



# vida práctica

Información útil para realizar trámites y gestiones administrativas como la obtención de certificados, carnés juveniles, etc.



## DOCUMENTACIÓN PERSONAL

### Tarjeta ciudadana

Es una tarjeta inteligente y gratuita, que permite acceder a muchos servicios municipales: administración electrónica, centros municipales (centros deportivos, bibliotecas, museos, centros de mayores o piscinas), servicio Bizi, aparcamientos públicos, zona azul, Wizi municipal, tranvía y autobuses urbanos. Existen tres modalidades de tarjeta:

- **Prepago:** tarjeta monedero que se puede recargar en más de 1.000 puntos distribuidos en redes de quioscos, tiendas de conveniencia, máquinas de recarga de bus (Avanza), paradas de tranvía y parquímetros. No se exige ninguna recarga ni mantener ningún saldo. Puedes solicitarla a través de la web, en la Oficina de Relaciones con el Ciudadano (ORC) de la Plaza del Pilar o en las diferentes juntas de distrito y vecinales de la ciudad.
- **Pospago:** permite realizar pagos que se liquidan periódicamente en las cuentas o tarjetas financieras que se determinen. Se solicita a través de Ibercaja o Bantierra, entidades colaboradoras. Su emisión queda supeditada a la aprobación por la entidad del riesgo financiero. Está dirigida a personas empadronadas en la ciudad de Zaragoza (excepto la Tarjeta Lazo). Los/as menores pueden solicitarla con autorización de un tutor/a legal.

**+info:** Oficina Tarjeta Ciudadana. Edif. Seminario. Vía Hispanidad, 20. Tel. 976 370 114. soporte@tarjetazaragoza.es  
www.zaragoza.es/tarjetaciudadana

### DNI y Pasaporte

#### → DNI

Para renovar o solicitar por primera vez tu Documento Nacional de Identidad deberás acudir a un Equipo de Expedición del DNI, después de haber solicitado cita previa en el teléfono 060 o por Internet en [www.citapreviadnie.es](http://www.citapreviadnie.es). Si lo solicitas por primera vez debes ir acompañado/a de tu padre, madre o tutor/a si tienes menos de 14 años, con los siguientes documentos:

1. **Certificado literal de nacimiento** expedido por el Registro Civil con una antelación máxima de seis meses y con mención expresa de que se expide a los efectos de obtener el DNI.  
<https://sede.mjusticia.gob.es/es/tramites/certificado-nacimiento>  
Si tienes el sistema Cl@ve, puedes solicitarlo directamente desde la web.
2. **Certificado de empadronamiento** o volante expedido por el Ayuntamiento con una antelación máxima de tres meses.  
<https://bit.ly/CertPadronZgz>
3. **Una fotografía** reciente del rostro de 32 x 26 mm en color.
4. En aquellos casos en los que se realice la primera inscripción como nacionalizado y el ciudadano posea Tarjeta de Identificación de Extranjero (TIE) o Certificado de Registro de Ciudadano de la Unión, en el que conste **número de identificación de extranjero** (NIE), deberá aportarlo en el momento de la tramitación del DNI.
5. **Abonar la tasa correspondiente** (consultar excepciones en: <http://bit.ly/2JuZjLI>)

Para renovarlo, si no hay cambios de datos, solo es necesario el DNI anterior y la foto.

Si eres mayor de edad, puedes utilizar el certificado de tu DNI electrónico para realizar trámites. Para validarlo, renovarlo (cada dos años) o cambiar el PIN, utiliza los Puntos de Actualización del DNI que encontrarás en las oficinas de expedición (no hace falta cita).

