



CARTA DE SERVICIOS
COMARCA DE GÚDAR-
JAVALAMBRE
(2016)



1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, recoge las fórmulas organizativas y de funcionamiento de la Administración General del Estado, y en su exposición de motivos señala que el principio básico que justifica la existencia de la propia Administración es el servicio a la ciudadanía, que tiene *“legítimo derecho a saber cuáles son las competencias de cada administración y a recibir unos servicios públicos de calidad”*.

Más reciente es el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE. En el Capítulo III del referido Decreto es donde se recoge el Programa de Cartas de Servicios, incluyendo su definición, estructura, gestión, aprobación y difusión.

También a nivel autonómico se ha regulado en esta materia, así la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y el Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, han venido a definir y regular las Cartas de Servicios en nuestra Comunidad Autónoma.

A nivel local, en Aragón debemos mencionar el denominado *“Plan Localidad para la Modernización de la Administración Local de Aragón”* que estableció como objetivo intrínseco que debe impregnar a toda Administración la mejora de los servicios municipales y comarcales para satisfacer a la ciudadanía y facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.

Como efecto derivado del referido *“Plan Localidad”*, la Comarca de Gúdar-Javalambre aprobó en el año 2009 su Carta de Servicios, con un doble objetivo: por un lado, fomentar la transparencia de la propia entidad, dando a conocer el funcionamiento de los servicios que realiza y acercarlos a la ciudadanía; y por otro, mejorar la calidad de los servicios, respondiendo a la creciente demanda de la sociedad en este sentido.

Habiendo transcurrido un tiempo prudencial desde que se aprobará por primera vez la Carta de Servicios, y aprovechando la necesidad de cumplir con lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y en la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, se procede ahora a su revisión, al objeto de mejorar su contenido y adaptarla a las nuevas realidades normativas que se exigen a las Entidades Locales.

2. DEFINICIÓN DE CARTA DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios es el documento físico y electrónico por el que la Comarca de Gúdar-Javalambre informa a los ciudadanos sobre los servicios que presta, las condiciones en que se dispensan, los compromisos y estándares de calidad que asume y los derechos que les asisten en relación con estos servicios.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

3. EFECTOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios no tienen el carácter de disposiciones normativas y no surten efectos jurídicos vinculantes.

Las Cartas de Servicios tienen una doble vertiente:

- a) Externa, en cuanto son utilizadas por la Administración pública para dar a conocer los servicios que ofrece y los compromisos que asume en relación con la calidad de la prestación de los mismos. Tienen como objetivo acercar la Administración pública a los ciudadanos, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que realmente reciben.
- b) Interna, constituyendo una herramienta de análisis para fomentar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

4. CONTENIDOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Respecto al contenido de la Carta de Servicios se ha tomado como referencia lo establecido en el Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad de Aragón, intentando que la carta exprese de forma clara, concisa y comprensible para los ciudadanos, los siguientes aspectos:

- a) Datos de identificación de la Administración que presta los servicios: denominación, dirección física, electrónica y página Web, teléfono, fax, horario de atención al público y medios de transporte público que pueden utilizarse para acceder a las dependencias.
- b) Enumeración de las principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la Carta.
- c) Relación ordenada de los servicios o prestaciones dispensados y compromisos que se adquieren respecto a los mismos.
- d) Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados.
- e) Modos de acceso al Libro de Quejas y Sugerencias de la Comarca de Gúdar-Javalambre.
- f) Compromisos de calidad que se asumen.
- g) Indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- h) Sistemas de participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de la prestación del servicio, en su caso.
- i) Medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral, la igualdad de género o la calidad del servicio, así como cualquier otra información que se considere de especial relevancia.
- j) Mecanismos de difusión de la Carta de Servicios.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

- k) Identificación de la unidad responsable de la redacción de las Cartas de Servicios, de su implantación y seguimiento.

5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA COMARCA DE GÚDAR-JAVALAMBRE COMO ADMINISTRACIÓN PRESTADORA DE LOS SERVICIOS

» 5.1. ASPECTOS GENERALES DE LA COMARCA DE GÚDAR-JAVALAMBRE COMO ENTIDAD LOCAL

La Comarca de Gúdar-Javalambre es una Administración Local reconocida como tal por la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón.

Conforme lo establecido en la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón, las comarcas son entidades territoriales, constituidas por la agrupación de municipios limítrofes, vinculados por características e intereses comunes, fundamentales para la vertebración territorial aragonesa.

De forma similar la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón establece que los municipios limítrofes vinculados por características e intereses comunes podrán constituirse en comarcas, con personalidad jurídica propia y capacidad y autonomía para el cumplimiento de sus fines.

La Comarca de Gúdar-Javalambre fue creada mediante Ley 22/2001, de 21 de diciembre, de creación de la Comarca de Gúdar-Javalambre, que fue publicada el 26 de diciembre de 2001 en el Boletín Oficial de Aragón nº 152.

La Comarca de Gúdar-Javalambre está integrada por los 24 municipios que se detallan a continuación: Abejuela, Albentosa, Alcalá de la Selva, Arcos de las Salinas, Cabra de Mora, Camarena de la Sierra, El Castellar, Formiche Alto, Fuentes de Rubielos, Gúdar, Linares de Mora, Manzanera, Mora de Rubielos, Mosqueruela, Nogueruelas, Olba, La Puebla de Valverde, Puertomingalvo, Rubielos de Mora, San Agustín, Sarrión, Torrijas, Valbona y Valdelinares, lo que supone una población global cercana a los 8.000 habitantes, siendo Mora de Rubielos su capital.

Conforme lo establecido en la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón, Las comarcas tienen a su cargo la prestación de funciones y servicios y la gestión de actividades de ámbito supramunicipal, representando los intereses de la población y territorio comarcales en defensa de una mayor solidaridad y equilibrio territorial.

Asimismo el Estatuto de Autonomía de Aragón establece que la creación, modificación y supresión de las comarcas, así como la determinación de sus competencias, organización y régimen jurídico se regulan por ley de las Cortes de Aragón.

De forma concreta si acudimos a la Ley 22/2001, de 21 de diciembre, de creación de la Comarca de Gúdar-Javalambre podemos ver las competencias que tiene la Comarca.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

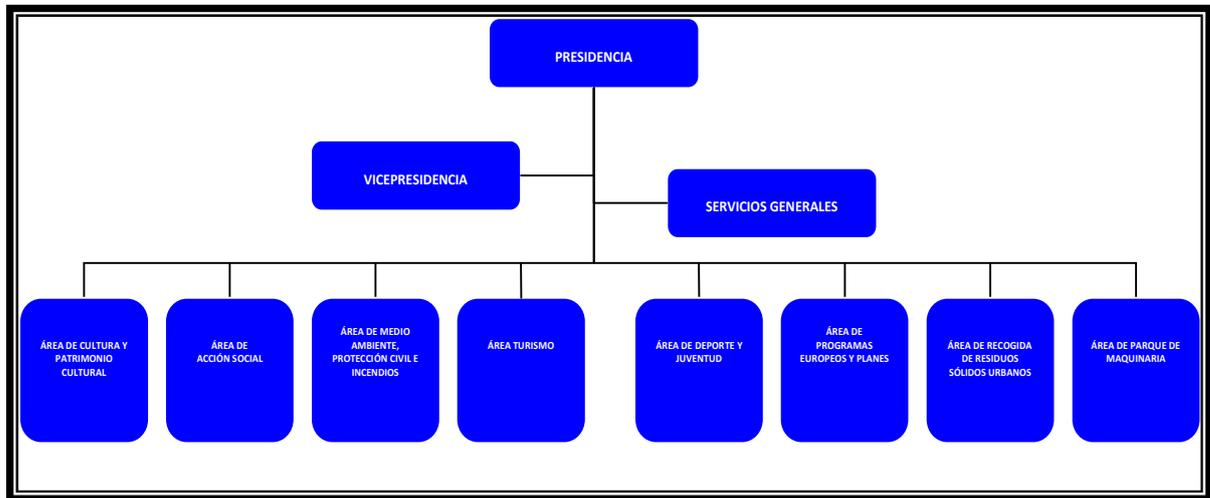
Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

