

# CARTA DE SERVICIOS

## 1 PRESENTACIÓN

### Misión:

Corresponde al INAGA la tramitación y resolución de procedimientos administrativos y emisión de informes en materia de medio ambiente que le son atribuidos por Ley. Presta información y apoyo a empresas y ciudadanos y, para ello, cuenta con cauces específicos de relación con los agentes sociales y grupos de interés contribuyendo a facilitar que las actividades económicas en Aragón se desarrollen de forma sostenible y con todas las garantías medioambientales.

### Visión:

El INAGA pretende ser un órgano administrativo especializado, profesional, ágil y accesible, comprometido con la calidad y la mejora continua, y que busca la simplificación dentro de un marco de protección del medio ambiente.

## 2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

**Denominación del Centro:** INSTITUTO ARAGONÉS DE GESTIÓN AMBIENTAL (INAGA).

**Departamento de adscripción:** AGRICULTURA, GANADERÍA Y MEDIO AMBIENTE.

**Dirección, teléfono, fax, correo electrónico, medios de transporte público próximos a los centros y mapas geográficos de localización:**

Servicios Centrales en Zaragoza:



Avda. Pablo Ruiz Picasso nº 63 C, 3ª  
50018 ZARAGOZA  
Teléfono: 976 71 66 33 - Fax: 976 71 66 30  
Teléfono licencias de caza y pesca: 976 71 51 81  
Correo electrónico: [inaga@aragon.es](mailto:inaga@aragon.es)

### Cómo llegar:

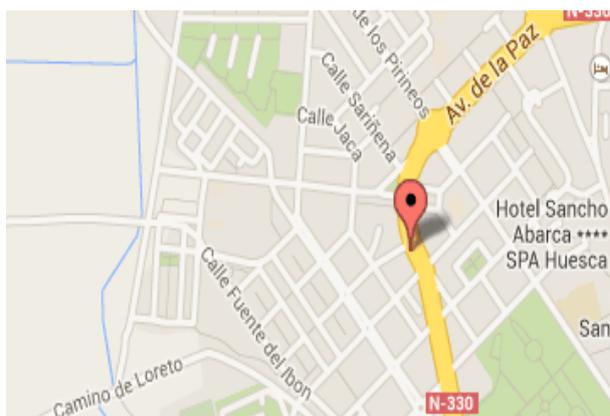
Líneas Ci1, Ci2

Aparcamiento en Pablo Ruiz Picasso 63 y "estación bizi" en cruce Avda de Ranillas y Pablo Ruiz Picasso

### Localización:

<https://www.google.es/maps?t=m&q=inaga+zaragoza&output=classic>

### Delegación Provincial del INAGA en Huesca:



Avda. de la Paz nº 3 Bajos,  
22004 HUESCA  
Teléfono: 974 29 33 93 - Fax: 974 29 33 94  
Correo electrónico: [inaga@aragon.es](mailto:inaga@aragon.es)

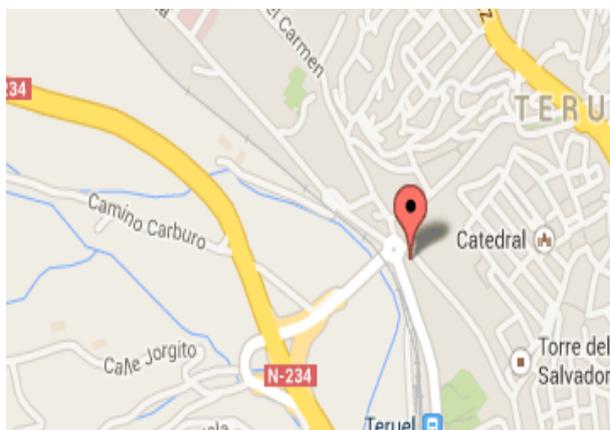
#### Como llegar:

 Línea Verde. Perpetuo Socorro-Ciudad Jardín.  
Parada: Avenida de la Paz Instituto Ramón y Cajal.

#### Localización:

<https://www.google.es/maps?t=m&q=inaga+huesca+paz&output=classic>

### Delegación Provincial del INAGA en Teruel:



Plaza San Francisco, nº 33,  
44001 TERUEL  
Teléfono: 978 64 11 42 - Fax: 978 64 14 25  
Correo electrónico: [inaga@aragon.es](mailto:inaga@aragon.es)

#### Como llegar:

 Línea 1. Parada Paseo del Óvalo  
Línea 2. Plaza de San Sebastián  
Línea 6. Paseo del Óvalo.

#### Localización:

<https://www.google.es/maps?t=m&q=inaga+teruel&output=classic>

**Horarios de atención al público:** Presencial de 9 a 14:30 horas; telefónica de 8:15 a 15:30 horas.

**Página web:** [www.aragon.es/inaga](http://www.aragon.es/inaga)

3

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

La naturaleza de los servicios que presta el Instituto y la profusa legislación en materia de medio ambiente, sólo permiten citar aquí las normas más destacadas que regulan su prestación.

Para mayor información se puede consultar la página web del INAGA en el dominio [www.aragon.es/inaga](http://www.aragon.es/inaga)

- Ley 6/1998, de 19 de mayo, de Espacios Naturales Protegidos de Aragón.