**+info:** Ministerio de Interior. Dirección General de la Policía.  
[www.dnielectronico.es](http://www.dnielectronico.es)

#### → Pasaporte

Para obtener el pasaporte debes pedir cita previa de la misma manera que el DNI. En el extranjero, hay que acudir a las Embajadas y Consulados de España. La documentación necesaria es la siguiente:

1. El DNI en vigor.
2. En caso de ser titular de un **pasaporte en vigor**, presentar este para su anulación.
3. **Una fotografía** reciente del rostro de 32 x 26 mm en color.
4. **Abonar la tasa correspondiente** (Consultar excepciones en: <http://bit.ly/tasaspasaporte>)

Consulta los países a los que puedes viajar sin pasaporte, con el DNI, en: <https://bit.ly/ViajarDNI>

Las personas menores de edad, tanto si viajan solas como en compañía de otras personas, precisarán además del DNI, la autorización del padre, madre o tutor/a legal efectuada mediante comparecencia personal en las Comisarías de Policía, Puestos de la Guardia Civil, Juzgados, Notarías y Ayuntamientos. En algunos países, como requisito previo de entrada, te exigen el visado. Para solicitarlo debes dirigirte a la embajada o consulado del país al que vayas a ir, con el pasaporte y DNI en regla.

**+info:** Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación:  
[www.exteriores.gob.es](http://www.exteriores.gob.es)

#### → Comisarías de Zaragoza donde obtener el DNI y el pasaporte:

- Comisaría Actur-Rey Fernando. Avda José Atarés, 105. Tel. 976 976 388.
- Comisaría Arrabal. Almadieros del Roncal, s/n. Tel. 976 106 530.
- Comisaría Delicias. Avda Valencia, 50. Tel. 976 791 486.
- Comisaría Centro. Pº Teruel, 10. Tel. 976 235 811.
- Comisaría San José. Pº Rosales, 24, dupdo. Tel. 976 593 038.

### Sistema cl@ve

Este sistema permite que te identifiques ante la Administración mediante un usuario y contraseña, sin tener que recordar claves diferentes para acceder a distintos servicios. Hay dos tipos:

- **Cl@ve ocasional o Cl@ve PIN:** sistema de contraseña de validez muy limitada en el tiempo. Se entrega un PIN cada vez que se inicia la sesión, y siempre es diferente. No permite firmar.
- **Cl@ve permanente:** sistema de contraseña de validez duradera en el tiempo. Permite firmar documentos.



GONZALO JOSE BARRERA

Para utilizarlos, debes registrarte en el sistema:

[https://clave.gob.es/clave\\_Home/registro.html](https://clave.gob.es/clave_Home/registro.html)

Hay tres vías:

- a través de Internet sin certificado electrónico.
- a través de Internet con certificado electrónico o con DNIe.
- presencialmente en una Oficina de Registro:

<https://bit.ly/regisclave>.

Si eres menor de edad, deberás registrarte presencialmente acompañado/a de tu madre, padre o tutor/a. Ver en Registro de esta sección.

**+info:** <http://bit.ly/SisClave1>

### Permiso de conducir

#### → Obtención y renovación

- **A partir de 14 años** las personas con movilidad reducida pueden obtener la licencia LCM para coches de personas con movilidad reducida. Hasta los 16 años cumplidos la licencia no autoriza a conducir este tipo de vehículos con pasajeros.
- **A partir de los 15 años** puedes obtener el permiso AM (ciclomotores).
- **A partir de los 18 años**, puedes obtener el permiso A2 para motocicletas con una potencia máxima de 35 kW. También puedes obtener el permiso B para conducir automóviles.

- **A partir de los 20 años**, puedes obtener el permiso A para motocicletas y triciclos de motor. 21 años para el caso de triciclos.

Todos ellos deberán **renovarse a los 10 años**, a no ser que el/la titular haya perdido sus puntos o no mantenga los requisitos exigidos para su otorgamiento: <https://bit.ly/carneconduc>. Si pierdes parte de tus puntos, puedes recuperar hasta seis con un curso de reeducación vial o pasando al menos dos años sin cometer infracciones. Si pierdes todos los puntos, debes esperar al menos seis meses para recuperarlo, con un cursillo de reeducación vial y aprobando una prueba teórica.

