

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

- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre de 2011, reguladora de la Jurisdicción Social (Artículos 63 y siguientes).
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal.
- Real Decreto 572/1995, de 7 de abril, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Aragón, en materia de trabajo (ejecución de la legislación laboral).
- 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.
- Real Decreto Ley 5/1979, de 26 de enero, sobre creación del Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación.

[http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/EconomiaEmpleo/AreasTematicas/EA\\_InformacionLaboral](http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/EconomiaEmpleo/AreasTematicas/EA_InformacionLaboral)

Unidad responsable de la carta  
Subdirecciones Provinciales de Trabajo de  
Huesca, Teruel y Zaragoza.  
Departamento de Economía y Empleo

## HUESCA

Ricardo Del Arco, 6, 2ª planta  
22071 HUESCA  
Teléfono: 974 29 30 17  
Fax: 974 293 247  
trabajohu@aragon.es  
Líneas de autobús C3 y C1, parada Plaza Cervantes,  
c/ Capuchinas

## TERUEL

San Francisco, 1, 1ª planta  
44001 TERUEL  
Teléfono: 978 641 178  
Fax: 978 641 173  
trabajote@aragon.es  
Líneas de autobús L-1, L-2, L-3, L-6, L-F, parada Óvalo.  
Parking público La Glorietta – Paseo del Óvalo

## ZARAGOZA

Pº Fernando El Católico 63-65  
50006 ZARAGOZA  
Teléfono: 976 715 946  
Fax: 976 715 990  
conciliacionyrepresentacion@aragon.es  
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

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

Tenemos un libro de quejas y sugerencias a su disposición.  
Porque queremos saber si se siente satisfecho con los servicios que le presta el Gobierno de Aragón y porque queremos conocer sus sugerencias para mejorar la calidad de los mismos, ponemos a su disposición un libro de quejas y sugerencias al que puede acceder en:  
- Unidad de Conciliación Laboral de Huesca, Teruel y Zaragoza  
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón  
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón, dirección electrónica  
<http://www.aragon.es>



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

Departamento de Economía y Empleo

A través de la presente Carta de Servicios queremos informarle de los servicios que prestamos en las unidades de conciliación laboral, así como las condiciones en que se dispensan, los compromisos que hemos asumido con usted y los derechos que le asisten, en relación con la prestación de dichos servicios.

Las Cartas de Servicios al ciudadano en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón se regulan en el Decreto 115/2012, de 8 de mayo.



Departamento de Economía y Empleo

## 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.

### Visión:

Unidad administrativa del Gobierno de Aragón, con un alto nivel de profesionalidad, que pretende, de forma ágil, realizar eficazmente la función conciliadora sustentada en el compromiso de su personal dedicado al servicio público y especializado en la materia.

## RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

- Información y ayuda al ciudadano para 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 de 2011, reguladora de la Jurisdicción Social, y su posterior certificación.
- Emisión de certificaciones a los interesados de los documentos que constan en el expediente de conciliación.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los ciudadanos 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 interesados/demandados:

A la comunicación del escrito de desistimiento comunicado por el 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 disponibilidad del servicio y de las partes implicadas.

## COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN

- En el 85% de las peticiones, la emisión, de la designación de representante “apud acta” certificando la representación para comparecer al acto de conciliación, tanto ante la propia unidad como ante cualquier otro servicio administrativo de conciliación laboral, se emitirá en menos de media hora desde el momento de la solicitud.
- Remisión de la citación y copia registrada de papeleta de solicitud de conciliación en el plazo de un día hábil desde que papeleta de demanda tiene entrada en la unidad.
- Celebrar el acto de conciliación en un plazo máximo de 12 días hábiles, desde la entrada de la papeleta de demanda en la unidad.
- En el caso de que no proceda conciliar, emitir la resolución de archivo en el plazo máximo de 20 días, desde la entrada de la papeleta de demanda en la unidad.
- 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.
- 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.

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

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.