



## DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y EMPLEO

### **ORDEN EPE/1657/2022, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de las Unidades de Conciliación Laboral de Huesca, Teruel y Zaragoza.**

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece el marco general de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón mediante el establecimiento de un conjunto de medidas destinadas a evaluar tanto las políticas públicas que diseñe y realice, como la calidad de los servicios que preste a los ciudadanos; entre ellas recoge la implantación y difusión de las Cartas de Servicios, entendidas como instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos en los que la Administración pública explicita y difunde los servicios que presta, los derechos de los ciudadanos en relación con los mismos y los compromisos de eficacia y calidad asumidos por la organización y a través de los cuales se hace partícipes a los ciudadanos de la mejora y transparencia en la gestión realizada por la Administración Pública.

El Decreto 115/2012, de 8 de marzo, regula las Cartas de Servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma, estableciendo su contenido mínimo, así como el procedimiento de elaboración y aprobación de las mismas. En concreto, el artículo 6 determina que las Cartas de Servicios se aprobarán por Orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio, que será publicada en el “Boletín Oficial de Aragón”, añadiendo que las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas cuando se produzcan modificaciones sustanciales en sus contenidos o cada cinco años, siguiendo el mismo procedimiento que para su aprobación inicial.

En consecuencia, conforme al Decreto 29/2020, de 11 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Estructura Orgánica del Departamento de Economía, Planificación y Empleo, visto el proyecto de Carta de Servicios de las Unidades de conciliación laboral de las Subdirecciones Provinciales de Trabajo de Huesca, Teruel y Zaragoza, y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de las Unidades de Conciliación Laboral de Huesca, Teruel y Zaragoza que figura como anexo a esta Orden y dejar sin efecto la Carta aprobada por Orden de 30 de junio de 2014, del Consejero de Economía y Empleo (“Boletín Oficial de Aragón”, número 140, de 18 de julio de 2014).

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta Orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta Orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 8 de noviembre de 2022.

**La Consejera de Economía,  
Planificación y Empleo,  
MARTA GASTÓN MENAL**

## **CARTA DE SERVICIOS DE LAS UNIDADES DE CONCILIACIÓN LABORAL DE HUESCA, TERUEL Y ZARAGOZA**

### **1. PRESENTACIÓN**

#### Misión:

Corresponde a las unidades de conciliación laboral la celebración de la conciliación laboral preceptiva, previa a la jurisdicción social, con criterios de neutralidad, imparcialidad y transparencia, a solicitud de parte, como mecanismo de solución extrajudicial de los conflictos laborales, al objeto de evitar el proceso judicial. En esta labor, el letrado conciliador ayuda al encuentro de las partes enfrentadas, facilitando la comunicación entre las partes e informando de las distintas opciones jurídicas que se muestran en el conflicto.

#### Visión:

Las Unidades de conciliación laboral desean ser los organismos conciliadores de referencia en el ámbito laboral aragonés, apoyándose en los principios de imparcialidad, neutralidad y servicio público que ejercen diariamente.

### **2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

Denominación de la unidad: Unidades de conciliación laboral de las Subdirecciones Provinciales de Trabajo de Huesca, Teruel y Zaragoza.

Departamento de Adscripción: Departamento de Economía, Planificación y Empleo.

Dirección, teléfono, fax y dirección de correo electrónica:

#### **HUESCA**

Ricardo Del Arco, 6, 2ª planta

22071 HUESCA

Teléfono: 974 293 017

Fax: 974 293 247

[trabajohu@aragon.es](mailto:trabajohu@aragon.es)

Código DIR A02035558

#### **TERUEL**

San Francisco, 1, 1ª planta.4

4001 TERUEL

Teléfono: 978 641 178

Fax: 978 641 173

[trabajote@aragon.es](mailto:trabajote@aragon.es)

Código DIR A02035559

#### **ZARAGOZA**

Pº Fernando El Católico 63-65

50006 ZARAGOZA

Teléfono: 976 715 945

Fax: 976 715 990

[conciliacionyrepresentacion@aragon.es](mailto:conciliacionyrepresentacion@aragon.es)

Código DIR A02035560

Página web: <https://www.aragon.es/-/conciliaciones-laborales>

Horario de atención al público: De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