**+info:** <https://bit.ly/recuppuntos>

El **permiso de conducir español** autoriza a conducir dentro de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo (Noruega, Islandia y Liechtenstein). También en aquellos países con los que existe un tratado bilateral en materia de circulación y transporte.

El **permiso internacional** permite conducir temporalmente fuera del territorio de la Unión Europea. Tiene validez de un año, se expide en las Jefaturas y es necesario que tengas un permiso vigente. <https://bit.ly/conducirinternac>

**+info:** Provincial de Tráfico. Vía Universitat, 4-6. Tel. 976 358 900. [www.dgt.es](http://www.dgt.es)

### Carnés juveniles

→ **Carné de alberguista** Sirve para acceder a albergues de la red internacional REAJ. Modalidades: juvenil, adulto, familiar y de grupo. Puede ser físico o digital.

**+info:** [www.reaj.com](http://www.reaj.com)

→ **Carné Internacional de Estudiante (ISIC)**. Con él puedes obtener descuentos en transportes, museos, teatros, etc. A partir de 12 años. Se necesita acreditar la condición de estudiante, una foto y el DNI.

→ **Carné IYTC** Para jóvenes de hasta 30 años que no son estudiantes. Es necesario el DNI y una foto.

→ **Carné Internacional de Profesor (ITIC)** Ofrece descuentos similares al ISIC. Se necesita acreditar la condición de profesor/a a tiempo completo, una foto y el DNI.

**+info:** [www.isic.es](http://www.isic.es)

→ **Carné Joven Europeo de Aragón** Es válido para todo el territorio español y en 35 países europeos. Permite obtener múltiples ventajas: viajes, alojamientos, educación, ocio, etc. Su validez es de dos años. Hay dos modalidades:

- **Clásico:** de 14 a 30 años.
- **Financiero:** de 14 a 25 años. Tiene las ventajas del carné clásico y además es tarjeta bancaria de Ibercaja.

Se puede solicitar por Internet en: [www.carnejoven.es](http://www.carnejoven.es), en las oficinas de Ibercaja o del Instituto Aragonés de la Juventud.

**+info:** Oficina del Carné Joven. Pza Ángel Sanz Briz, 10, local. Tel. 976 271 519, [info@carnejoven.es](mailto:info@carnejoven.es) - [www.carnejoven.es](http://www.carnejoven.es)

### Tarjeta sanitaria

Necesaria para acceder a los servicios sanitarios. Es individual, independientemente de tu edad o situación laboral. Para solicitarla por primera vez debes dirigirte al Servicio de Admisión o Unidad de Atención e Información al Usuario



NURIAMARTINEZ

del Centro de Salud de Atención Primaria que te corresponda por tu domicilio. Tienes un localizador de centros en [www.saludinforma.es](http://www.saludinforma.es)

Documentación necesaria:

- DNI, NIE o pasaporte (libro de familia para menores de edad).
- certificado de empadronamiento (**ver Certificados de esta sección**)
- número de usuario de Seguridad Social, que se solicita en la oficina de la Tesorería General de la Seguridad Social que te corresponda.

**+info:** Salud Informa. Tel. 902 555 321.  
<https://bit.ly/TarjSanitAragon>

## Tarjeta Sanitaria Europea

Tienes información sobre cómo solicitar la Tarjeta Sanitaria Europea en la sección de Bienestar de esta Guía.

## Certificados

→ **Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Fe de vida y estado civil y Cambio de nombre y apellidos** Se solicitan en los Registros Civiles y los tres primeros pueden tramitarse por Internet. El certificado de Fe de vida y estado civil se solicita presencialmente al Registro Civil de tu domicilio, con DNI y, en su caso, con el libro de familia. Igualmente, el Cambio de nombre y apellidos solo se permite solicitarlo de forma presencial.

