

2009

Servicios Comarcales  
CARTA DE SERVICIOS



Comarca  
del Aranda

Aranda





# Índice

<b>ÍNDICE .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN GENERAL .....</b>	<b>5</b>
<b>2. PRESENTACIÓN DE LA COMARCA DEL ARANDA .....</b>	<b>7</b>
<b>3. MISIÓN Y OBJETIVOS DE LA COMARCA DEL ARANDA .....</b>	<b>10</b>
<b>4. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....</b>	<b>11</b>
4.1. INFORMACIÓN GENERAL .....	11
4.1.1. Área de Acción Social.....	11
4.1.2. Área de Cultura.....	20
4.1.3. Área de Turismo.....	23
4.1.4. Área de Juventud.....	25
4.1.5. Área de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.....	27
4.1.6. Área de Deporte.....	29
4.1.7. Área de Protección de Consumidores y Usuarios.....	31
4.2. INFORMACIÓN LEGAL .....	33
4.2.1. Normativa aplicable.....	33
1. Área de Acción Social.....	33
2. Área de Cultura.....	33
3. Área de Turismo.....	34
4. Área de Juventud.....	34
5. Área de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.....	34
6. Área de Deporte.....	35
7. Área de Protección de Consumidores y Usuarios.....	35
4.2.2. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.....	35
4.2.3. PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS .....	36
<b>5. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS .....</b>	<b>37</b>
5.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD .....	37
5.2. INDICADORES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	38
5.3. MECANISMOS DE EVALUACIÓN .....	38
<b>6. DATOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>39</b>
6.1. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS: .....	39
6.2. MAPA DE ACCESO.....	40
6.3. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	40
<b>7. APROBACIÓN .....</b>	<b>41</b>
<b>8. COMUNICACIÓN.....</b>	<b>41</b>



## 1. Introducción general

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”.

La Administración General del Estado ha ido avanzando en estos años y son múltiples las referencias legislativas al respecto. En el caso que nos ocupa, ya a finales del siglo XX se publicó el Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio, por el que se regulan las **Cartas de Servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado (en adelante, AGE)**.

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. Es en el capítulo III del presente Decreto donde se recoge el **Programa de Cartas de Servicios**, incluyendo su definición, estructura, gestión, aprobación y difusión.

Pero no sólo en la AGE sino también en las **Administraciones Locales**, la tendencia generalizada en avanzar en esta línea de Calidad en las Administraciones se ha visto plasmada en la creación, en 2007, de la **Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)**. Es de sumo interés, puesto que es un Agencia Estatal impulsada por el Ministerio de la Presidencia, y que se configura abierta a la participación y cooperación con las administraciones de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales.

El **Plan Localidad para la Modernización de la Administración Local de Aragón** ha hecho propio el objetivo intrínseco que debe impregnar a toda Administración que no es otro que mejorar los servicios municipales y comarcales para satisfacer a la ciudadanía y facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.

El Plan Localidad supone una apuesta por el futuro de las entidades locales aragonesas y una respuesta para las demandas de la sociedad actual. Las administraciones locales son los elementos clave para el dinamismo y la cohesión social de sus realidades. La sociedad es exigente con sus administraciones, a las que no sólo demanda unos servicios de calidad sino también que se gestionen eficientemente los recursos y estemos atentos a sus necesidades. Por ello, a través de las cartas de servicios la comarca adquiere unos compromisos con sus ciudadanos y ciudadanas. El cambio hacia los servicios de calidad se traducirá en un reconocimiento, por parte de los ciudadanos, al compromiso y al esfuerzo de la institución y sus representantes; y una forma de gestión más eficiente de nuestros recursos y nuestra relación con la ciudadanía.

La realidad territorial aragonesa ha llevado a la creación de las comarcas como estructura intermedia, con el objetivo de mejorar la relación con la ciudadanía y la accesibilidad a los servicios públicos. Para ello, la Comarca del Aranda, en colaboración con los municipios que la conforman, están desarrollando diversos servicios de apoyo a los Ayuntamientos, y, en definitiva, de cara a mejorar la relación con la ciudadanía.

La **Comarca del Aranda** pretende desarrollar unos servicios de calidad, y accesibles a toda la ciudadanía, y para ello, se está dotando de las herramientas necesarias para cumplir con dichos objetivos. La presente Carta de Servicios es el compromiso público de la Comarca del Aranda con todos sus habitantes.

## 2. Presentación de la Comarca del Aranda

Desde principios del siglo XX la Comarca del Aranda se enfrenta a un preocupante fenómeno de concentración poblacional. En un corredor de apenas 12 kilómetros en el valle del Aranda, las localidades de Illueca y Brea componen un denso espacio urbanizado-industrial, que concentra los servicios y puestos de trabajo.

Mientras estas localidades han aumentado su población, el resto de la comarca se ha ido despoblando paulatinamente, quedando distribuida en núcleos separados y poco accesibles. Son dos realidades económicas y demográficas: una más urbanizada, industrial y rejuvenecida y otra más rural y envejecida.

En Illueca y Brea vive aproximadamente el 65% de los 7.627 habitantes de la comarca. Si sumamos la población de Gotor, Jarque y Sestrica que cuentan también con pequeñas industrias y con una importante agricultura, el porcentaje se dispara hasta el 84%.

La despoblación y la excesiva dependencia de un monoproducto, junto con la recuperación de la agro-industria y el desarrollo del sector terciario, incluido el turismo, la educación, la formación permanente y la integración de nuevos residentes son los grandes retos a los que se enfrenta la comarca del Aranda en los próximos años.

Esta realidad también es una característica común para el resto de la geografía aragonesa lo que ha llevado a la creación de las comarcas como una estructura intermedia con el objetivo de mejorar la relación con la ciudadanía y la accesibilidad a los servicios públicos del conjunto de la población aragonesa.

La **Comarca del Aranda** comprende 13 municipios: Aranda de Moncayo, Brea de Aragón, Calcena, Gotor, Illueca, Jarque de Moncayo, Mesones de Isuela, Oseja, Pomer, Purujosa, Sestrica, Tierga y Trasobares. La

capital administrativa es Illueca donde se encuentre la sede oficial de la Comarca.