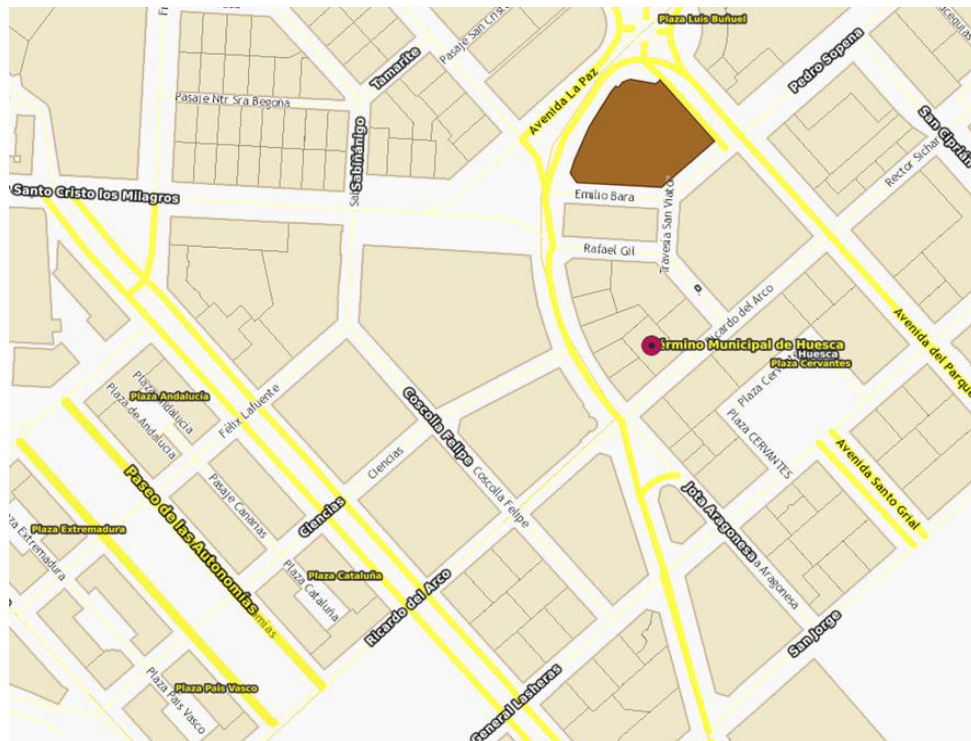
Medios de transporte público próximos a los centros:

En Huesca: Líneas de autobús C3 y C1, parada Plaza Cervantes, c/ Capuchinas.

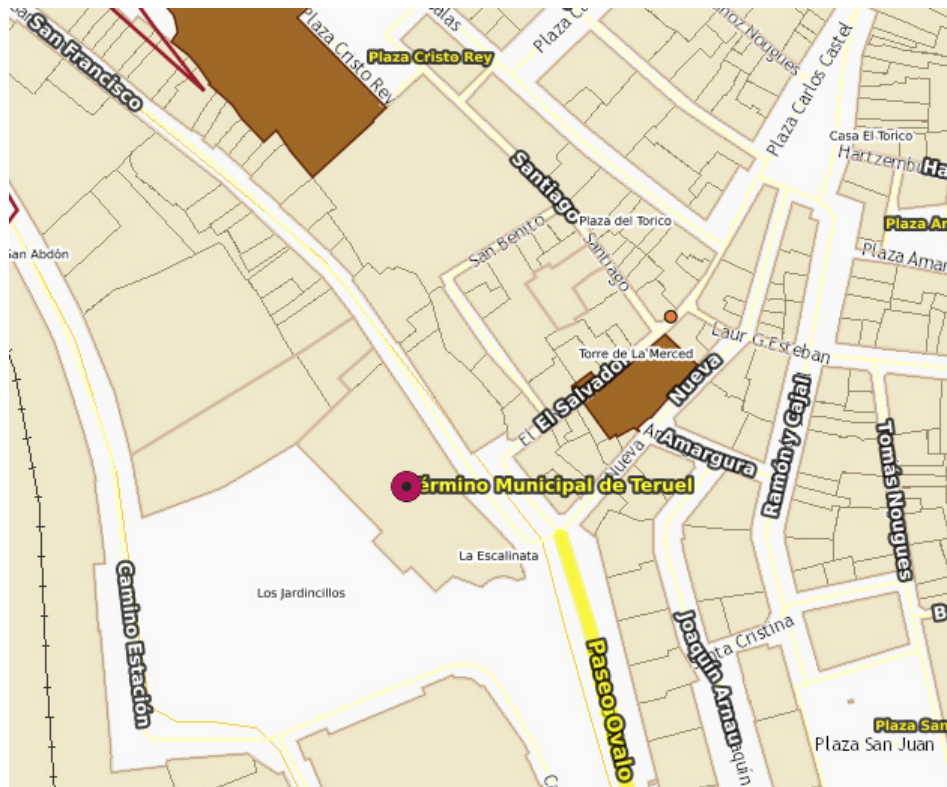
En Teruel: Líneas de autobús L-A, L-B, L-P, parada Óvalo.  
Parking público La Glorieta – Paseo del Óvalo