**+info:** <https://bit.ly/registros-certificados>

y en el apartado Registros de esta sección.

→ **Empadronamiento** Se solicita en el Ayuntamiento. Puedes hacerlo de forma presencial en el Registro del Seminario o en la Oficina de Relaciones con los Ciudadanos (Plaza del Pilar) o pedirlo a través de internet, con certificado.

**+info:** <https://bit.ly/PadronZgz>  
y en el apartado Administraciones de esta sección.

→ **Convivencia y unión de parejas** Para inscribirte en el registro de pareja estable no casada en Aragón debes ser mayores de 18 años, estar empadronado/a en algún municipio de Aragón y mantener una relación estable. Se realiza en Plaza del Pilar, 3. Tel. 976 701 708. Necesaria cita previa.

**+info:** <https://bit.ly/registroparejas>

→ **Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual** Las personas que trabajen o realicen tareas de voluntariado con menores deben presentar un certificado negativo de delitos sexuales. Es gratuito y se solicita por Internet.

**+info:** <https://bit.ly/delitos2>

→ **Vida laboral** Los informes de vida laboral se solicitan a través de Internet en <https://bit.ly/SegSocVidalaboral> o en los teléfonos 901 502 050 y 915 410 291

→ **Residencia** Ver sección de Personas extranjeras de esta Guía.



→ **Certificado de antecedentes penales** Se puede solicitar de forma presencial en la Gerencia Territorial del Ministerio de Justicia o en las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno y en los Registros administrativos, por correo o por Internet con certificado electrónico en <https://bit.ly/certpenales>

### ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

#### Ayuntamiento de Zaragoza

Si quieres información sobre dónde y cómo se realiza algún trámite en el Ayuntamiento (empadronamiento, alta en el agua, impuestos y multas, presentar quejas o sugerencias...) puedes acudir a:

→ **Oficina de Relaciones con la ciudadanía**  
Pza del Pilar, 18. Tel. 976 721 204

→ **Atención telefónica 010** Información municipal y sobre la ciudad los 365 días del año. Si llamas desde fuera de Zaragoza: 976 721 234. Cuenta con un servicio de atención a personas sordas: <https://bit.ly/010persordas>

+info: <https://bit.ly/010Zgz>

→ **Juntas municipales y vecinales** Hay una en cada distrito y barrio rural de la ciudad. En ellas puedes realizar muchos de los trámites municipales (empadronamiento, plantear quejas o sugerencias, registro electrónico).

En <https://bit.ly/JuntasZgz> tienes sus direcciones y los trámites que gestionan en cada una de ellas.

→ **Ingreso mínimo vital** El Ingreso Mínimo Vital es una prestación dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de las personas que viven solas o están integradas en una unidad de convivencia y carecen de recursos económicos básicos para cubrir sus necesidades básicas.

+info: <https://bit.ly/IngrMinVit>

#### Buscador de trámites.

Acceso a todos los trámites que se realizan en el Ayuntamiento de forma presencial, por teléfono, por correo o en línea, con o sin certificado electrónico.  
[www.zaragoza.es/ciudad/encasa/buscar\\_Tramite](http://www.zaragoza.es/ciudad/encasa/buscar_Tramite)

#### Gobierno de Aragón

→ **Oficina de Atención al público y Registro General**

Información y orientación sobre los servicios. Necesaria cita previa.  
Pº Mª Agustín, 36 (Edif. Pignatelli). Tel. 976 714 111.  
[www.aragon.es/tramites/oficinas-de-informacion](http://www.aragon.es/tramites/oficinas-de-informacion).

#### Administración General del Estado

→ **Oficina y servicios del 060** Asesora sobre los servicios de las distintas Administraciones Públicas.