La **Comarca del Aranda** es una entidad supramunicipal que ha de dar respuesta a las necesidades actuales de gestión de servicios públicos y servir de nivel adecuado para la descentralización de competencias por parte de la provincia y de la Comunidad Autónoma, acercando la responsabilidad de su gestión a sus destinatarios.

La **Comarca del Aranda** tendrá a su cargo la ejecución de obras, la prestación de servicios y la gestión de actividades de carácter supramunicipal, cooperando con los municipios que la integran en el cumplimiento de sus fines propios. Así mismo, la **Comarca del Aranda** representará los intereses de la población y del territorio comprendido dentro de la delimitación comarcal, en defensa de la solidaridad y del equilibrio dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

La realidad de la **Comarca del Aranda** hace imprescindible establecer los mecanismos necesarios para facilitar la información y la accesibilidad de los recursos a su población.

Los servicios que se prestan a la ciudadanía pretenden cubrir las necesidades de proximidad que los ciudadanos y ciudadanas de la comarca precisen, siendo estas necesidades de índole muy variada. Estas necesidades ocupan un amplio espectro funcional y material, por lo cual la comarca se apoya en un sistema de comunicación que abarca la información **telefónica, presencial, escrita y telemática**. Sin olvidar el respeto a la legislación vigente, las competencias adquiridas y los recursos propios de los que se dispone.

La **Comarca del Aranda** está al servicio de su ciudadanía y, por ello, quiere en estos momentos presentar a la misma su **Carta de Servicios Comarcales** con la que persigue un doble objetivo:

- a) Fomentar la transparencia, dando a conocer el funcionamiento de los servicios que realiza y acercarlos a la ciudadanía.



- b) Mejorar la calidad de los servicios, respondiendo a la creciente demanda de la sociedad en este sentido.

La elaboración de la Carta de Servicios ha requerido un análisis de su funcionamiento y gestión de los servicios que supone el punto de partida para conseguir el objetivo de mejora continua de nuestros servicios.

La presente Carta de Servicios se estructura en los siguientes apartados:

- Misión y Objetivos de la Entidad
- Información de carácter general y legal
  - Relación y descripción de cada uno de los servicios
  - Normativa aplicable
  - Derechos de la ciudadanía
  - Participación de ciudadanos y usuarios
- Compromisos de Calidad
  - Relación de compromisos de calidad ofrecidos
  - Indicadores de calidad y seguimiento
  - Mecanismos de evaluación
- Datos complementarios
  - Direcciones postales, telefónicas y telemáticas
  - Plano de acceso
  - Identificación de la unidad responsable de la carta de servicios
- Aprobación
- Comunicación

### **3. Misión y Objetivos de la Comarca del Aranda**

La Comarca del Aranda como entidad local territorial con personalidad jurídica propia, capacidad y autonomía tiene como misión desarrollar los servicios comarcales adecuados, complementarios a los servicios municipales, para responder a las necesidades y expectativas de todos los habitantes de la comarca, así como a otros grupos de interés (visitantes, empresas,...)

De esta forma, la Comarca del Aranda tiene como objetivos el desarrollo de las siguientes áreas competenciales:

- Acción social
- Protección Civil
- Promoción del Turismo
- Deporte
- Juventud
- Residuos Urbanos
- Patrimonio Cultural y Tradiciones Populares
- Cultura

## 4. Información de Carácter general y legal

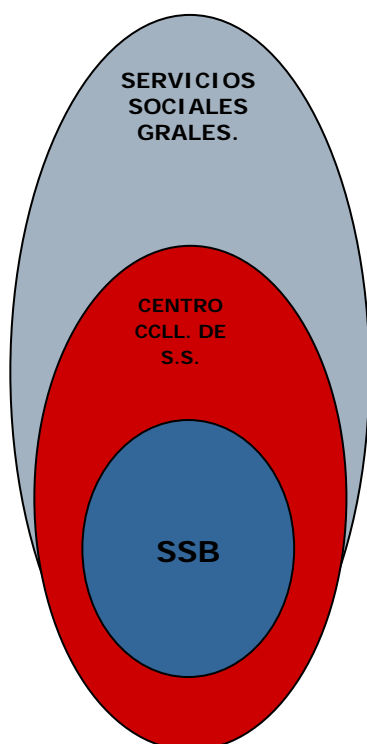
### 4.1. Información general

#### 4.1.1. Área de Acción Social.

El Sistema Público de Servicios Sociales asegura la acción coordinada entre las diferentes Administraciones y se estructura en **dos niveles de atención**, constituidos por los *servicios sociales generales* y los *servicios sociales especializados*.

**Los servicios sociales generales** son servicios públicos de carácter polivalente y comunitario, cuya organización y personal están al servicio de toda la población.

Son el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales y proporcionan una atención que tiene por objeto favorecer el acceso a los recursos de los sistemas de bienestar social, generando alternativas a las carencias o limitaciones en la convivencia, favoreciendo la inclusión social y promoviendo la cooperación y solidaridad social.



- **El Centro de Servicios Sociales** constituye la **estructura administrativa y técnica** de los servicios sociales generales.

Es un **equipamiento comunitario** dotado de un equipo multidisciplinar e interdisciplinar integrado por diferentes profesionales.

Dentro del equipo multidisciplinar se integran los **Servicios Sociales de Base**, como **unidades de trabajo social** que prestan su atención directa en todos los municipios, facilitando tanto el acceso al sistema de servicios sociales como al profesional de referencia en dicho ámbito.

Profesionales del Centro Comarcal de Servicios Sociales:

- 1 Directora
- 3 Trabajadores Sociales
- ½ Educador Social
- 1 Psicóloga. Asesoría IAM
- 1 Auxiliar Administrativo. Convenio Inaem
- 20 Auxiliares de Ayuda a Domicilio
- 1 Monitora de Actividades Sociales. Convenio Inaem

**Servicios Sociales Generales**

***Servicio de Información, valoración, diagnóstico y orientación:***

Ofrece *información* precisa sobre las prestaciones del sistema público de servicios sociales, y genérica de otros sistemas públicos orientados al bienestar social.

Realiza un *estudio* que permite el análisis individualizado de cada caso (personal, grupal o comunitario). Así como la *evaluación* integral de las necesidades que permitan efectuar cada *diagnóstico* concreto. Y *orientar* hacia las prestaciones que resulten más idóneas elaborando un itinerario individualizado de atención.

Son el conjunto de atenciones de Trabajo Social que facilitan a todas las personas el conocimiento, orientación y apoyo para el acceso a los recursos sociales, al objeto de garantizar sus derechos sociales.

Atención directa en los municipios.

Lugar Ayuntamiento.

Solicitar Cita Previa 976548090

## HORARIO DE ATENCIÓN A PÚBLICO DEL SERVICIO SOCIAL DE BASE

### MUNICIPIOS CON ATENCIÓN SEMANAL

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
ARANDA 10,00 A 11,00	TRASOBARES 10.00 A 11.00	JARQUE 10.00 A 12.30	BREA 11,00 A 13,30	OFICINA
ILLUECA 11,00 A 13,30	TIERGA 12.00 A 13.00	ILLUECA 11,00 A 13,30	SESTRICA 12.00 a 14.00	
GOTOR 11,00 A 12,00	BREA 11,00 A 13,30	MESONES 11,30 A 12,30		

### MUNICIPIOS SIN ATENCIÓN CONTINUADA

OSEJA	POMER	CALCENA	VIVER	PURUJOSA
-------	-------	---------	-------	----------

- ***Servicio de ayuda a domicilio***

Proporciona un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado. Tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a los individuos y/o familias en su domicilio. Para facilitar el desarrollo de las actividades de la vida diaria a aquellas personas con limitaciones de autonomía personal, con el objeto de evitar, o retrasar, el ingreso en centros de carácter residencial, ofreciendo también la realización de tareas de apoyo puntual o sustitución, en su caso, de los cuidadores en su domicilio.

- ***Servicio de Intervención familiar***

Son un conjunto de atenciones profesionales dirigidas a favorecer la convivencia y la integración social, fomentando la adquisición de habilidades básicas y hábitos de conducta, tanto en lo relativo a las capacidades personales como las relacionales, en situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad de cualquier miembro de la unidad de convivencia. Aporta una intervención técnica dirigida a orientar, asesorar y dar apoyo a la familia o unidad de convivencia o a alguno de los miembros de la misma, cuando existan situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad.

**Atención a menores/Atención a menores en situación de riesgo.**

Este servicio hace un especial hincapié en la atención a menores. Informa y orienta a menores y familias en lo relativo al conocimiento de los derechos de los menores y recursos existentes y los profesionales realizan su intervención para prevenir las posibles situaciones de maltrato, desprotección y desamparo.

**Proyectos para la Comunidad con los alumnos del IES.**

El Centro Comarcal de Servicios Sociales en colaboración con el IES pretende llevar a cabo, con este proyecto una medida rehabilitadora en relación con la expulsión de los alumnos del Instituto. Los menores expulsados podrán realizar parte de su expulsión en centros colaboradores llevando a cabo una serie de actividades con fines preventivos y educativos. De esta forma se evita que el menor se desvincule de su obligación escolar y se motive a través de tareas socioeducativas en las que se pueda sentir útil.

- ***Servicio de Apoyo a Personas Cuidadoras***

Ofrece apoyo y sustitución a aquellas personas que se dedican, con carácter habitual y sin retribución, al cuidado de personas con limitaciones en su autonomía personal, familiar y social.

**Servicio de sustitución del cuidador habitual.** Esta englobado dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio en su modalidad de Programa Respiro. Consiste en la prestación al cuidador de un servicio de sustitución en el domicilio durante el tiempo que precise para realizar actividades necesarias para cubrir sus necesidades básicas o su desarrollo personal y social. Las tareas que se desarrollarán en el domicilio en ese periodo serán las propias de atención al dependiente que desarrolla su cuidador habitual, aunque fundamentalmente habrán de ser las de acompañamiento, de manera que en ningún caso se puedan sustituir las funciones que desarrollaría el servicio de ayuda a domicilio.

**Servicio de Atención temporal en Centro de día.** Consiste en la prestación de un servicio a la persona cuidada por un cuidador habitual, en un centro diurno de atención social y con carácter temporal, para favorecer el respiro del cuidador habitual durante el tiempo que precise para cubrir sus

necesidades básicas o para realizar actividades que favorezcan su desarrollo personal y social. El tiempo máximo será de 550 horas anuales. La prestación del servicio podrá ser continua o discontinua en el tiempo.

**Servicio de estancia temporal en centro de internamiento.** Consiste en un servicio de sustitución en periodo vacacional o en especiales situaciones personales del cuidador. El límite de estancia temporal será de un máximo de 45 días al año. Las circunstancias de carácter personal habrán de acreditarse mediante justificación técnica, por medio de informe social preceptivo, del Servicio Social de Base o Centro de Servicios Sociales correspondiente.

- ***Servicio de Animación Comunitaria y Participación***

Conjunto de actuaciones de animación comunitaria, de fomento y promoción del asociacionismo y su participación en el desarrollo de la comunidad y de promoción del voluntariado y ayuda mutua. Son actuaciones destinadas al fortalecimiento de redes sociales y de autoayuda y al desarrollo de la comunidad.

Desde este servicio se realizan diferentes actividades;

**Cooperación con las entidades locales.**

A través de las Subvenciones en materia de Acción Social, se coopera con las diferentes Asociaciones de tercera edad y mujer. Se realiza una dinamización y asesoramiento en materia de acción social.

**Encuentros Comarcales de Mujer y Tercera edad.**

Se celebran anualmente en un municipio de la Comarca, en septiembre el primero y en junio el de Tercera Edad. Con ellos se pretende, fomentar la interrelación entre las personas, crear un espacio donde las asociaciones puedan intercambiar experiencias y hacer llegar a la Comarca sus expectativas y dinamizar el asociacionismo de la Comarca.