» 5.1. ORGANIGRAMA BÁSICO DE LA COMARCA DE GÚDAR-JAVALAMBRE



» 5.2. LA DIRECCIÓN FÍSICA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA COMARCA DE GÚDAR-JAVALAMBRE

Comarca de Gúdar-Javalambre (P4400020F)

C/ La Comarca s/n

44.400 Mora de Rubielos

(Teruel)

» 5.3. DIRECCIÓN ELECTRÓNICA DE LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA COMARCA DE GÚDAR-JAVALAMBRE:

<http://comarcas.qob.es>

» 5.4. PÁGINA WEB DE LA COMARCA DE GÚDAR-JAVALAMBRE

<http://www.gudarjavalambre.es>

» 5.5. TELÉFONO Y FAX DE CONTACTO:

Tel: 978 08 00 08 Fax: 978 80 04 31

» 5.6. CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO:

atencionpublico@gudarjavalambre.es

» 5.7. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

De 08:00 horas a 15:00 horas, de lunes a viernes según el calendario laboral vigente.

» 5.8. MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO QUE PUEDEN UTILIZARSE PARA ACCEDER:

Mora – Valencia

De lunes a viernes



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

Salida 7:20 h., regreso 16:30 h.

Domingos: salida 19:00 h.

Mora – Teruel

De lunes a viernes.

Salida 7:20 h., regreso 14:20 h.

5.9. MAPA DE SITUACIÓN DE LA COMARCA DE GÚDAR-JAVALAMBRE:



6. ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS OBJETO DE ESTA CARTA

Al objeto de facilitar el conocimiento de la normativa vigente ésta se ha dividido por áreas de actividad, no obstante y dada la extensión del ordenamiento jurídico sólo se han incluido aquellas normas de mayor relevancia.

Asimismo, y dados los continuos cambios legislativos que se producen se indican a continuación dos enlaces a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder fácilmente a la versión consolidada (actualizada) de las normas:

- <http://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>
- http://www.boa.aragon.es/westlab_aragon.html



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

» 6.1. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA APLICABLE A LA COMARCA DE GÚDAR-JAVALAMBRE COMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

- Constitución Española de 1.978.
- Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón.
- Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón.
- Decreto Legislativo 2/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Delimitación Comarcal de Aragón.
- Ley 22/2001, de 21 de diciembre, de creación de la Comarca de Gúdar-Javalambre.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 5/2015, de 25 de marzo, de Subvenciones de Aragón.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Orden EHA 4041/2004, de 23 de noviembre, por la que se aprueba la Instrucción del modelo Normal de Contabilidad Local. Orden
- EHA 4042/2004, de 23 de noviembre, por la que se aprueba la Instrucción del modelo Simplificado de Contabilidad Local.
- Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las entidades locales.
- Ley 3/2011, de 24 de febrero, de medidas en materia de Contratos del Sector Público de Aragón.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
- Decreto 345/2002, de 5 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Consejo de Cooperación Comarcal.
- Decreto 266/2003, de 21 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica la composición del Consejo de Cooperación Comarcal.
- Decreto 195/2009, de 17 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Observatorio Aragonés de las Comarcas.
- Orden de 29 de abril de 2010, del Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior, por la que se aprueba la composición del Observatorio Aragonés de las Comarcas.
- Decreto 215/2002, de 25 de junio, de transferencias a la Comarca de Gúdar-Javalambre.
- Decreto 4 /2005, de 11 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Decretos del Gobierno de Aragón de transferencia de funciones y traspaso de servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a la Comarcas.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales.
- Decreto 347/2002, de 19 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes, Actividades, Servicios y Obras de las Entidades Locales de Aragón.
- Decreto de 17 de junio de 1955, por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales

» 6.2. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES.

- Legislación general de referencia en materia de Servicios Sociales:
 - Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
 - Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de la Jefatura del Estado, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
 - Ley 1/1993, de 19 de febrero, de Medidas Básicas de Inserción y Normalización Social.
 - Ley 12/2001, de 2 de julio, de la infancia y la adolescencia en Aragón.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

- Reglamento regulador del funcionamiento del servicio de Teleasistencia (BOP TE Nº 131 de 13 de julio de 2006).
- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas
- Ley 4/2000 de 11 de enero sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración Social
- Ley 4/2007 de 22 de marzo de Prevención y Protección Integral a las Mujeres víctimas de Violencia en Aragón
- Ley 9/1992 de 7 de octubre del voluntariado social.
- Ley 3/2001 de 4 de abril de prevención, asistencia y reinserción social en materia de drogodependencias.
- Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón
- Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Legislación de referencia específica de los Servicios Sociales Comarcales.
 - Reglamento Comarcal de Funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Comarca Gúdar-Javalambre (BOP TE Nº 87 del 10 de mayo de 2005).
 - Aprobación definitiva de la modificación del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio (BOP TE Nº 64, de 2 de abril de 2012)
 - Reglamento para la concesión de las ayudas de urgencia de la Comarca Gúdar-Javalambre. (BOP TE Número 126, de 4 de julio de 2012)

» 6.3. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA EN MATERIA DE TURISMO.

- Normativa General
 - Decreto Legislativo 1/2013, de 2 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón.
 - Decreto 247/2008, de 23 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de adaptación de diversos procedimientos administrativos competencia del Departamento de Industria, Comercio y Turismo.
- Alojamientos Turísticos



