



el Justicia de Aragón

CARTA DE SERVICIOS

Atención a la Ciudadanía



CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Actuación de la Institución.

El Justicia de Aragón es la Institución de la Comunidad Autónoma de Aragón encargada de la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en el Estatuto de Autonomía, la tutela del ordenamiento jurídico aragonés y la defensa del propio Estatuto.

Para la consecución de estos fines puede supervisar:

- a) La actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma, constituida a estos efectos por el conjunto de órganos integrados en el Gobierno de Aragón, así como por la totalidad de los entes dotados de personalidad jurídica dependientes del mismo.
- b) La actividad de los entes locales aragoneses y de las comarcas, sus organismos autónomos y demás entes que de ellos dependan, en los términos que establezca la ley del Justicia
- c) Los servicios públicos gestionados por personas físicas o jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En el desempeño de sus funciones, actúa con autonomía y bajo su personal criterio, sin sujeción a instrucción alguna por parte de otras autoridades. Es al amparo de su autonomía y tomando como guía de su actuación la defensa de los derechos de la ciudadanía, lo que le lleva a establecer en la presente Carta de Servicios unos compromisos que actúen como garantes de su actuación eficaz, eficiente e imparcial que sirvan a la ciudadanía de orientación en los plazos de tramitación de los expedientes de queja presentados.



Finalidad de la Carta de Servicios.

La Carta de Servicios tiene por objeto informar a la ciudadanía sobre los servicios que en la Institución se prestan y establecer los compromisos que se adquieren y guían las actuaciones de la misma.

Ámbito de aplicación.

La presente Carta será de obligado cumplimiento para todo el personal al servicio del Justicia de Aragón.

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

Vinculación

Los principios generales que a continuación se plasman, así como los compromisos que en virtud de la presente Carta de Servicios se adquieren, guiarán la actuación de todo el personal al servicio de la Institución y constituirán pautas imperativas en el ejercicio diario de sus funciones.

Legalidad

Se actuará con vocación de servicio al interés general desde la objetividad y la plena observancia a la Constitución, al Estatuto de Autonomía de Aragón, a la Ley y al resto del ordenamiento jurídico.

Igualdad y ausencia de discriminación

En todo momento, se garantizará el respeto al principio de igualdad de trato y, en particular, se evitará cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, así como por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Imparcialidad e independencia

El personal al servicio de la Institución será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones, no pudiendo guiarse por influencias exteriores ni por



intereses personales, y se abstendrá de participar en la tramitación de aquellos expedientes en los que se de alguno de los siguientes motivos:

- a) Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél.
- b) Tener un vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento.
- c) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en el apartado anterior.
- d) Haber intervenido en el procedimiento de que se trate.
- e) Haber tenido relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

Confidencialidad

El personal al servicio del Justicia de Aragón guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.

Cortesía

La ciudadanía tiene derecho a ser tratada con la máxima deferencia y respeto por el personal de la Institución en las relaciones que mantenga con la misma.

Si se produjera un error por actuaciones del personal del Justiciazgo que afectase negativamente a los derechos o intereses de la persona involucrada en el expediente, y sin perjuicio de otras consecuencias, el personal al servicio de la Institución presentará sus excusas.



Accesibilidad y comprensión

Dispondrá de los medios que faciliten el acceso y estancia en sus dependencias, así como el aprovechamiento de sus servicios.

En las comunicaciones que mantenga con la ciudadanía utilizará un lenguaje sencillo y comprensible.

Deber de colaboración

En sus relaciones con las administraciones públicas y otras entidades, desarrollará las actuaciones que contribuyan a garantizar los derechos de la ciudadanía de la manera más rápida y eficaz.

Celeridad y simplicidad

La prestación de los servicios deberá llevarse a cabo en el menor tiempo posible, simplificando los trámites, eliminando los requerimientos innecesarios y reduciendo al máximo los tiempos de espera.

Innovación y mejora continua

Esta Institución, en aras a la satisfacción de las demandas de la ciudadanía y en línea con los avances tecnológicos, se adaptará de manera continua a los nuevos métodos de información y comunicación que le permitan asegurar el cumplimiento e incluso aspirar a la mejora en la prestación de sus servicios.

Motivación

Todas las decisiones y resoluciones de la Institución serán motivadas expresando de manera clara y comprensible las razones de su adopción.

En ellas, se dará respuesta a todas las cuestiones de su competencia planteadas por el ciudadano y se ajustará al criterio que venga observando en supuestos análogos. Cuando se aparte de su propio precedente lo deberá razonar suficientemente.



CAPÍTULO III. DERECHOS Y SERVICIOS

En el desempeño de sus funciones y para la consecución de sus fines, esta Institución presta los servicios y reconoce los derechos que se citan a continuación:

Con carácter general:

- a) Recepción, remisión y registro de solicitudes, escritos y comunicaciones a través del registro único.
- b) Mejora constante de los recursos de la Institución con el fin de garantizar a la ciudadanía el acceso a los servicios que presta.
- c) Mantenimiento y actualización de la web
- d) Información clara y completa sobre la actividad general de la Institución.
- e) Conocer la identidad de quien les atiende.
- f) Tratamiento de manera respetuosa y con el decoro que se merece al ciudadano.
- g) Utilización de un lenguaje accesible, sencillo y comprensible en las comunicaciones tanto escritas como verbales.
- h) Posibilidad de formular sugerencias con relación al funcionamiento de la Institución.