**Actividades sociales: Aprovecha tu tiempo libre**

Pretende ser una alternativa de ocio dirigida a personas adultas y personas mayores de la Comarca.

Los objetivos que persigue son la promoción social y desarrollo del tejido asociativo.

Cumple una función lúdico – formativa. Se programan diferentes actividades, en período de invierno en todos los municipios de la comarca y son llevadas a cabo por un monitor/a de actividades sociales

- ***Servicio de Atención de Urgencias Sociales***

Son un conjunto de medidas desarrolladas con objeto de paliar de manera urgente y temporal una situación de necesidad social, individual o colectiva, originada por circunstancias sobrevenidas. Atención inmediata para ofrecer información, facilitar el trámite de los recursos existentes y atender desde una perspectiva integral a las personas que se encuentren en situación de necesidad como consecuencia de una urgencia social o en el marco de una emergencia social.

- ***Servicio de Alojamiento Temporal para situaciones de Urgencia***

Proporciona, con carácter temporal, un alojamiento digno y unas condiciones favorables para la convivencia a quienes puedan encontrarse en situación de carencia de alojamiento, en situaciones excepcionales, emergencias de carácter social y/o de conflictos convivenciales que pongan en peligro la seguridad física o emocional de alguno de los miembros de la unidad de convivencia.

- ***Servicio de Prevención e Inclusión***

Ofrece intervenciones de carácter comunitario dirigidas a la sensibilización y movilización de la comunidad e intervenciones específicas con personas, unidades de convivencia y grupos en situación de riesgo de exclusión y vulnerabilidad social. Tiene como objeto favorecer procesos de inclusión social

### **Jornadas de Promoción del Autoempleo**

En el año 2009 tuvo lugar la 1ª Jornada Autoempléate organizada por los distintos departamentos de la Comarca del Aranda. El fundamento de la misma es dar a conocer a gente en situación de desempleo otras formas de empleo en la Comarca. Fomentar el autoempleo, conocer recursos, formas de financiación y apoyo de distintos organismos y entidades. Pretende ser un foro para compartir otras experiencias de autoempleo.

### **Integración social de Inmigrantes. Intervención educativa con inmigrantes**



El Centro Comarcal de Servicios Sociales desarrolla el Programa de Inmersión Lingüística y Refuerzo Educativo para los niños de origen extranjero. Se lleva a cabo en los centros escolares. Actualmente se está prestando en los colegios de Brea, Illueca, Jarque y Gotor y en el IES “Sierra de la Virgen”.

Se pretende favorecer la inserción socio - educativa de los inmigrantes residentes en la Comarca facilitar el aprendizaje de la lengua de acogida.. Reforzar los conocimientos adquiridos en el colegio – IES.

Además de los servicios sociales generales, que constituyen el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales, se prestan otros programas especializados:

## **2. Servicios Sociales Especializados**

Los servicios sociales especializados se organizan atendiendo a la tipología de las necesidades, para dar respuesta a situaciones y necesidades que requieren una especialización técnica o en que la intervención reviste una especial intensidad o complejidad.

Se prestan a través de centros, servicios, programas y recursos dirigidos a necesidades que requieren una atención específica.

- ***Servicios para el apoyo del mantenimiento de las personas en su domicilio***

### **Centro de Día de Brea de Aragón**

C/Oriente, 20

50246 Brea de Aragón.

Tlf. 976548090. Consúltale al trabajad@r social de tu municipio

El Centro responde a la atención de las necesidades de las personas mayores afectadas por la pérdida de la autonomía, contribuyendo a su rehabilitación y a la recuperación de la autoestima, al tiempo que supone un apoyo a las familias de los usuarios, pudiendo descansar de sus tareas diarias de cuidado.

Prestaciones:

- Servicio de Transporte
- Servicio de Manutención
- Servicio de Atención Personal
- Servicio de Terapia Ocupacional

### **Residencia de Personas Mayores Comarca del Aranda**

C/ Fueros de Aragón, s/n

50250 Illueca

Tlf. 976548118

La Residencia de Personas Mayores es un recurso de alojamiento alternativo para aquellas personas que no pueden o no desean permanecer en su domicilio. Es un centro gerontológico abierto, de desarrollo personal y atención socio-sanitaria interprofesional, en la que viven temporal o permanentemente personas mayores, generalmente con algún grado de dependencia

### **PRESTACIONES ECONÓMICAS:**

#### **Prestaciones Económicas para situaciones de urgencia**

Son prestaciones económicas de pago único y de carácter extraordinario destinadas a resolver situaciones de necesidad que afecten a personas o familias que se vean privadas de los medios de vida básicos imprescindibles.

#### **Otros Servicios**

#### **Centro comarcal de Información a la Mujer**

Pz del Castillo/sn

50250 Illueca

Tlf. 976548090

El Centro Comarcal de Información y Servicios a la Mujer va dirigido a la consecución de los siguientes objetivos:

1.- Proporcionar a las mujeres información y asesoramiento que les permita el ejercicio de sus derechos dentro de los principios de igualdad, reconocidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de Aragón.

2.- Fomentar e impulsar el desarrollo de actividades que favorezcan la promoción de la mujer y la eliminación de obstáculos que impidan su desarrollo integral.

3.- Promover y potenciar aquellas asociaciones o instituciones tanto públicas como privadas, sin ánimo de lucro, que actúen en el área de la mujer.

Con presencia en la Comarca:

- Atención psicológica a mujeres dirigida al asesoramiento y atención psicológica específica a mujeres que atraviesen una situación especialmente crítica, y prioritariamente, aquellas que sufren o han sufrido malos tratos, físicos y/o psíquicos, agresiones sexuales. Cursos, charlas y talleres
- Asesoramiento Jurídico a mujeres
- Asistencia en Zaragoza:
- Orientación Profesional Individualizada y Continua
- Asesoramiento laboral a mujeres
- Asesoramiento en temas de formación
- Asesoramiento empresarial para mujeres emprendedoras

#### 4.1.2. Área de Cultura.

El Servicio de Cultura posibilita el acceso a la cultura a todos los municipios de la Comarca del Aranda, independientemente de su número de habitantes, a través de grupos y compañías para la realización de actuaciones de música, teatro, danza, cine y otras manifestaciones culturales; también el mantenimiento de bibliotecas, apoyo a asociaciones culturales a través de subvenciones y asesoramiento, etc.