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- Decreto 69/1997, de 27 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento sobre ordenación y regulación de los alojamientos turísticos denominados Viviendas de Turismo Rural.
- Decreto 61/2006, de 7 marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de acampadas.
- Decreto 84/1995, de 25 de abril, de la Diputación General de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de Albergues y Refugios como alojamientos turísticos.
- Decreto 125 /2004, de 11 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Alojamientos turísticos al aire libre. ANEXOS I, II, III y IV.
- Decreto 167/2013, de 22 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los apartamentos turísticos en Aragón.
- Decreto 80/2015, de 5 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que aprueba el Reglamento de las viviendas de uso turístico en Aragón.
- Decreto 193/1994, de 20 de septiembre, de la Diputación General de Aragón, sobre régimen de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico.
- Bares, Restaurantes y Cafeterías
 - Decreto 81/1999, de 8 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se establecen normas sobre ordenación de bares, restaurantes y cafeterías y establecimientos con música, espectáculo y baile.
- Turismo Activo
 - Decreto 55/2008, de 1 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de las empresas de Turismo activo.
- Registro de Empresas y Actividades Turísticas
 - Decreto 23/1985, de 14 de marzo, de la Diputación General de Aragón, por el que se crea el Registro de Empresas y Actividades Turísticas y se regula su funcionamiento.
- Inspección
 - Decreto 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Guías de Turismo
 - Decreto 21/2015, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Guías de turismo.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- Orden de 18 de septiembre de 2015, del Consejero de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, por la que se regula el procedimiento de habilitación como Guías de turismo de las personas referidas en la disposición transitoria tercera del Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Guías de turismo.
- Normativa Extraturística
 - Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
 - Ley 3/1997, de 7 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación.
 - Ley 11/2005, de 28 de diciembre, reguladora de los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón.
 - Decreto 220/2006, de 7 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el catálogo de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón.
 - Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.
 - Decreto 182/2006, de 5 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las características de la señalización donde figuran las prohibiciones y limitaciones a la venta y consumo de tabaco.
 - Decreto 131/2006, de 23 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones sanitarias en los establecimientos y actividades de comidas preparadas.
- Declaraciones y Distinciones
 - Decreto 295/2005, de 13 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las declaraciones de interés turístico de Aragón.
- Senderos
 - Decreto 159/2012, de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan los senderos de Aragón que revisten la condición de recursos turísticos.
 - Orden de 4 de noviembre de 2013, del Consejero de Economía y Empleo y del Consejero Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, por la que se aprueba el manual de senderos turísticos de Aragón
 - Orden de 31 de octubre de 2013, del Consejero de Economía y Empleo, por la que se regula la clasificación y el reconocimiento de la especialización de los senderos turísticos de Aragón.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

- Orden de 31 de octubre de 2013, del Consejero de Economía y Empleo, por la que se regulan la organización y el funcionamiento del Registro de Senderos Turísticos de Aragón.
- Oficinas de Turismo
 - Decreto 29/2014, de 4 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las oficinas de turismo y la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.

» 6.4. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA EN MATERIA DE DEPORTE Y JUVENTUD.

- Normativa de carácter General
 - Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.
 - Ley 4/1993, de 16 de marzo, del Deporte en Aragón.
- Federaciones Deportivas:
 - Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre, sobre Federaciones Deportivas Españolas y Registro de Asociaciones Deportivas.
 - Real Decreto 1252/1999, de 16 de julio, de modificación parcial del Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre.
 - Real Decreto 1026/2007, de 20 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre.
 - Decreto 181/1994, de 8 de agosto, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las Federaciones Deportivas Aragonesas.
 - Orden ECD/15/2016, de 19 de enero, por la que se regulan las convocatorias de elecciones a miembros de las Asambleas Generales y Presidentes de las Federaciones Deportivas Aragonesas.
- Asociacionismo:
 - Real Decreto 1740/2003, de 19 de diciembre, sobre procedimientos relativos a asociaciones de utilidad pública.
 - Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
 - Decreto 102/1993, de 7 de septiembre, por el que se regula el Registro General de Asociaciones Deportivas de Aragón.
 - Decreto 23/1995, de 17 de agosto, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la regulación de las asociaciones deportivas.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- Decreto 260/2012, de 7 de febrero, por el que se regula el Registro de Asociaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Instalaciones Deportivas:
 - Orden de 28 de octubre de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se aprueba la Carta de Servicios al ciudadano de la Casa de Federaciones Deportivas.
 - Decreto 36/2011, de 8 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban las condiciones técnicas de seguridad de las instalaciones deportivas.
 - Decreto 119/2006, de 9 de mayo, del Gobierno de Aragón, de modificación del Decreto 50/1993, de 19 de mayo, por el que se regulan las condiciones higiénico-sanitarias de las piscinas de uso público
 - Decreto 53/1999, de 25 de mayo, del Gobierno de Aragón, de modificación del Decreto 50/1993, de 19 de mayo, por el que se regulan las condiciones higiénico-sanitarias de las piscinas de uso público
 - Decreto 50/1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones higiénico-sanitarias de las piscinas de uso público.
 - Manual didáctico sobre las condiciones higiénico-sanitarias de las piscinas de uso colectivo
 - Manual de Normativa General Aragonesa para la construcción de instalaciones deportivas
- Disciplina Deportiva:
 - Real Decreto 1591/1992, de 23 de diciembre, sobre Disciplina Deportiva
- Espectáculos Públicos y Pruebas Deportivas:
 - Ley 11/2005, de 28 de diciembre, reguladora de los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón.
 - Ley 7/2011, de 10 de marzo, de modificación de la Ley 11/2005, de 28 de diciembre, reguladora de los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón.
 - Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia
 - Real Decreto 1468/2008, de 5 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la norma básica de autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

- Ley 11/2005, de 28 de diciembre, reguladora de los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Ley 10/2005, de 11 de noviembre, de vías pecuarias de Aragón.
- Ley 7/2011, de 10 de marzo, de modificación de la Ley 11/2005, de 28 de diciembre, reguladora de los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Real Decreto 1468/2008, de 5 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la norma básica de autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Decreto 16/2014, de 4 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la celebración de espectáculos públicos y actividades recreativas ocasionales y extraordinarias.
- Juventud:
 - Ley 6/2015, de 25 de marzo, de Juventud de Aragón.
 - Real decreto 1497/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del
 - Real Decreto 397/1988, de 22 de abril, por el que se regula la inscripción registral de asociaciones juveniles.
 - Ley 18/1983, de 16 de noviembre, de creación del Consejo de la Juventud de España.
- » **6.5. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE, Y RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS URBANOS.**
 - Residuos
 - Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
 - Decreto 148/2008, de 22 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el catálogo Aragonés de Residuos.
 - Real Decreto 105/200, de 1 de febrero, por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- Decreto 262/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de la producción, posesión y gestión de los residuos de la construcción y la demolición, y del régimen jurídico del servicio público de eliminación y valorización de escombros que no procedan de obras menores de construcción y reparación domiciliaria en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Decreto 117/2009, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el anterior.
- Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases.
- Real Decreto 782/1998, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo de dicha Ley de envases y residuos de envases.
- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos (texto refundido incluyendo modificaciones de 2015).
- Real Decreto 710/2015, de 24 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.
- Real Decreto 1310/1990, de 29 de octubre, por el que se regula la utilización de los lodos de depuración en el sector agrario.
- Plan de Gestión Integral de Residuos de Aragón (Plan GIRA).
- Agua
 - Ley 10/2014, de 27 de noviembre, de Aguas y Ríos de Aragón.
 - Plan Aragonés de Saneamiento y Depuración.
 - Decreto 107/2009, de 9 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la revisión del Plan Aragonés de Saneamiento y Depuración.
 - Decreto 266/2001, de 6 de noviembre, del Gobierno de Aragón, modificado por Decreto 206/2008, de 21 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento regulador del Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas en Aragón.
 - Orden de 22 de julio de 2015, del Consejero de Desarrollo Rural y Sostenibilidad, por la que se modifica el anexo II del Reglamento regulador del Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas de la Comunidad Autónoma de Aragón.
 - Planes Hidrológicos del Júcar y del Ebro.
- Impacto Ambiental.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- Ley 11/2014, de 4 de diciembre, de Prevención y Protección Ambiental de Aragón.
- Forestal
 - Ley 43/2003, de 21 de noviembre, de Montes.
 - Ley 15/2006, de 28 de diciembre, de Montes de Aragón , modificada por la Ley 3/2014, de 29 de mayo.
- Incendios forestales
 - Decreto118/2011, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil de Emergencias por Incendios Forestales (Procinfo)
 - Orden DRS/103/2016, de 18 de febrero, por la que se prorroga transitoriamente la Orden de 20 de febrero de 2015, del Consejero de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, sobre prevención y lucha contra los incendios forestales en la Comunidad Autónoma de Aragón para la campaña 2015/2016.
 - Orden de 20 de febrero de 2015, del Consejero de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, sobre prevención y lucha contra los incendios forestales en la Comunidad Autónoma de Aragón para la campaña 2015/2016.
- Micología
 - Decreto 179/2014, de 4 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la recolección y el aprovechamiento de setas silvestres en terrenos forestales.
 - Orden de 10 de noviembre de 1998, del Departamento de Agricultura y Medio Ambiente, por la que se regula la búsqueda y recolección de la trufa negra de invierno en los montes propios de la Diputación General de Aragón y en los declarados de utilidad pública.
- Planificación forestal
 - Reglamento del procedimiento de elaboración y los contenidos mínimos de los Planes de Ordenación de los Recursos Forestales (PORF). (BOA nº 105, de 1 de junio de 2012)
 - Orden de 21 de marzo de 2015, del Consejero de Agricultura, Ganadería y medio Ambiente, por la que se aprueba el Pliego General de Condiciones Técnicas para la redacción y presentación de resultados de Proyectos de Ordenación de montes en Aragón, y el Pliego General de Condiciones Técnicas para la redacción y presentación de resultados de Planes Básicos de Gestión Forestal de montes en Aragón. (BOA nº73 de 17 de abril de 2015).
- Biodiversidad