Pº Mª Agustín, 36 (Edif. Pignatelli). Tel. 060  
<http://administracion.gob.es> y <https://bit.ly/060Aragon>

#### Justicia de Aragón

Oficina de atención al ciudadano. Atienden directamente las consultas,

quejas o reclamaciones que plantea la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Don Juan de Aragón, 7 (Palacio de Armijo). Tel. gratuito: 900 210 210.  
[quejas@eljuziciadearagon.es](mailto:quejas@eljuziciadearagon.es) - [www.eljuziciadearagon.com](http://www.eljuziciadearagon.com)

#### Registros administrativos

Si quieres solicitar una beca o ayuda, participar en un concurso o en una oposición, presentar una solicitud, escrito o comunicación dirigido a cualquier órgano de la Administración Pública (Ayuntamiento, Gobierno de Aragón, Ministerio), debes entregar tu solicitud en un registro administrativo.

→ **Ayuntamiento de Zaragoza**

- Registro general.  
Edif. Seminario. Via Hispanidad, 20, planta B. Tel. 976 721 234 y 010.  
<http://bit.ly/RegGenZgz>
- Registro auxiliar. Pza del Pilar, 18. Tel. 976 721 234 y 010.
- Juntas Municipales y Vecinales.
- Por internet, DNI electrónico u otro certificado electrónico admitido por el Ayuntamiento de Zaragoza. <http://bit.ly/ayuntamientozaragozaonline>

→ **Gobierno de Aragón**

- Registro general. Pº Mª Agustín, 36 (Edif. Pignatelli). Tel. 976 714 000.
- Existen otras unidades de registro de documentos de Gobierno de Aragón repartidos por sus diferentes servicios. Localiza el más cercano aquí: [www.aragon.es/tramites/oficinas-de-informacion](http://www.aragon.es/tramites/oficinas-de-informacion)
- Registro telemático: <https://bit.ly/RegGobAra>

→ **Diputación Provincial de Zaragoza**

- Registro general. Pza España, 2. Tel. 976 288 800.
- Registro electrónico. [dpz.sedelectronica.es](http://dpz.sedelectronica.es)

→ **Administración General del Estado**

- Registro de la Delegación del Gobierno en Aragón.  
Pza del Pilar, s/n. Tel. 976 999 003.  
[registro.zaragoza@seap.minhap.es](mailto:registro.zaragoza@seap.minhap.es)
- Otros registros de la Administración General:  
<http://bit.ly/2P5sURW>

Además, por el llamado **procedimiento administrativo**, también actúan como registro administrativo las oficinas de Correos. Tienes sus direcciones, horarios y servicios en [www.correos.es](http://www.correos.es)

En el extranjero actúan como registro las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España. Tienes sus direcciones en <https://bit.ly/embajadasespa>

Existen otros registros administrativos que solo tramitan solicitudes dirigidas a un órgano, servicio o unidad administrativa específico. Algunos de ellos son:

→ **Universidad de Zaragoza**

Pedro Cerbuna, 12, (Edif. Rectorado). Tel. 976 761 006.

Registros auxiliares en cada Facultad.  
<https://secregen.unizar.es/registro-general>  
Registro electrónico de la UZ, en [regtel.unizar.es](http://regtel.unizar.es)

→ **Registro de la Propiedad Intelectual** |

Biblioteca de Aragón. Doctor Cerrada, 22, 3ª planta. Tel. 976 715 053.  
[rpi@aragon.es](mailto:rpi@aragon.es) - <https://bibliotecadearagon.es/propiedad-intelectual/>  
Inscribe tus derechos de propiedad intelectual sobre las creaciones originales literarias, artísticas o científicas, expresadas por cualquier medio o soporte.

También se puede hacer los trámites a través de:  
<https://bit.ly/RegPropIntelec>

### → Registro Civil

Edif. Fueros de Aragón. Ciudad de la Justicia. Avda José Atarés, 87-98. Tel. 976 207 711.