En Zaragoza: Tranvía, parada Emperador Carlos V.  
Intercambiador de autobuses Plaza Emperador Carlos V: líneas 35, 53, a Cadrete y a Cuarte.  
Líneas Ci1 y 42 (Fernando El Católico, 70), Líneas Ci2 y 42 (Manuel Lasala)  
Estación BiZi Zaragoza en la Plaza Emperador Carlos V, y la confluencia de las calles Luís Vives y Manuel Lasala.  
Parking públicos: Plaza San Francisco y Auditorio.

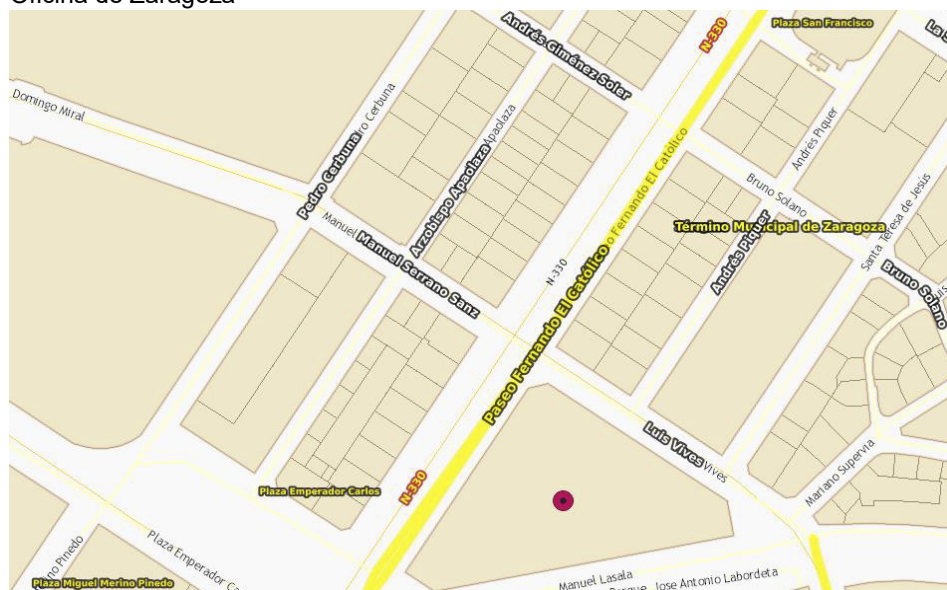
Oficina de Huesca



Oficina de Teruel



Oficina de Zaragoza



### **3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA**

- Real Decreto Ley 5/1979, de 26 de enero, sobre creación del Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social. (Artículos 63 y siguientes).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal.
- Real Decreto 2756/1979, de 23 de noviembre, por el que el Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación asume parte de las funciones que tiene encomendadas

### **4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS**

- Información y ayuda a la ciudadanía para la elaboración y tramitación del expediente de conciliación laboral.
- Desarrollo de la conciliación laboral preceptiva y previa a la tramitación del proceso ante la jurisdicción social.
- Certificar la designación de representante “apud acta” para una posterior actuación ante cualquier servicio administrativo de conciliación laboral.
- Certificar la designación de representante común para una pluralidad de actores de conformidad con el artículo 19 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social, y su posterior certificación.
- Emisión de certificaciones a las personas interesadas de los documentos que constan en el expediente de conciliación.

### **5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Las personas usuarias tienen derecho:

*Como presentadores o demandantes:*

- A recibir toda la información necesaria para la elaboración e interposición de la demanda de conciliación, recibiendo un trato individualizado.
- A designar representante común en el propio servicio, en caso de ser más de diez demandantes.

*Como personas interesadas/demandadas:*

- A la comunicación del escrito de desistimiento comunicado por la persona solicitante.

*En ambos casos:*

- A las garantías que otorga el procedimiento administrativo en el proceso conciliador, desde el registro de la papeleta de solicitud de conciliación y su notificación eficaz a todas las partes, al acceso al expediente administrativo con entrega de copia de cada uno de los trámites realizados en la unidad.
- A designar representante “apud acta”, otorgando la representación para comparecer al acto de conciliación en cualquier unidad o servicio administrativo de conciliación laboral, a la mayor diligencia posible.
- A la realización del acto de conciliación sobre despido en un plazo máximo de quince días hábiles desde la entrada de la papeleta en el servicio.
- A tener por terminado el procedimiento y cumplido el trámite transcurridos treinta días, sin haberse celebrado el acto de conciliación o sin haberse iniciado mediación o alcanzado acuerdo en la misma.
- A la suspensión y aplazamiento del acto de conciliación por causa justificada y motivada, estableciendo nuevo señalamiento conforme a la disponibilidad del servicio y de las partes implicadas.