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. Transparencia y
Buen Gobierno*

- Ley 6/2014, de 26 de junio, por la que se modifica la ley 6/1998, de 19 de mayo, de Espacios Naturales Protegidos de Aragón.
 - Decreto 27/2015, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Catálogo de árboles y arboledas singulares de Aragón.
 - Directiva 92/43/CEE del Consejo, de 21 de mayo de 1992, relativa a la Conservación de los Hábitats Naturales y de la Fauna y Flora Silvestre.
 - Directiva 2009/147/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de noviembre de 2009, relativa a la conservación de las aves silvestres.
- Cambio Climático
 - Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias.
 - Otras
 - Decreto-Legislativo 1/2014, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón.
 - Decreto 94/2009, de 26 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la revisión de las Directrices sectoriales sobre actividades e instalaciones ganaderas.
 - Orden de 13 de febrero de 2015, de los Consejeros de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes, de Política Territorial e Interior, y de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, por la que se sustituyen varios anexos de las Directrices sectoriales sobre actividades e instalaciones ganaderas, cuya revisión se aprobó por el Decreto 94/2009, de 26 de mayo, del Gobierno de Aragón.

» 6.6. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL.

- Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de Bases de Régimen Local, modificada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que pueden dar origen a situaciones de emergencia, modificado por el RD 1468/2008, de 5 de septiembre.
- Ley 30/2002, de 30 de diciembre, de Protección Civil y Emergencias de Aragón.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

- Ley 11/2005, de 28 de diciembre, reguladora de los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Decreto 237/2006, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil de Emergencias por Inundaciones en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Decreto 81/2010, de 27 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Decreto 118/2011, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil de Emergencias por Incendios Forestales (PROCINFO).
- Decreto 119/2013, de 9 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en los transportes de mercancías peligrosas de Aragón (PROCIMER).

7. RELACIÓN ORDENADA DE LOS SERVICIOS O PRESTACIONES DISPENSADOS Y COMPROMISOS QUE SE ADQUIEREN RESPECTO A LOS MISMOS

» 7.1. ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

- Recepción y registro de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las Administraciones Públicas.
- Realización de compulsas de documentos relativas a las solicitudes presentadas en la propia Comarca cuando así lo exija el correspondiente procedimiento.
- Facilitar a los ciudadanos la carta de servicios cuando lo soliciten.
- Facilitar a los ciudadanos acceso a libro de quejas y sugerencias cuando lo soliciten.
- Exposición pública de información relativa a la Comarca a través del tablón de anuncios.
- Publicación de la información relativa a la Comarca a través de la página Web comarcal www.gudarjavalambre.es
- Exposición y entrega de folletos y otro material informativo sobre los servicios y actividades que desde la Comarca se realizan.
- Facilitar los impresos asociados a los distintos procedimientos administrativos cuando sean solicitados por los ciudadanos y no se halla articulado otra forma para su entrega.
- Orientar y asesorar al ciudadano en la cumplimentación de los impresos que soliciten.
- Gestión del correo electrónico habilitado para la atención al ciudadano: atencionpublico@gudarjavalambre.es



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

- Atención telefónica a los ciudadanos que soliciten información general sobre los servicios prestados por la Comarca a través del número 9780 80 00 08 y del Fax 978 80 04 31
- Diseño, gestión y seguimiento de los aspectos generales de los procesos selectivos que se convoquen.
- Diseño, gestión y seguimiento de los aspectos generales de las subvenciones comarcales que se convoquen.
- Diseño, gestión y seguimiento de los aspectos generales relativos a los procesos de contratación administrativa.
- Recepción y gestión de las facturas correspondientes a los proveedores de obras, servicios y suministros para la Comarca.
- Recopilación y publicación de la información exigida por la normativa sobre transparencia y buen gobierno.
- Gestión de las solicitudes de préstamos de material y solicitud de utilización de las dependencias comarcales.

La realización de todas las actividades enumeradas en esta apartado que no consistan en la realización de tareas exigidas por el ordenamiento jurídico, quedará supeditada a las disponibilidades presupuestarias de cada ejercicio así como a la existencia de los recursos humanos y materiales suficientes para su ejecución.

» 7.2. ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL

Los Servicios Sociales de la Comarca del Gúdar-Javalambre tienen como misión desarrollar las competencias en materia de acción social.

▪ Servicios Sociales Generales:

- Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social.
- Servicio de Ayuda a domicilio.
- Servicio de intervención familiar.
- Servicio de apoyo a personas cuidadoras.
- Servicio de promoción de la animación comunitaria y de la participación.
- Servicio de atención de urgencias sociales
- Alojamiento temporal para situaciones de urgencia.
- Servicio de prevención e inclusión social.

▪ Servicios Sociales Especializados:

- Servicio de información y orientación especializada a mujeres víctimas de violencia. Según convenio de colaboración con el IAM.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

- Prestaciones Económicas
 - Prestación económica para situaciones de urgencia.
 - Becas para facilitar la integración social. Según convocatoria anual.

- Prestaciones Tecnológicas
 - Servicio de préstamo de Ayudas Técnicas

La realización de todas las actividades enumeradas en esta apartado que no consistan en la realización de tareas exigidas por el ordenamiento jurídico, quedará supeditada a las disponibilidades presupuestarias de cada ejercicio así como a la existencia de los recursos humanos y materiales suficientes para su ejecución.