Los objetivos del Área de Cultura se centran en:

- Promoción, fomento y apoyo a la difusión de la cultura en cada una de sus manifestaciones.
- Coordinación, gestión y supervisión de la actividad cultural de competencia comarcal.

Su desarrollo se concreta en los siguientes servicios:

- Colaboración con los ayuntamientos en el mantenimiento y conservación de fondos de bibliotecas.
- Fomento del hábito de la lectura mediante campañas de cuentacuentos denominado “Contando con los cuentos en Navidad” aproximando a cada pueblo una actividad infantil relacionada con la lectura en periodo estival navideño. También se colabora, en la medida de lo posible con posibles autores que deseen editar sus publicaciones.
- Fomento y apoyo de actividades relacionadas con la actividad artística como por ejemplo la pintura o la fotografía organizando anualmente un concurso destinado a ilustrar el “Calendario Cultural Comarcal”, cursos de pintura para adultos y niños,
- Organizar, programar y ejecutar aquellas actividades culturales de ámbito comarcal encaminadas a la promoción de la música, el teatro, las artes plásticas y, en general, en toda actividad que suponga el fomento de las artes y la cultura para lo que organiza programas

como “Noches de Verano”, campaña de animación Cultural que tiene por objetivo, prestando atención a todas las poblaciones y para las que resulta más difícil tener acceso a la cultura, posibilitar el acceso a la cultura de todos y cada uno de los pueblos que componen nuestra Comarca. Acercamos el teatro, la música, el circo, la magia...a la calle, a los rincones de nuestros pueblos donde habitualmente no se celebran, con la frecuencia que nos gustaría por la falta de infraestructuras, este tipo de actividades.

- A su vez colabora económicamente en la programación de actividades y actuaciones culturales dentro del programa “Círculo de Artes Escénicas Musicales y Plásticas de Aragón”; programa cofinanciado por la Comarca del Aranda, Ayuntamientos, DPZ y DGA.
- Cooperación y apoyo, mediante subvenciones convocadas anualmente desde el Departamento de Cultura de la Comarca, de las asociaciones culturales con especial atención a las actividades desarrolladas por dichas asociaciones en semanas culturales, conciertos, actividades didácticas, etc.
- Fomento del hábito creativo-artístico, para lo cual se realiza durante los meses de verano una Ludoteca Viajera que acude a todos los municipios de la comarca acercando a los niños de 3 a 12 años las manifestaciones artísticas.

Los objetivos de este programa son:

Establecer una red de actuación comarcal con la infancia durante los meses de Verano que cubra las necesidades de ocio y Tiempo libre de este sector para optimizar los recursos disponibles.

Contribuir en el proceso educativo de los niños y niñas, desarrollando sus capacidades personales y sus habilidades sociales.

Potenciar la creatividad de los niños y niñas facilitando sus capacidades de expresión y comunicación.

- Cooperación con las entidades locales. Se realiza una dinamización y asesoramiento en materia cultural a petición de los municipios.

- Colaboración en Jornadas de Promoción del Autoempleo. *Jornadas Autoempleate* organizada por los distintos departamentos de la Comarca del Aranda. El fundamento es fomentar el autoempleo, conocer recursos, formas de financiación y apoyo de distintos organismos y entidades.

#### 4.1.3. Área de Turismo.

La finalidad del Área de Turismo es el fomento del turismo y el comercio en la comarca.

Su desarrollo se concreta en los siguientes servicios:

- Realización de actividades tendentes a la promoción del turismo y comercio de la comarca tales como ferias comarcales, edición de material promocional (libros, folletos, planos,...), cursos de formación, rutas turísticas etc. Etc.
- Actuaciones turísticas en la Comarca conforme a las Directrices del Manual de señalización turística de la Comunidad Autónoma.
- El ejercicio de las funciones inspectoras que les correspondan, con el fin de comprobar e investigar el cumplimiento de la legislación turística. Autorización de ubicación de alojamientos al aire libre y otras modalidades de acampada.
- La elaboración y aprobación de un Plan de Dinamización Turística Comarcal, respetando las Directrices de los recursos turísticos de la Comunidad Autónoma.
- 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 gestión de las oficinas comarcales de turismo y la coordinación de las oficinas municipales de turismo ubicadas en el ámbito territorial comarcal, para ello se contratan anualmente informadores turísticos que gestionan tales oficinas y realizan visitas guiadas en los diferentes museos, monumentos históricos o centro de interpretación de la Comarca.

Desde el departamento de turismo realizamos visitas didácticas guiadas, para colectivos especializados, grupos concertados, etc.

- 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.
- Cooperación y apoyo, mediante subvenciones convocadas anualmente desde el Departamento de Turismo de la Comarca destinadas al sector privado y la finalidad que se pretende conseguir es incentivar el fomento de la promoción del turismo.



#### 4.1.4. Área de Juventud.

El Área de Juventud de la Comarca del Aranda está orientado a motivar y formar a la población joven de la Comarca para que participe activamente en la elección y desarrollo de actividades que contribuyan al progreso de sus habilidades sociales en relación al ocio y tiempo libre, arte, empleo, formación y prestando especial interés a la promoción de la salud.

Los servicios que se prestan son:

- El fomento, asesoramiento, apoyo mediante subvenciones convocadas anualmente, del asociacionismo juvenil de la Comarca.
- Apoyar los intereses de los jóvenes de la Comarca, prestando los servicios necesarios y requeridos como la inscripción en los campamentos del Instituto Aragonés de Juventud, los Campos de Trabajo, asesoramiento en carnés jóvenes, etc.
- La promoción y organización de actividades de animación, artísticas y socioculturales dirigidas a la juventud tales como encuentros con autores, cursos de monitor de tiempo libre, de fotografía, talleres de de hip-hop, cortos, de graffiti...