En relación con la gestión y tramitación de quejas:

- a) Orientación en las consultas que presentan los ciudadanos.
- b) Atención y orientación en las reclamaciones que no son admitidas a trámite, proporcionando información sobre el lugar al que pueden acudir para canalizar su pretensión o los cauces de los que se pueden servir para ello.
- c) Tramitación y resolución de las quejas admitidas a trámite con arreglo a lo dispuesto en la Ley Reguladora del Justicia de Aragón y su Reglamento.
- d) Apertura de actuaciones de oficio.
- e) Seguimiento para verificar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por la Institución.



- f) Emisión de un justificante de recepción del escrito de queja y obtención de una copia sellada de los documentos originales que entreguen a la Institución.
- g) Derecho a conocer el estado de su expediente y recibir las aclaraciones que resulten necesarias.
- h) Recepción de comunicación de las actuaciones que la Institución lleva a cabo para tramitar el expediente y de la resolución que se emita.

En relación con la promoción y divulgación de derechos:

- a) Elaboración del informe anual y de informes especiales.
- b) Desplazamientos a diversos lugares de la Comunidad Autónoma para aproximar la Institución a los ciudadanos.
- c) Difusión y divulgación de las resoluciones del Justicia de Aragón.
- d) Distribución de las publicaciones realizadas por la Institución.

CAPÍTULO IV. COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

Esta Institución, en el devenir cotidiano de su actuación establece, como garantía de los ciudadanos, los siguientes compromisos:

Primero: Atención presencial

En cuanto a la atención presencial en las oficinas de la Institución se refiere, el tiempo máximo de espera para ser atendido por el personal al servicio de la misma será de 30 minutos.

Segundo: Registro de documentos

El registro de documentos presentados en las sedes de la Institución se realizará el día de su presentación o laborable siguiente.

Tercero: Acuse de recibo

Se emitirá acuse de recibo ante los escritos presentados en un periodo máximo de 2 días hábiles.



Cuarto: Tramitación de expedientes

La decisión y notificación sobre la admisión o no a trámite se realizará en el plazo máximo de 15 días hábiles desde el envío del acuse de recibo.

La solicitud inicial de información a la Administración se realizará en un periodo máximo de 15 días hábiles desde el envío del acuse de recibo.

Quinto: Resolución de expedientes

Para la resolución de los expedientes, esta Institución dispondrá de un plazo máximo de 40 días hábiles, a contar desde la recepción de la información solicitada a la Administración involucrada. Este plazo será ampliable a 60 días hábiles para aquellos casos en los que se produzcan situaciones de acumulación de trabajo o la complejidad del asunto lo requiera. La propuesta de ampliación deberá producirse, en todo caso, antes del vencimiento del plazo.

De preverse la concurrencia de estas circunstancias, la persona interesada en la tramitación del expediente será notificada de esa situación, así como del hecho que motiva la ampliación del plazo previsto inicialmente para su resolución.

Sexto: Vía de urgencia

En aquellos expedientes que, a juicio del Justicia de Aragón, se considere que concurren circunstancias especiales que requieren de una tramitación rápida, podrá declarar la urgencia del expediente. En tales casos, los plazos establecidos para la tramitación y resolución del expediente se verán reducidos a la mitad y no cabrá hacer uso de la ampliación de plazos. Para su tramitación y resolución se podrá hacer uso de los medios que se consideren más apropiados para reducir los plazos y garantizar una respuesta a la mayor brevedad posible.

Séptimo: Control de cumplimiento

Para el cumplimiento de los citados plazos, en particular en los relativos a la sucesiva tramitación de los expedientes, el Lugarteniente del Justicia, supervisará la actuación de todo el personal de la Institución y apercibirá de la proximidad del fin de los plazos a los mismos, de lo que dará cuenta al Justicia.



CUADRO RESUMEN DE SERVICIOS Y PLAZOS

Servicios	Plazos
Espera para la atención presencial	30 minutos
Registro de documentos	Día de su presentación o laborable siguiente
Acuse de recibo de la recepción de la queja	2 días hábiles desde la entrada en la Institución
Rechazo o admisión a trámite	15 días hábiles desde el envío del acuse de recibo
Petición de información al órgano supervisado	15 días hábiles desde el envío del acuse de recibo
Resolver el expediente	40 días hábiles desde la recepción de la información solicitada al órgano supervisado, ampliables hasta 60 días hábiles por situaciones de acumulación de trabajo o complejidad del asunto
Comunicación de la respuesta a la resolución	15 días hábiles desde la recepción de la respuesta o desde el fin del plazo otorgado para ello



el Justicia de Aragón

Atención a la
Ciudadanía