## **6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.**

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- En las dependencias de las Unidades de Conciliación de Huesca, Teruel y Zaragoza.
- En todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- En Internet, en la página web del Gobierno de Aragón, <http://www.aragon.es>

**7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN:**

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
1. En el 90% de las peticiones, la emisión de la designación de representante "apud acta," certificando la representación para comparecer a un acto de conciliación laboral, se emitirá en menos de media hora desde el momento de la solicitud.	Porcentaje de "apud acta" cuyo tiempo de espera ha sido superior a media hora.	Base de datos de "apud acta" realizadas.
2. Remisión de la citación y copia registrada de papeleta de solicitud de conciliación en el plazo de un día hábil desde que la papeleta de demanda tiene entrada en la unidad.	Porcentaje de citaciones realizadas en el plazo indicado.	Control de notificaciones. Registro de entrada y salida.
3. Celebrar el acto de conciliación en un plazo máximo de 12 días hábiles, desde la entrada de la papeleta de demanda en la unidad.	Porcentaje de actos de conciliación realizados en el plazo máximo de 12 días hábiles, a contar desde la entrada de la papeleta en la unidad.	Registro de demandas.
4. En el caso de que no proceda conciliar, emitir la resolución de archivo en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde la entrada de la papeleta de demanda en la unidad.	Porcentaje de resoluciones de archivo emitidas en el plazo máximo de 15 días hábiles, a contar desde la entrada de la papeleta en la unidad.	Registro de demandas.
5. Celebrar el 95% de los actos solicitados de conciliación sobre despidos con acuerdo, en el mismo día de la solicitud, previa comunicación y conformidad de ambas partes.	Porcentaje de celebración de actos de conciliación, sobre despidos con acuerdo, en el mismo día del registro de la solicitud de conciliación.	Registro de demandas.
6. Emitir el 90% de certificaciones de cualquier documento obrante en el expediente, en el plazo de un día hábil desde que la petición tiene entrada en la unidad.	Porcentaje de certificaciones realizadas en el plazo máximo de un día hábil.	Registro de entrada y de salida.

## **8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Las personas usuarias y la ciudadanía en general pueden colaborar en la mejora de los servicios que prestan las Unidades de Conciliación, mediante:

- Formulación de quejas y sugerencias conforme a lo establecido en el punto 6 de esta carta.
- Comunicación directa a través del correo electrónico corporativo, página web y redes sociales.

Las opiniones o sugerencias recibidas se tendrán en cuenta en la toma de decisiones, salvo que se traten de opiniones que discriminen, denigren u ofendan a las personas usuarias del servicio, de la organización, o a esta misma

## **9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO:**

Medidas en relación a la protección del medio ambiente:

- Almacenaje selectivo de los desechos (papel, envases, tóner y baterías desechables) para su conducción a contenedores específicos.
- Potenciación de las vías telemáticas para la comunicación con los ciudadanos.
- Control de temperatura de calefacción y aire acondicionado mediante termostatos.

Medidas relativas a la salud laboral: El centro dispone de un Plan de autoprotección y emergencias, realizándose simulacros de evacuación.

Medidas en relación a la igualdad de género: Cumplimiento de lo establecido en la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón, en lo que se refiere al uso integrador y no sexista del lenguaje y de la imagen.

Medidas adoptadas en relación con la discapacidad: Cumplimiento de lo establecido en la Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón, en lo que se refiere a las condiciones de accesibilidad. En particular, existen instalaciones adecuadas para el acceso pleno a las salas de conciliación para personas con diversidades funcionales motrices.

Medidas en relación con la calidad del servicio: Al objeto de mejorar la prestación y calidad del servicio, y permitir a las Unidades de Conciliación, velar por que se respete el principio básico de buen orden y armonía en el desarrollo del acto, se recomienda la asistencia de 2 personas por parte como máximo en el Acto de Conciliación.

## **10. OTRA INFORMACIÓN:**

Al objeto de mejorar la prestación del servicio, es necesaria la cita previa que podrá obtenerse poniéndose en contacto con la Unidad de Conciliación.

Para garantizar la salud de los intervinientes se recomienda el uso de mascarilla, así como guardar la distancia de seguridad de 1,5 metros.