Con especial desarrollo de las actividades donde ellos puedan expresarse libremente, tanto sus manifestaciones plásticas, musicales etc.... para ello se ha creado el *Proyecto **Nómadas***, donde anualmente y durante un periodo de tiempo limitado se crea un contenedor artístico dedicado única y expresamente para ellos.

Nómadas es una intervención artística destinada al público joven y todos los vecinos en general en la que confluyen exposiciones, actuaciones, talleres creativos, ... con una implicación activa de la gente de la Comarca y que va desde artistas que son naturales de la comarca y que en su día salieron para trabajar, artistas que apostaron por residir en alguno de los pueblos del Aranda o que vinieron a vivir,

jóvenes que realizan alguna actividad artística en su pueblo y jóvenes que participan en alguno de los talleres que desde la Comarca o los municipios se ofertan.

- Promoción de ocio alternativo Promoción y organización de actividades saludables, para ello, entre otras actividades, patrocina anualmente unas charlas sobre sexualidad que se imparten en el Instituto de Educación Secundaria
- Colaboración con el Instituto Sierra de la Virgen en cuantas actividades se plantean y en particular con el **Programa Apertura de Centros**, donde el Departamento de Juventud aporta una persona que gestiona el espacio; lugar abierto de miércoles a domingo en horario no lectivo.
- Colaborar con el Instituto Aragonés de la Juventud en los programas de intercambio de colectivos juveniles y en el registro de asociaciones juveniles.
- El establecimiento de Puntos de Información Joven de la Comarca dentro del Sistema Aragonés de Información Joven donde los jóvenes pueden asesorarse sobre empleo, actividades, vivienda, formación, salud, etc. En la actualidad y durante el periodo lectivo se encuentra situado este punto en el IES Sierra de la Virgen por ser el espacio donde más jóvenes se concentran diariamente.

#### **4.1.5. Área de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.**

La Agencia de Empleo y Desarrollo Local presta un servicio público dirigido a potenciar el desarrollo económico y social de la Comarca del Aranda.

En la Agencia de Empleo y Desarrollo Local encontrarán asesoramiento e información desempleados, emprendedores, empresarios y trabajadores, de forma que se promuevan, faciliten e impulsen actividades generadoras de empleo y actividad económica.

Estos objetivos se desarrollan a través de los siguientes servicios:

- Asesoramiento e información a desempleados, emprendedores, empresarios y trabajadores.
- Punto de Información del Instituto Aragonés de Empleo.
- Difusión y utilización de aquellos servicios y desarrollos tecnológicos que el Instituto Aragonés de empleo pone a disposición: Renovación de la Demanda o Informes de Demanda personalizados sin desplazarse a la Oficina de Empleo de Calatayud.
- Facilitar la inserción laboral.
- Analizar la evolución y repercusión de las políticas activas de empleo.
- Organización y Coordinación de Cursos Formativos y programas de Empleo.
- Programa de Atención al Emprendedor en su Domicilio.
- Información y apoyo en la gestión y tramitación de Ayudas y Subvenciones Públicas.
- Convenios con las Asociaciones de Comerciantes y de Empresarios.
- Promoción, información y orientación de actividades generadoras de empleo y actividades económicas.
- Prospección de recursos infrautilizados, identificando nuevas actividades económicas y posibles emprendedores.

- Acompañamiento técnico en la iniciación de proyectos empresariales.
- Apoyo a los promotores de las empresas.
- Consultoría en gestión empresarial.
- Asistencia en los procesos formativos.
- Subvenciones de la Comarca a Nuevas Empresas y proyectos empresariales I+E (Iniciativa + Empleo).
- Fomento del tejido asociativo comarcal y asesoramiento en los trámites de constitución.
- Promoción de la Comarca.
- Colaboración con el resto de Agentes de empleo y Desarrollo Local.

Para acceder a cualquier tipo de servicio es necesario que se contacte previamente con la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.

#### 4.1.6. Área de Deporte.

El objetivo del Área es dar servicio y cubrir la demanda de las personas que desean practicar deporte en la Comarca.

Los servicios que se desarrollan son:

- **Promoción y fomento** de la actividad realizada en la Comarca a través de las entidades asociativas, clubes. Subvenciones anuales.
- **Ejecución de programas de fomento de la enseñanza y práctica** de la actividad **físico-deportiva escolar y juvenil**.
- En competiciones deportivas organizar y colaborar en la organización de los Juegos Deportivos en Edad Escolar establecidos por el Gobierno de Aragón.
- **Participar en la elaboración** del Plan General de Instalaciones Deportivas de la Comunidad Autónoma.
- **Dar servicio y cubrir la demanda** de las personas que desean practicar deporte en la Comarca. Los servicios que se desarrollan son:
  - Actividades dirigidas a las personas de más edad:
    - Gimnasia suave.
    - Geronto-gimnasia
  - Actividades para adultos:
    - Aeróbic
    - Yoga
    - Gimnasia de mantenimiento
    - Pilates.
  - Actividades para niños:
    - Escuela de tenis
    - Escuela de patinaje
    - Escuela de gimnasia rítmica
    - Escuela de fútbol sala
    - Escuela de baloncesto
    - Escuela de atletismo.
    - Escuelas de polideporte
  - Competiciones en edad escolar:
    - Fútbol sala
    - Baloncesto.
  - **Actividades puntuales:**
    - Cross Escolar
    - Olimpiada Escolar

- Festival de fin de curso Patinaje en Illueca
  - Festival de fin de curso de Gimnasia Rítmica.
  - Campus de Fútbol sala y baloncesto.
  - Fiestas Acuáticas.
  - Campaña “Jugando al Atletismo”
  - Campaña “Juegos del Jalón” en colaboración con otras Comarcas.
- Cursos de natación en verano para niños, adultos, 3ª edad.

#### 4.1.7. Área de Protección de Consumidores y Usuarios.

La oficina de información y atención al consumidor y usuario (OCIC) es la instancia pública más inmediata para la defensa de los consumidores. Desde la Comarca se presta este servicio para garantizar y facilitar la protección de los derechos de sus habitantes, como consumidores finales, en el ejercicio de relaciones comerciales y contractuales que puedan formalizarse tanto dentro como fuera del ámbito comarcal.