» 7.3. ÁREA DE TURISMO

- El ejercicio de las potestades autorizatoria, registral, inspectora y disciplinaria sobre las empresas y establecimientos turísticos de su competencia.
- La promoción de los recursos y de la oferta turística de la comarca en el marco de la política de promoción de Aragón como destino turístico integral.
- La creación, conservación, mejora y protección de los recursos turísticos de la comarca, así como la gestión de los recursos turísticos de titularidad comarcal.
- La coordinación de las oficinas municipales de turismo ubicadas en el ámbito territorial comarcal.
- La emisión de informe sobre la declaración de actividades de interés turístico de Aragón y sobre la autorización de las empresas de turismo activo, en los términos establecidos reglamentariamente.
- El ejercicio de las funciones inspectoras que les correspondan, con el fin de comprobar e investigar el cumplimiento de la legislación turística.
- La cooperación con los municipios tendente a potenciar la dimensión turística de los servicios obligatorios municipales.
- La prestación de la asistencia necesaria a los municipios para la conservación de los recursos turísticos y su efectivo disfrute.
- La colaboración con el sector privado y social en cuantas actuaciones fueren de interés para el fomento y promoción de la actividad turística. En particular, el asesoramiento técnico a las pequeñas y medianas empresas turísticas para la puesta en funcionamiento de nuevas actividades turísticas.
- Cualquier otra competencia que pudiera serle transferida, delegada o encomendada por la Administración competente.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- Además debe tenerse en cuenta que para el desarrollo y ejercicio de sus competencias, las comarcas podrán prestar los servicios turísticos y realizar las actividades económicas de carácter supramunicipal que consideren convenientes, utilizando para ello las formas de gestión de servicios públicos y de realización de iniciativas socioeconómicas previstas en la legislación de régimen local.
- De forma específica la Comarca llevará a cabo la Gestión del Proyecto "SICTED" (Sistema Integral de la Calidad Turística Española en Destino): cuyo objetivo es el desarrollo de actividades de evaluación y distinción de establecimientos y entidades turísticas y coordinación con las entidades especializadas...

La realización de todas las actividades enumeradas en esta apartado que no consistan en la realización de tareas exigidas por el ordenamiento jurídico, quedará supeditada a las disponibilidades presupuestarias de cada ejercicio así como a la existencia de los recursos humanos y materiales suficientes para su ejecución.

» 7.4. ÁREA DE DEPORTE Y JUVENTUD

- Actividades en colaboración con Asociaciones deportivas de la Comarca, llevándose a cabo actividades como puede ser el fomento de actividades del esquí o el campus de balonmano, con colaboración con las Asociaciones deportivas de la Comarca.
 - Actividades de esquí con las AMPAS.
 - Campus de Balonmano.
 - Campus de baloncesto.
- Actividades en colaboración con Ayuntamientos.
 - Colaboración y organización de los campeonatos de 12 horas de fútbol sala de las localidades.
 - Colaboración en la organización de las carreras populares de cada localidad.
 - Se realiza colaboración y organización de las jornadas de juegos tradicionales que se desarrollan en las localidades.
 - Se colabora con las actividades de encuentros y exhibiciones de otros deportes en la comarca, como puede ser el campeonato de pala o campeonatos de golf entre otros muchos.
- Actividades en colaboración con otros servicios de la propia Comarca
 - En la actualidad, se cuenta con un convenio de colaboración con los Servicios Sociales para ubicar a alumnos del instituto que se encuentren con dificultades.
 - Cursos de formación en colaboración con el Departamento de Juventud del Gobierno de Aragón.
- Actividades con otras empresas o entidades.
 - Colaboración con empresas y entidades (Aramón) en actividades en fomento del esquí y otros deportes.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

- Actividades propias de desarrollo del Servicio Comarcal
 - Campaña de esquí
 - Juegos escolares
 - Actividades adultos
 - Cursos de natación
 - Trofeo Carreras Populares
 - Torneo de Navidad de Baloncesto
 - Campeonatos de Aragón de juegos escolares.
 - Campeonato de fútbol sala de adultos.
 - Campus de verano.

La realización de todas las actividades enumeradas en esta apartado que no consistan en la realización de tareas exigidas por el ordenamiento jurídico, quedará supeditada a las disponibilidades presupuestarias de cada ejercicio así como a la existencia de los recursos humanos y materiales suficientes para su ejecución.

» **7.5. ÁREA DE MEDIO AMBIENTE Y RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS URBANOS**

- Gestión de residuos domésticos y comerciales.
- Gestión de las actuaciones administrativas necesarias para el otorgamiento de autorizaciones de gestor de residuos no peligrosos para la valorización de lodos de depuradores de aguas residuales urbanas.
- Supervisión administrativa de la valorización agrícola de los lodos de depuración de las autorizaciones concedidas por la Comarca.
- Elaboración del Plan de Ordenación de los Recursos Forestales de Gúdar-Javalambre.
- Presentación de solicitudes de ayuda a distintas convocatorias (Fundación Biodiversidad, Horizon 2020,...)
- Elaboración de informes de medio ambiente en respuesta a las consultas realizadas por distintos organismos (INAGA, Servicio Provincial de Medio Ambiente...) sobre proyectos y planes sujetos a evaluación de impacto ambiental con afección en el territorio comarcal.
- Impulso de actuaciones de mantenimiento de vegetación en cauces mediante pastoreo a través de la firma de un Convenio de colaboración con la Confederación Hidrográfica del Júcar y colaboración con Ayuntamientos y ganaderos.
- Impulso del aprovechamiento micológico sostenible.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

- Impulso de la truficultura.
- Realización de cursos y jornadas formativas e informativas (flora, micología, fracking,...)
- Prevención de incendios forestales: redacción y tramitación del Plan de Defensa contra Incendios forestales de la Comarca de Gúdar-Javalambre.
- Edición de publicaciones sobre la flora comarcal.

La realización de todas las actividades enumeradas en esta apartado que no consistan en la realización de tareas exigidas por el ordenamiento jurídico, quedará supeditada a las disponibilidades presupuestarias de cada ejercicio así como a la existencia de los recursos humanos y materiales suficientes para su ejecución.

» 7.6. ÁREA DE PROTECCIÓN CIVIL

- Las actuaciones básicas de protección civil que deben realizar las administraciones públicas en Aragón, en el ámbito de sus competencias, son la previsión y prevención de las situaciones de riesgo; la planificación de protección civil; la intervención, una vez activos los planes de protección civil; la rehabilitación, restauración y recuperación de la normalidad, y la información y formación de la población en general y del personal de los servicios públicos y privados de protección civil y de autoprotección.

La realización de todas las actividades enumeradas en esta apartado que no consistan en la realización de tareas exigidas por el ordenamiento jurídico, quedará supeditada a las disponibilidades presupuestarias de cada ejercicio así como a la existencia de los recursos humanos y materiales suficientes para su ejecución.

8. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

El artículo 35 de la L.R.J.P.A.C., establece el siguiente catálogo de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las AA.PP:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las AA.PP bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- d) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.
- e) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- f) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g) 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.
- h) Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- i) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- j) A exigir las responsabilidades de las AA.PP y del personal a su servicio cuando así corresponda legalmente.
- k) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución o las Leyes.

Además debe tenerse en cuenta lo establecido en el Título I (Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

De forma específica y dada la importancia de la actividad desarrollada por la Comarca en el ámbito de la Acción Social, se incluyen en esta Carta de Servicios los Derechos recogidos por el Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón, donde se establece de forma concreta lo siguiente:

- Derecho de acceso a los servicios sociales.