- Ley 2/1999, de 24 de febrero, de Pesca en Aragón.
- Ley 5/2002, de 4 de abril, de Caza de Aragón.
- Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Ley 23/2003, de 23 de diciembre, de creación del Instituto Aragonés de Gestión Ambiental.
- Ley 1/2005, de 9 de marzo, por la que se regula el régimen del comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero.
- Ley 10/2005, de 11 de noviembre, de vías pecuarias de Aragón.
- Ley 7/2006, de 22 de junio, de protección ambiental de Aragón.
- Ley 15/2006, de 28 de diciembre, de Montes de Aragón.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad.
- Reglamento (CE) N° 1221/2009, de 25 de noviembre, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).
- Reglamento (CE) nº 66/2010, de 25 de noviembre de 2009, relativo a la etiqueta ecológica de la UE.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Ley 5/2013, de 11 de junio, por la que se modifican la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación y la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.

#### 4

### RELACION DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

El Instituto presta servicios, entre otros, en:

I.-Concesión de permisos, licencias, evaluación de impactos, comunicaciones e informes ambientales en procedimientos relacionados con las materias siguientes:

- a) Evaluación ambiental de proyectos o de planes y programas.
- b) Autorización ambiental integrada y calificación ambiental de actividades clasificadas.
- c) Residuos y sistemas integrados de gestión; emisiones a la atmósfera, incluidos los gases efecto invernadero.
- d) Actividades y usos sujetos a intervención administrativa en espacios que se encuentren sometidos a cualquier régimen de protección ambiental.
- e) Actividades y usos que afecten a especies de flora y fauna con figuras de protección.
- f) Montes y vías pecuarias
- g) Caza, pesca y usos y actividades que afecten a la fauna cinegética y piscícola.
- h) Afecciones ambientales en general, incluidos en procedimientos de las diferentes legislaciones sectoriales.

- i) Aplicación de reglamentos comunitarios destinados a la obtención de etiqueta ecológica o a promover la mejora del comportamiento ambiental de las empresas, mediante sistemas de gestión medioambiental.
- j) Evaluación de cumplimiento ambiental asociados a verificaciones de inversiones y otras evaluaciones fiscales o financieras.

II.- Información al interesado en un determinado expediente, en tiempo real -online- a través de la web del INAGA, del estado de tramitación del mismo.

III.- Información y cartografía medioambiental en aquellas materias en las que INAGA tiene competencia, pudiendo el ciudadano consultar o descargarse las bases de datos y cartografía.

IV- Posibilidad de pago telemático de tasas.

## **5 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACION CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Los ciudadanos, tienen derecho a:

- o Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, usando medios telemáticos mediante acceso a la web del Instituto identificándose con una clave propia que se le otorga al inicio del expediente.
- o Acceder a la información ambiental que obre en poder del Instituto, sin que para ello estén obligados a declarar un interés determinado, cualquiera que sea su nacionalidad, domicilio o sede.
- o Participar de forma real y efectiva en la evaluación ambiental de planes y programas; en la tramitación de autorizaciones ambientales integradas y la evaluación de impacto ambiental de proyectos; y en otros procedimientos administrativos en los que la legislación así lo prevé; y a que se haga público el resultado definitivo del procedimiento en el que ha participado.

## **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:

- o Las dependencias del INAGA.
- o Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- o Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es>

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDICIÓN</b>
Desde la recepción en el INAGA de una solicitud de autorización o informe hasta la emisión de la primera respuesta al ciudadano comunicándole el número de expediente y otros aspectos relevantes del mismo (plazo del procedimiento, sentido del silencio, tasas, etc.) no transcurrirán más de siete días naturales en el 90% de los casos.	Porcentaje de primeras comunicaciones o notificaciones emitidas en dicho plazo.	Consulta al Registro INAGA
Desde la publicación de una norma reguladora de un procedimiento atribuido al INAGA hasta su inclusión en la web, asociada a dicho procedimiento, no transcurrirán más de 15 días naturales en el 90% de los casos.	Porcentaje de normas publicadas en la web en un plazo igual o inferior a 15 días.	Contador específico
El 95% de las quejas y sugerencias se contestarán en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde su recepción en el INAGA.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas dentro de ese plazo.	Registro del INAGA
Revisar anualmente al menos veinte procedimientos administrativos de competencia del INAGA para su simplificación y mejora cuando sea necesaria.	Número de procedimientos revisados en el año.	Contador específico

Para la participación y colaboración de grupos de interés como entidades sociales, corporaciones de derecho público, asociaciones profesionales y colectivos interesados en el ámbito de la actividad del Instituto se han establecido grupos de trabajo de participación voluntaria, de composición flexible y adaptada en cada momento a la naturaleza de los asuntos a tratar.

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

En relación al **medio ambiente**:

- Durante la vigencia e esta carta de servicios se implantará un sistema de gestión ambiental conforme a la norma ISO 14001.
- Eliminación progresiva de las comunicaciones en papel, sustituyéndolas por procedimientos telemáticos.

En relación a la **calidad del servicio**:

- Revisión sistemática de los procedimientos administrativos de competencia del INAGA para su simplificación y mejora. Se trabaja en identificar y suprimir trámites innecesarios, simultanear trámites sucesivos, e integrar expedientes distintos sobre un mismo proyecto.
- Durante la vigencia e esta carta de servicios se implantará un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001.
- Se ofrece al ciudadano para todos los procedimientos administrativos competencia del INAGA la posibilidad del pago telemático de tasas, ahorrando tiempo y desplazamientos y agilizando la tramitación.

## OTRA INFORMACIÓN

La relación detallada de los procedimientos, autorizaciones e informes atribuidos a este instituto así como la normativa de aplicación, requisitos y plazos, y formularios de solicitud, están disponibles para su consulta y descarga en la página web del INAGA ([www.aragon.es/inaga](http://www.aragon.es/inaga)) y en el dominio [www.aragon.es](http://www.aragon.es)

**Código QR** de enlace a la página web del INAGA:

