



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN ARAGÓN

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN ZARAGOZA



Delegación del Gobierno en Aragón y Subdelegación del Gobierno de Zaragoza

***Carta de
Servicios***

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-18-010-5

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

▶ OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información sobre los servicios y procedimientos de la AGE. Información Sociolaboral e información sobre el Sistema Especial de Empleados de Hogar. Registro de documentación. Emisión de certificado digital clase 2CA de la FNMT. Expedición de Cl@ve Permanente. Gestión del Apud Acta y su registro en el Registro Electrónico de Apoderamientos (REA).

▶ DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:

Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.

▶ AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:

En materia de tenencia y uso de armas, seguridad privada y orden público.

▶ JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:

Secretaría del Jurado. Gestión expedientes para determinación del justiprecio.

▶ PROTECCIÓN CIVIL:

Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

▶ UNIDADES CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:

Seguimiento y realización de actuaciones contra la violencia sobre la mujer por razón de género (violencia de género, trata, mutilación, genital femenina, matrimonios forzados).

▶ SANIDAD:

Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).

▶ AGRICULTURA:

Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

▶ FOMENTO:

Tramitación de los expedientes en materia de fomento, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.

▶ INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:

Proporcionar información geográfica básica. Venta de publicaciones y cartografía.

▶ INDUSTRIA:

Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Homologación y normalización de bienes de productos industriales.

▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:**

Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.

▶ **TRABAJO:**

Atención a emigrantes retornados y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes de permisos en materia de extranjería.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- El tiempo de espera de las llamadas telefónicas recibidas en los diferentes departamentos no será superior a 3 minutos.
- El tiempo de espera de las llamadas telefónicas recibidas en la OIAC no será superior a 1 minuto.
- Las consultas con cita previa serán atendidas en tiempo inferior a 20 minutos.
- Se contestarán las quejas y sugerencias planteadas en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- Se responderá a las consultas por correo electrónico en plazo inferior a 3 días hábiles.
- El 80 % de las consultas presenciales realizadas en la Oficina de Información se atenderán antes de 5 minutos, el 20 % restante será atendido antes de 15 minutos.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 3 minutos.
- Porcentaje de llamadas telefónicas a la OIAC atendidas antes de 1 minuto.
- Porcentaje de consultas con cita previa, atendidas en tiempo inferior a 20 minutos.
- Porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas en un plazo inferior a 15 días hábiles.

- Porcentaje de consultas por correo electrónico, respondidas en plazo inferior a 3 días hábiles.
- Porcentaje de consultas presenciales en la Oficina de Información atendidas antes de 5 minutos, y porcentaje de las atendidas antes de 15 minutos.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo, presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Delegación del Gobierno en Aragón y de la Subdelegación del Gobierno en Zaragoza podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Delegación del Gobierno en Aragón y de la Subdelegación del Gobierno en Zaragoza de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección:

quejasysugerencias.zaragoza@correo.gob.es

- A través de la siguiente sede electrónica:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en Aragón es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones del Gobierno y de las Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- **Servicios integrados:** de lunes a viernes de 9 a 14:00 horas.
- **Oficina de asistencia en materia de registros:**
 - **General:** De lunes a viernes de 9 a 17:30 horas y sábados de 9 a 14:00 horas.
 - **Jornada de Verano:** De lunes a viernes de 9 a 15:00 horas y sábados de 9 a 14:00 horas (de 16 de junio al 15 de septiembre).
- **Oficina de Extranjería:** de lunes a jueves de 9 a 17:30 horas y viernes de 9 a 14:00 horas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Aragón es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN ARAGÓN

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN ZARAGOZA

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

- Tranvía: parada de las Murallas.
- Autobuses urbanos de las líneas; 28, 29, 32, 35, 36 y 39.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Delegación del Gobierno en Aragón

Centralita Delegación	Plaza del Pilar, s/n	976 999 000	
Derechos Ciudadanos	50071 Zaragoza	976 999 015	derechos.ciudadanos.zaragoza@correo.gob.es
Infracciones		976 999 016	sanciones.zaragoza@correo.gob.es
Oficina de Asistencia en materia de Registros		976 999 003	registro.zaragoza@correo.gob.es informacion.zaragoza@correo.gob.es firmaelectronica.zaragoza@correo.gob.es quejasysugerencias.zaragoza@correo.gob.es
Información Sociolaboral		976 999 553	informacionsociolaboral.zaragoza@correo.gob.es
Protección Civil		976 999 006	proteccioncivil.zaragoza@correo.gob.es
Jurado Provincial de Expropiación		976 999 027	jurado.zaragoza@correo.gob.es

Áreas

Alta Inspección de Educación	Plaza del Pilar, s/n	976 999 002	altainspeccion.zaragoza@correo.gob.es
Fomento	50071 Zaragoza	976 999 021	fomento.zaragoza@correo.gob.es
Industria y Energía		976 999 017	industria.zaragoza@correo.gob.es
Agricultura		976 999 018	agricultura.zaragoza@correo.gob.es
Instituto Geográfico Nacional	Coso, 55, 5.º	976 980 024	instituto.geografico.zaragoza@correo.gob.es
Oficina de Extranjería	Obispo Covarrubias, s/n	976 980 020	oficina.extranjeria.zaragoza@correo.gob.es
Trabajo		976 980 020	trabajo.zaragoza@correo.gob.es
A. Sanidad	Avenida de Valencia, 60	976 999 018	sanidad.zaragoza@correo.gob.es