Las personas que se hallen en alguna situación de necesidad social tendrán derecho a acceder a los recursos y prestaciones del sistema público de servicios sociales que resulten idóneos, asistiéndoles para ello los siguientes derechos:

- a) Derecho a acceder a las prestaciones y programas de servicios sociales acordes a su necesidad social en condiciones de igualdad, sin que puedan ser discriminadas por circunstancias personales o sociales.
- b) Derecho a recibir información suficiente, cierta y comprensible de la estructura y organización del Sistema Público, así como de los servicios, prestaciones y recursos disponibles y de las condiciones precisas para su reconocimiento o disfrute.
- c) Derecho a la valoración de sus necesidades sociales que, en su caso, pueda dar lugar al reconocimiento o disfrute de una atención o prestación social adecuada, así como a conocer el resultado de dicha valoración.
- d) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en que sea parte y a acceder al contenido de su expediente personal, en los términos establecidos normativamente.
- e) Derecho al reconocimiento de las prestaciones garantizadas del Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, en los plazos normativamente establecidos, sin demoras que no se hallen objetivamente justificadas.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- f) Derecho a acceder, de forma prioritaria, a aquellas prestaciones que posibiliten la permanencia en el entorno habitual.
- g) Derecho a la accesibilidad universal en las condiciones legalmente establecidas.
- h) Derecho a conocer, con carácter previo, la situación administrativa de aquellos centros y servicios a los que se pretenda acceder para recibir atención social.
- i) Derecho a recibir atención urgente cuando existan graves riesgos para la vida o la salud de la persona usuaria o de terceros, así como cuando concurren razones de atención prioritaria reglamentariamente establecidas o lo acuerde la autoridad judicial.

El acceso a los programas y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales se hará con sujeción al procedimiento y a los requisitos expresamente establecidos en cada caso, debiendo velar la Administración Pública por el respeto de las garantías jurídicas que correspondan al ciudadano.

- Derecho a una atención continuada y personalizada.

Las personas usuarias de los servicios sociales han de recibir una atención continuada y personalizada acorde a sus necesidades y circunstancias, que contribuya a un desarrollo personal adecuado, correspondiéndoles para ello los siguientes derechos:

- a) Derecho a recibir una atención social ajustada a las necesidades y circunstancias específicas personales.
- b) Derecho a disponer de un plan de atención, en función de la valoración de su situación, mediante el cual se garantice una atención continuada y de carácter integral a sus necesidades sociales.
- c) Derecho a solicitar un segundo diagnóstico o valoración de sus necesidades, así como a instar la modificación o revisión de su plan de atención, cuando lo justifiquen los cambios en su situación.
- d) Derecho a permanecer atendido por los mismos profesionales, cuando ello contribuya al bienestar de las personas y las condiciones de organización del servicio o centro lo hagan posible.
- e) Derecho a disponer de un profesional de referencia, que sirva de interlocutor permanente para la persona atendida, que vele por la necesaria actualización o revisión de su plan de atención, cuando el cambio de las circunstancias lo justifique, y asegure la coherencia del proceso de atención integral y la coordinación con los demás sistemas destinados a promover el bienestar social.
- f) Derecho a cambiar de profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- g) Derecho a recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Servicios Sociales, de forma continuada en tanto se hallen en situación de necesitar tal prestación.
- h) Derecho a participar en el procedimiento de elaboración del plan de atención destinado a dar respuesta a sus necesidades sociales, así como en la toma de decisiones sobre su proceso de intervención social.



El ejercicio de los derechos indicados se realizará con sujeción a las condiciones previstas en el ordenamiento jurídico para cada caso.

- Derecho a una atención de calidad.

Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a recibir una atención de calidad, que se ajuste a los requisitos y estándares fijados para la obtención de la autorización o acreditación de los diferentes servicios y centros, lo que se concreta en los siguientes derechos:

- a) Derecho a conocer los criterios de calidad y estándares a los que necesariamente ha de ajustarse la prestación o actividad de un determinado servicio o centro social.
- b) Derecho a ser atendido por profesionales debidamente cualificados, integrados en equipos técnicos de carácter interdisciplinar.
- c) Derecho a participar en los procedimientos de evaluación de servicios y centros, así como en aquellas iniciativas, de carácter participativo, que se impulsen orientadas a la mejora continua de la atención social.
- d) Derecho a conocer y hacer uso de los mecanismos de quejas y sugerencias habilitados para canalizar opiniones, demandas o propuestas de las personas usuarias.
- e) Derecho a recibir respuesta a sus quejas y sugerencias, en los términos establecidos en la normativa de aplicación.

- Derecho al respeto a la libertad y la autonomía individual.

Todas las personas usuarias de los servicios sociales han de ser tratadas con respeto a la dignidad que les corresponde como personas, con plena garantía del conjunto de los derechos y libertades de los que son titulares.

Las personas usuarias de los servicios y centros sociales, en sus relaciones con las instituciones públicas, entidades, profesionales y terceros, habrán de tener garantizado el ejercicio de los siguientes derechos:

- a) Derecho al libre ejercicio de sus derechos y libertades, con respeto a los derechos de las otras personas y a las obligaciones que establece el ordenamiento jurídico.
- b) Derecho al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia y la salida del centro en que reciban atención social, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente para las personas menores de edad, incapacitadas o incurso en medidas judiciales de internamiento.
- c) Derecho a la renuncia a las prestaciones y servicios reconocidos, salvo que la misma afecte a los intereses de los menores de edad o de personas incapacitadas.
- d) Derecho a la libertad ideológica, religiosa y de culto, respetando en su ejercicio el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las demás personas.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- e) Derecho a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción y supervisión facultativa, salvo que exista peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o terceras personas.
- f) Derecho a la intimidad y privacidad en las acciones de la vida cotidiana.
- g) Derecho a la confidencialidad de los datos e informaciones que consten en sus expedientes personales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- h) Derecho al secreto de sus comunicaciones, salvo resolución judicial que lo suspenda.
- i) Derecho a comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión.
- j) Derecho al reconocimiento como domicilio, a todos los efectos, del centro residencial donde vivan.
- k) Derecho a personalizar el entorno en el centro donde residan con objetos propios, siempre y cuando respeten los derechos de las otras personas.
- l) Derecho a mantener una relación con el entorno familiar y social.
- m) Derecho a obtener información y apoyo para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.

El ejercicio de estos derechos deberá ser conforme con el régimen general establecido por la normativa reguladora de cada uno de ellos y, en su caso, por las normas propias de funcionamiento de cada servicio o centro social.

- Derecho a la participación.

Las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales o sus representantes podrán participar en la planificación y desarrollo de los programas y actividades que les afecten, mediante el ejercicio de los derechos siguientes:

- a) Derecho a participar en el diseño, seguimiento y evaluación de la política de servicios sociales y a designar representantes de las personas usuarias en el Consejo Aragonés de Servicios Sociales, mediante el procedimiento de elección que se establezca.
- b) Derecho a participar en la toma de las decisiones del servicio o centro del que sea usuario que incidan en las condiciones de prestación de la atención social, a través de los cauces establecidos, así como a asociarse para favorecer tal participación.
- c) Derecho a tomar parte en las actividades organizadas por el centro del que sea usuario y a contar con espacios de libre expresión, en los que poder dar a conocer iniciativas de los usuarios o realizar valoraciones sobre el funcionamiento de los servicios y centros de atención social.

9. QUEJAS Y SUGERENCIAS, DEFINICIÓN Y MODO DE ACCESO AL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

» 9.1. DEFINICIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.



- Tendrán la consideración de sugerencias las propuestas que puedan formular los ciudadanos y las personas jurídicas que tengan como finalidad mejorar la organización o la calidad de los servicios públicos gestionados por la Administración de la Comarca de Gúdar-Javalambre, incrementar el rendimiento de los recursos humanos adscritos a tales servicios, crear servicios inexistentes, simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios, conseguir una más adecuada utilización de los medios materiales, o cualquier otra medida que contribuya a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- Tendrán la consideración de quejas aquellos escritos de los ciudadanos y las personas jurídicas que tengan por objeto poner de manifiesto las demoras, desatenciones u otras anomalías en el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Comarca de Gúdar-Javalambre. En ningún caso tendrán la consideración de quejas las denuncias que formulen los ciudadanos sobre posibles irregularidades o infracciones de la legalidad.
- Las quejas no tienen naturaleza de recurso administrativo ni de reclamación, y su presentación no suspende los plazos establecidos para la interposición de un recurso administrativo.
- Las denuncias, reclamaciones sobre responsabilidad patrimonial administrativa, reclamaciones económico-administrativas, reclamaciones previas a la vía judicial, recursos administrativos y peticiones realizadas por los ciudadanos invocando expresamente el derecho de petición regulado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, se registrarán por su normativa específica.

» 9.2 MODO DE ACCESO AL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

- El procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y sugerencias será el establecido en la ordenanza reguladora de la materia.
- Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Comarca de Gúdar-Javalambre en horario de 08:00 horas a 15:00 horas, de lunes a viernes, según el calendario laboral en la Sede Administrativa de la Comarca sita en C/ La Comarca s/n, 44.400 Mora de Rubielos (Teruel).
- Para facilitar la presentación de las quejas y sugerencias se podrá acceder al correspondiente formulario a través de la página Web de la comarca www.gudarjavalambre.es

10. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN

La relación de servicios prestados por la comarca, según se plasman en la Carta de Servicios, así como los derechos concretos de los ciudadanos, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- **Información:** Dar información completa de los servicios que se presta, los horarios de atención y las formas de comunicación existentes.
- **Profesionalidad y amabilidad:** Ofrecer un servicio profesional, atento y orientado a las necesidades de cada ciudadano y ciudadana.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

- **Sencillez:** Utilizar un lenguaje común, huyendo de tecnicismos innecesarios, consiguiendo que la tramitación sea simple e inteligible.
- **Voluntad de Servicio integral:** Comunicar la situación administrativa en la que se encuentra un trámite solicitado.
- **Rapidez y eficacia:** Realizar los trámites de atención presencial requeridos en el menor tiempo posible.
- **Instalaciones y equipamientos:** Mantener en perfecto estado las instalaciones municipales.
- **Quejas y sugerencias:** Dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 20 días.

11. INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Para evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos se procederá al estudio minucioso de las quejas y sugerencias que se presenten.

12. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La forma principal a través de la cual se articulará la participación de los ciudadanos en la mejora de la prestación del servicio es mediante la presentación de las quejas y sugerencias.

13. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de servicios estará a disposición de los ciudadanos a través de las siguientes vías:

- Mediante consulta y/o descarga de la página Web de la Comarca.
- Mediante consulta y/o descarga del Portal de la Transparencia de la Comarca.
- Mediante la entrega de ejemplares impresos a los ciudadanos que la soliciten.
- Mediante consulta en el tablón de anuncios de la Comarca.

14. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE SE CONSIDERE DE ESPECIAL RELEVANCIA.

» 14.1 MEDIDAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- a) Al objeto de reducir el consumo de papel, todas las comunicaciones que se dirijan a los Ayuntamientos se efectuarán por correo electrónico.
- b) Siempre que la disposición del mobiliario lo permita, en los despachos colectivos se ubicarán los aparatos de forma que puedan ser utilizados por más de un miembro de la unidad administrativa.
- c) Con carácter general la reproducción de documentos se efectuará en blanco y negro, limitándose el número de copias que se realicen al mínimo imprescindible.
- d) De forma generalizada todos los documentos se imprimirán a doble cara para reducir el consumo de papel.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- e) Todo el papel que se haya generado y que por cualquier circunstancia no vaya a utilizarse se deberá reutilizar como "papel sucio o papel borrador".
- f) Las fotocopiadoras e impresoras (salvo el fax principal) solamente estarán en funcionamiento durante la jornada de trabajo, debiendo permanecer desconectadas el resto del tiempo.
- g) Se procurará el reciclaje de papel, del tóner y de cualquier otro elemento susceptible de ser valorizado.
- h) En las zonas de paso de los edificios se buscará una distribución más eficiente de los puntos de luz y se utilizarán lámparas de bajo consumo o lámparas de tecnología LED. Donde se utilicen tubos fluorescentes se instalarán balastos electrónicos.
- i) Se eliminarán progresivamente los alumbrados indirectos.
- j) Cuando resulte posible, se instalarán elementos automáticos o temporizados para el encendido y apagado de la iluminación, en aquellos supuestos en que no sea posible se colocarán carteles recordatorios para que se apaguen las luces o aparatos conectados.
- k) En los radiadores y estufas eléctricos que se utilicen, se instalarán dispositivos temporizados para que no funcionen fuera de las horas de trabajo.
- l) Se solicitará al personal de limpieza que compruebe la desconexión del alumbrado, fotocopiadoras, ordenadores, impresoras y, en general, cualquier equipo que precise electricidad para su funcionamiento. No obstante, cada trabajador será responsable de comprobar que su despacho queda en correctas condiciones cuando finalice su jornada de trabajo.
- m) En los aparatos que se vayan a adquirir se exigirá que éstos dispongan de función apagado, que suponga la desconexión total del equipo y no deje elementos del mismo trabajando en "stand-by".
- n) En los aparatos que se vayan a adquirir, se exigirá que sean de clasificación energética AA o similar.
- o) El personal y cargos políticos de la Comarca tratarán, en la medida de lo posible, de no utilizar los ascensores, reduciendo con ello el gasto energético.
- p) La calefacción se limitará a aquellas dependencias que vayan a utilizarse. Cuando alguna sala vaya a ser utilizada de forma puntual se establecerá el horario de funcionamiento de calefacción ajustado a la duración prevista de la actividad que vaya a desarrollarse.
- q) El programa informático que regula la calefacción no podrá establecer temperaturas superiores a 23º C., siendo la temperatura real ambiente en los despachos la de 20 º y los termostatos que regulan el aire acondicionado no podrán ser programados a temperaturas inferiores a los 24º C.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno***

- r) Se procederá al estudio de los aislamientos térmicos existentes, respecto al frío y calor de la sede comarcal (cristaleras zona de recepción, aislantes planta 1ª, y planta 2ª), de forma que se optimice la temperatura del edificio.
- s) Se implantarán mecanismos de ahorro de agua tales como válvulas reguladoras de caudal, reguladores de doble descarga o descarga parcial en cisterna.