Esta cercanía y facilidad de acceso es uno de los objetivos prioritarios, ya que como finalidad se pretende que los vecinos de la Comarca reconozcan, identifiquen y utilicen los medios de protección de este servicio en el desarrollo de un sistema de mercado y una sociedad de consumo.

Son derechos básicos de los consumidores:

La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquellos que amenacen al medio ambiente.

- ✓ El reconocimiento, protección y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- ✓ La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que las leyes de consumo tutelan.
- ✓ La información veraz, comprensible e inequívoca sobre las operaciones y sobre los distintos productos, bienes y servicios públicos o privados susceptibles de uso o consumo.
- ✓ La educación y formación en materia de consumo.
- ✓ La constitución de asociaciones de consumidores y su representación por medio de éstas.
- ✓ La especial protección de aquellas situaciones de inferioridad o indefensión en que puedan encontrarse de manera individual o colectiva.

Para la garantía de estos derechos básicos, la OCIC desempeña las siguientes funciones:

- Informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, además de ejercer la actividad de mediación en los conflictos que puedan surgir en el desarrollo de los mismos.
- Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias y reclamaciones e iniciar actuaciones de mediación cuando procedan y, en el caso de que no prosperen, remitirlas a las asociaciones u organismos públicos competentes, haciendo un seguimiento para mantener a los interesados debidamente informados.
- Realizar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de arbitraje a la Junta arbitral correspondiente, que en nuestro caso es la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.
- Suministrar la información en materia de consumo requerida por las distintas Administraciones públicas.
- Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.
- Potenciar el asociacionismo en materia de consumo.
- Facilitar a los consumidores los datos referentes de productos o servicios puestos en el mercado a su disposición y los de aquéllos que se encuentren retirados o prohibidos por tener riesgo de peligrosidad, también proporcionar información sobre la regulación de precios y condiciones de adquisición de productos o servicios.
- Realizar campañas informativas con el objetivos de conseguir un mejor conocimiento de los consumidores de sus derechos y obligaciones.
- Disponer de la documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo.
- Recibir sugerencias o peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan o establecer otros nuevos si se consideran necesarios.
- Dirigir consultas al Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.
- Colaborar, cuando sea necesario, con la Inspección de Consumo.

Para el desarrollo de estas funciones y con el fin de facilitar a los consumidores el ejercicio de los derechos antes mencionados, el Gobierno de Aragón y la Comarca del Aranda desarrolla este servicio de protección al consumidor promoviendo, fomentando y habilitando esta oficina y manera presencial en la comarca, acercando de esta manera los servicios públicos al ciudadano.



## **4.2. Información Legal**

### **4.2.1. Normativa aplicable.**

- Ley 10/1993, de 4 de noviembre, de Comarcalización de Aragón.
- Ley 9/2000 de creación de la Comarca del Aranda.
- Decreto 78/2002, de 26 de febrero del Gobierno de Aragón, por el que se transfieren funciones y traspasan servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a la Comarca del Aranda.
- Decreto 4/2005, de 11 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Decretos de Transferencia de cada una de las Comarcas.
- 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 Comarcalización de Aragón.

#### **1. Área de Acción Social.**

- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
- Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Reglamento de Ayudas de Urgencia.
- Reglamento del Centro de Día de Brea de Aragón.
- Reglamento de la Residencia de Personas Mayores “Comarca del Aranda”.
- Ordenanza General de Subvenciones de la Comarca del Aranda.

#### **2. Área de Cultura.**

- Tasa de prestación de servicios culturales.
- Ordenanza general de subvenciones en materia de acción cultural.

### **3. Área de Turismo.**

- Ley 6/2003 de Turismo de Aragón.
- Normativa sectorial de los establecimientos de competencia comarcal (empresas de turismo activo, empresas de restauración, alojamientos al aire libre, acampadas, viviendas de turismo rural y albergues y refugios)
- DECRETO 295/2005, de 13 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las declaraciones de interés turístico de Aragón.
- Tasa de prestación de servicios turísticos.
- Ordenanza general de subvenciones en materia de acción turística.

### **4. Área de Juventud.**

- Tasa de prestación de servicios juveniles.
- Ordenanza comarcal de subvenciones en materia de acción juvenil.

### **5. Área de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.**

- ORDEN de 9 de marzo de 2007, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la contratación de Agentes de Empleo y Desarrollo Local en el ámbito de colaboración con las entidades locales.
- Orden de 7 de mayo de 2008, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se modifica el artículo 5.2 de la Orden de 9 de marzo de 2007, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la contratación de Agentes de Empleo y Desarrollo Local en el ámbito de colaboración con las entidades locales.
- ORDEN de 27 de abril de 2009, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se modifican diversos artículos de la Orden de 9 de marzo de 2007, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la contratación de Agentes de Empleo y Desarrollo Local

## **6. Área de Deporte.**

- Reglamento del Servicio Comarcal de Deportes.
- Tasas Deportivas del SCD.

## **7. Área de Protección de Consumidores y Usuarios.**

- Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del consumidor y usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

### ***4.2. 2. Derechos de la ciudadanía***

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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.

Así pues, de manera general, los ciudadanos tienen derecho:

- A poder identificar con claridad y prontitud la unidad administrativa que, dentro de la Administración, es competente para la prestación del servicio requerido.
- A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello de forma eficaz y rápida.
- A ser atendidos de forma directa y personalizada.
- A una información administrativa real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.

- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las autoridades administrativas de la DGA conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

#### ***4.2.3. Participación de ciudadanos y usuarios***

La atención a los usuarios se hace bien personalmente en las oficinas o bien vía telefónica y correo electrónico.

La Comarca de Aranda dispone de un sistema a través del cual los ciudadanos y ciudadanas pueden formular sus **Quejas y Sugerencias** sobre el funcionamiento de los servicios públicos prestados por esta Entidad.

