indicadores. Esta evaluación se realizará sobre las siguientes características del servicio: calidad global, de las instalaciones, del personal, de los modos de atención y de la calidad de la información ofrecida.

La tabla completa se puede revisar en la versión completa de la carta e incluye tanto los nueve compromisos concretos como la manera de medir su cumplimiento. Si el Ayuntamiento de Errenteria detectara que no se cumplen los mismos, pondrá en marcha medidas para rectificar esa situación. La ciudadanía podrá presentar sus quejas y sugerencias relativas al servicio de atención a través de los medios de contacto de **ZU! Zure Udala Servicio de Atención**.



# Servicios

## INFORMACIÓN

---

- Información particular a las personas interesadas relativa al estado o contenido de los procedimientos que estén en tramitación.
- Información general a todas las personas.

## GESTIÓN DE TRÁMITES MUNICIPALES

---

- Registro presencial de documentación para el ayuntamiento y para otras Administraciones Públicas.
- Altas y modificaciones en el padrón municipal de habitantes. Certificados de empadronamiento.
- Pago de tributos y multas.
- Matriculaciones: Inscripción en los Talleres Xenpelar y programas Udako Oporrak.
- Tramitación de la solicitud del certificado de identificación electrónica B@kQ.
- Expedición de la tarjeta electrónica de apertura de los contenedores de residuos orgánicos.
- Gestión de tributos: domiciliaciones bancarias, bonificaciones, fraccionamientos, etc.
- Tramitación tarjeta OTA y otros trámites de la policía municipal.

## GESTIÓN DE TRÁMITES NO MUNICIPALES

---

- Comunicación a la Dirección General de Tráfico (DGT) de los cambios de domicilio del permiso de circulación y del permiso de conducción.
- Pago y solicitud de la tarjeta MUGI.

## Sugerencias para la ciudadanía

- Traer el DNI, carné de conducir o documento oficial que acredite su identidad.
- En caso de venir en nombre de otra persona, traer una autorización y una copia de un documento oficial que acredite la identidad de la persona que le autoriza.
- Consultar la documentación necesaria para cada trámite con antelación en la web o por teléfono.
- Evitar utilizar las horas puntas del día (10:00 a 13:00 horas) para realizar gestiones y llamadas.
- Evitar los días en que venzan los plazos.



## Localización y contacto

ZU! Zure Udala - Servicio de Atención está localizado en el mismo ayuntamiento.

Herriko Plaza z/g. 20100 Errenteria, Gipuzkoa

[zu@errenteria.eus](mailto:zu@errenteria.eus)

[errenteria.eus/zu](http://errenteria.eus/zu)

943 449 600 / 010

### ● Horarios de atención:

- Lunes: 07:30 - 14:00 / Martes y jueves:  
07:30 - 19:00 / Miércoles y viernes:  
07:30 - 15:00

De mediados de julio a mediados de septiembre:

- Lunes: 7:30-14:00 / Martes a viernes de  
7:30 a 15:00

## También pueden llevarse trámites a cabo en:

- Cajeros de autoservicio:
  - Hall del Ayuntamiento
- [www.errenteria.eus](http://www.errenteria.eus)

## Para recibir información sobre tramitación:

- Por teléfono: 943 449 600 / 010
- Por e-mail: [zu@errenteria.eus](mailto:zu@errenteria.eus)

El sistema de cita previa podrá variar por causas ajenas al ayuntamiento.