» 14.2 MEDIDAS EN RELACIÓN CON LA SALUD LABORAL

Se recordará a los empleados y empleadas de la Comarca la necesidad de cumplir con lo estipulado en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

Se entregará a los empleados y empleadas los equipos y material necesarios para que puedan desarrollar su actividad en condiciones de seguridad de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico.

Se procederá de forma periódica a la vigilancia de la salud de los empleados y empleadas de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico.

» 14.3 MEDIDAS EN RELACIÓN CON CALIDAD DEL SERVICIO

La Comarca de Gúdar-Javalambre asume que el centro de la actuación administrativa es el ciudadano, procurando como Administración Pública desarrollar su actividad atendiendo a los siguientes criterios:

- a) Conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos con carácter previo al diseño de políticas públicas y a la gestión y prestación de los servicios públicos a fin de que la actuación de la Comarca como Administración Pública esté dirigida a la satisfacción del interés general y las necesidades reales de los ciudadanos.
- b) Garantizar la participación real y efectiva de los ciudadanos en la elaboración y gestión de políticas públicas y en la prestación de servicios, incluyendo medidas que les permitan, tanto individual como asociadamente, participar, colaborar e implicarse en los asuntos públicos, intervenir en dicha elaboración, formular alegaciones y presentar quejas.
- c) Facilitar a los ciudadanos, por los diferentes canales disponibles, toda la información relativa a su organización y funcionamiento, a la prestación de los servicios públicos y a los compromisos asumidos por la Administración pública en el desempeño de los mismos, con respeto a los límites establecidos en la normativa de aplicación.
- d) Velar por la utilización óptima de los medios de que dispone, ponderando alcanzar no solo el coste económico más racional posible, sino también el carácter o naturaleza social de las medidas que adopte.
- e) Velar por que la consecución de los fines públicos que tienen encomendados se alcance en el menor tiempo posible, reduciendo progresivamente los tiempos de respuesta.
- f) Alcanzar una disminución progresiva de trámites mediante la instalación de procesos y técnicas que fomenten la utilización de un lenguaje accesible y la eliminación de las cargas administrativas.



SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

Expte. **Transparencia y
Buen Gobierno**

- g) Diseñar sus políticas y gestionar sus servicios anticipándose a los problemas y demandas de los ciudadanos.
- h) Impulsar el empleo de técnicas informáticas y telemáticas para el desarrollo de su actuación y para la instauración y mejora de la gestión del conocimiento en su propia organización.
- i) Garantizar que en sus dependencias, en el diseño de sus políticas y en el conjunto de sus actuaciones el principio de accesibilidad universal sea una realidad.
- j) Promover la utilización en sus dependencias administrativas de software de código abierto, así como estándares abiertos y neutrales en materia tecnológica e informática.

Las actuaciones que realice la Comarca como Administración pública deberán implicar a todas las personas interesadas: responsables políticos, directivos, gestores, empleados públicos y ciudadanos.

La mejora continua es el sistema de trabajo por el que la Comarca como Administración pública debe adaptarse a la evolución de la sociedad e introducir la innovación, a cuyo objeto:

- a) Establecerá métodos de evaluación que le permitan prestar sus servicios de manera cada vez más eficiente, eficaz y participativa.
- b) Evaluará las políticas públicas y las actuaciones realizadas atendiendo tanto a los procesos efectuados como a los resultados obtenidos y estableciendo los indicadores adecuados para ello, y adoptará las medidas correctoras precisas en caso de resultado negativo.

La Comarca como Administración pública debe asumir de manera expresa y responsable sus obligaciones y las responsabilidades derivadas de sus actuaciones y decisiones ante los ciudadanos y actuar con responsabilidad social, adoptando medidas para que el impacto de su actuación sea positivo para la sociedad.

La evaluación de las políticas públicas y de calidad de los servicios públicos cumplirá con los siguientes principios:

- a) Principio de legalidad.
- b) Principio de eficacia, entendido como la consecución de los objetivos que se persiguen.
- c) Principio de eficiencia, mediante la óptima utilización de medios para conseguir los fines perseguidos.
- d) Principio de economía, que supone conseguir los objetivos pretendidos con un coste racional.
- e) Principio de transparencia, facilitando la información necesaria a la ciudadanía.
- f) Principio de celeridad, entendido como la consecución de objetivos en el menor tiempo posible.
- g) Principio de universalidad.



- h) Principio de participación ciudadana, que permita intervenir y formular sugerencias, alegaciones o reclamaciones por el deficiente funcionamiento de los servicios públicos.
- i) Principio de simplicidad, utilizando técnicas que simplifiquen trámites y disminuyan tiempos de espera.
- j) Principio de mejora continua, que supone la utilización de métodos que permitan detectar las deficiencias y corregirlas.

La evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos se adecuará, en todo caso, a criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y participación, y se realizará mediante la aplicación de modelos comúnmente aceptados que permitan la comparación de resultados entre los distintos órganos y unidades de la Administración Comarcal, así como con otras Administraciones públicas, y el intercambio de experiencias.

La calidad de los servicios públicos estará determinada por la relación existente entre los objetivos que se pretendan conseguir, los que efectivamente se alcancen, las expectativas de los ciudadanos usuarios de los servicios de que se trate y la definición que de los servicios esté establecida en la normativa vigente en cada materia.

La evaluación de la calidad requerirá en todo caso la fijación previa y la difusión pública de los compromisos y de sus correspondientes indicadores.

Los resultados, conclusiones y propuestas de mejora de la evaluación serán públicos y, al menos, se publicarán en la página Web de la Comarca, así como en el Portal de la Transparencia.

El fin último de la medición de la calidad será la consecución de la excelencia, entendida como la forma de gestionar que aspira a una cultura de mejora sistemática y de avance permanente hacia la perfección, mediante la transformación continua del conocimiento e innovación.

15. IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA RESPONSABLE DE LA REDACCIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS, DE SU IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO.

El Área responsable de la redacción, modificación, implantación y seguimiento de la Carta de servicios será el Área de Servicios Generales de la Comarca, sin perjuicio de que el resto de Áreas de actividad contribuyan a su difusión y cumplimiento.

16. DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogada la anterior Carta de Servicios aprobada por el Consejo Comarcal.

17. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

Las Cartas de Servicios se aprobarán por acuerdo del Consejo Comarcal.

La presente Carta de servicios entrará en vigor desde la fecha de su publicación en la página Web de la Comarca.

La Carta de Servicios deberá ser actualizada cuando se produzcan modificaciones sustanciales en sus contenidos. El procedimiento de actualización será idéntico al establecido para su aprobación inicial.



COMARCA DE GÚDAR-JAVALAMBRE

C/ La Comarca, s/n
44400 Mora de Rubielos
Teruel

SERVICIOS GENERALES

Tel.: 978800008

Fax: 978800431

www.gudarjavalambre.es

20 / 06 / 2016

*Expte. Transparencia y
Buen Gobierno*

La Carta de Servicios deberá actualizarse al menos cada cinco años, debiendo incorporarse a aquéllas los nuevos compromisos y estándares de calidad que se asuman.

DILIGENCIA: La pongo yo la Secretaria, para hacer constar que la presente Carta de Servicios fue aprobada por el Pleno de la Corporación en Sesión celebrada el día 27 de junio de 2016.

Mora de Rubielos a 28 de junio de 2016.

VºBº

LA PRESIDENTA



LA SECRETARIA