El sistema contempla dos mecanismos de presentación de Quejas y Sugerencias: el primero consiste en un modelo de solicitud general con la queja y/o sugerencia manifestada que se entrega en la oficina comarcal donde se registra, analiza y se da respuesta en su caso, introduciendo las acciones correctoras que sean convenientes; y el segundo se trata de un formulario de contacto para remitir consultas y/o sugerencias de forma electrónica en la página web comarcal.

## 5. Compromisos de calidad ofrecidos

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:

### *5.1. Identificación de los 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.
- **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 comarcales.
- **Quejas y sugerencias:** Dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 30 días.

## ***5.2. Indicadores de control y seguimiento***

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Comarca:

- Número de quejas y sugerencias recibidas por áreas comarcales.
- % de quejas y sugerencias contestadas en plazo.
- Número y tipo de mejoras realizadas anuales en las instalaciones y equipamientos comarcales y municipales.
- Número de cursos de formación realizados por el personal.
- Número de personas usuarias del Servicio Social de Base.
- Números de actividades culturales realizadas en el año.
- Número de consultas atendidas en materia de turismo.
- Número de personas usuarias de las actividades juveniles.
- Número de personas usuarias del Servicio de facilitación de la inserción laboral.
- % de asesoramiento empresarial con resultado de nueva actividad.
- Número de actividades y competiciones deportivas organizadas en el año.

## ***5.3. Mecanismos de Evaluación***

A efectos del seguimiento y control de la prestación de los servicios se establece que la Secretaría Comarcal como responsable de la gestión de los servicios recogidos en la presente Carta de Servicios Comarcales será la responsable de la labor de control y seguimiento, verificando el cumplimiento de los indicadores establecidos con una periodicidad trimestral, y se realizará una evaluación anual del grado de cumplimiento de los mismos, introduciendo si así procede un plan de mejora de los mismos, con las acciones correctivas que sean necesarias en su caso.

## 6. Datos complementarios

### 6.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

#### **Sede Comarcal**

Castillo Palacio del Papa Luna  
Plaza del Castillo s/n. 50250 Illueca

Tlfno: 976 548 090

Fax: 976 821 503

Correo electrónico: [info@comarcadelaranda.net](mailto:info@comarcadelaranda.net)

Web: [www.comarcadelaranda.com](http://www.comarcadelaranda.com)

Horario: De 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes

En la misma localización física:

#### **Centro Comarcal de Servicios Sociales**

Correo electrónico: [ssbase@comarcadelaranda.com](mailto:ssbase@comarcadelaranda.com)

#### **Cultura, Juventud y Turismo**

Correo electrónico: [cultura-turismo@comarcadelaranda.com](mailto:cultura-turismo@comarcadelaranda.com)

[juventud@comarcadelaranda.com](mailto:juventud@comarcadelaranda.com)

#### **Oficina Comarcal de Información al Consumidor**

Correo electrónico:

[informacionconsumidor@comarcadelaranda.com](mailto:informacionconsumidor@comarcadelaranda.com)

Horario: De 10:00 a 13:00h (Lunes y martes en Illueca, miércoles en Brea de Aragón, jueves y viernes en la Sede Comarcal)

Otras infraestructuras comarcales:

**Agencia de Empleo y Desarrollo Local**

Museo del Calzado

C/ Oriente s/n. 50246 Brea de Aragón

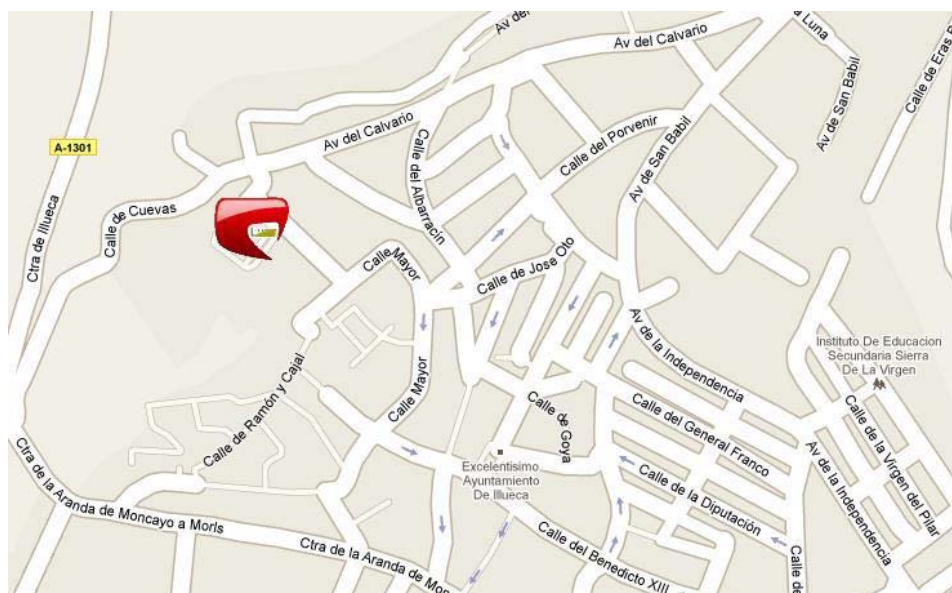
Tlfno: 976 824 658 / 626 166 877

Correo electrónico: [aedl@comarcadelaranda.com](mailto:aedl@comarcadelaranda.com)

Horario: De 8:30 a 14:30 horas de lunes a viernes

**6.2. Mapa de acceso.**

Sede administrativa:



**6.3. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta de servicios.**

La Secretaría Comarcal, a través de su titular, será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.



## **7. Aprobación**

La Carta de Servicios Comarcales de la Comarca del Aranda será aprobada en Consejo Comarcal.

## **8. Comunicación.**

La Carta de Servicios permite establecer y gestionar una serie de canales para la correcta difusión de toda la información relacionada con el desempeño de los distintos servicios de la comarca.

La comunicación se establece a través de las siguientes vías:

- Elaboración y gestión del Folleto Divulgativo a los ciudadanos.
- Difusión en la Web de la Comarca.
- Entrega a los ciudadanos y/o exposición en los tablones divulgativos de la sede comarcal.