Inscribe hechos que afecten a la vida de una persona: nacimiento, filiación, nombre y apellidos y su cambio, emancipación y habilitación de edad, modificaciones judiciales de la capacidad de las personas, quiebra o suspensión de pagos, fallecimiento, nacionalidad y vecindad, patria potestad, matrimonio.

→ **Registro de la Propiedad** Inscribe hechos que afecte a la propiedad o a los derechos reales sobre bienes inmuebles públicos o privados. Información de los tramites en <http://bit.ly/RegiPropZgz>

→ **Registro Mercantil** Inscribe hechos y actos relativos a los empresarios individuales y a las sociedades mercantiles. Tel. 976 760 104. [zaragoza@registromercantil.org](mailto:zaragoza@registromercantil.org) - [www.registradores.org](http://www.registradores.org)

→ **Registro de Bienes Muebles** Inscribe la propiedad y los gravámenes sobre bienes muebles. Todos ellos se encuentra en **Pza Mariano Arregui, 8**. Tel. 976 760 100.

+ info: **Gerencia Territorial del Ministerio de Justicia.**  
Pº Independencia, 32. Tel. 976 222 515. [gerencia.aragon@mju.es](mailto:gerencia.aragon@mju.es)

## ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

### → Ayuntamiento de Zaragoza

Existen numerosos trámites que pueden realizarse a través de Internet. Para algunos, además, debes disponer de DNI electrónico o de otro certificado electrónico admitido por el Ayuntamiento.  
[www.zaragoza.es/ciudad/encasa/buscador\\_Tramite](http://www.zaragoza.es/ciudad/encasa/buscador_Tramite)

También puedes acceder a tus expedientes a través de la **Carpeta Ciudadana**:  
[www.zaragoza.es/sede/portal/tramites-servicios/carpeta-ciudadana](http://www.zaragoza.es/sede/portal/tramites-servicios/carpeta-ciudadana)

### Plataforma de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza

Espacio de la sede electrónica para la transparencia, el acceso a datos en formatos abiertos y la participación y colaboración. Si te das de alta en Gobierno Abierto, podrás formar parte de los procesos participativos del Ayuntamiento y lo más importante, poder inscribirte en línea en las actividades juveniles que realiza Juventud Zaragoza, así como participar en el programa Z16 (si tienes 16 años).

#### ¿Cómo darse de alta en Gobierno Abierto?

En la web <http://bit.ly/GobiernoZgz> hacer clic en Cuenta nueva y rellenar los datos.

### → Gobierno de Aragón

Desde la Oficina Virtual de Trámites accedes a todos los trámites que puedes realizar electrónicamente en cualquier órgano o entidad de la Comunidad Autónoma de Aragón. Puedes buscar por temas, departamentos, necesida-

des o tipo de procedimiento.

[www.aragon.es/tramites](http://www.aragon.es/tramites)

Puedes acceder a los trámites que ya hayas comenzado a través de la carpeta ciudadana del Gobierno de Aragón, Mia: <https://mia.aragon.es/>

### → Administración del Estado

Relación de trámites de la Administración General del Estado, con acceso directo a cada uno y a las sedes electrónicas donde realizarlo.

<https://administracion.gob.es/>

Desde aquí también podrás acceder a la carpeta ciudadana de esta Administración, que cuenta también con su app, Mi carpeta ciudadana. Desde ella puedes acceder a tu historial clínico, vida laboral, títulos no universitarios y universitarios... Además, te avisa de cuándo tienes que renovar tu DNI, pasaporte, etc.

<https://carpetaciudadana.gob.es/>

## CONSUMO

La primera medida a tomar ante un producto o servicio incompleto o defectuoso debe ser la reclamación verbal en el comercio o ante el proveedor, explicando la queja y la solución que se quiere. Para ello te puedes asesorar en el teléfono gratuito de Atención al Consumidor 900 121 314. Si esta medida no funciona, habrá que recurrir a la reclamación escrita, al arbitraje o a la denuncia. Puedes acudir a:

### → OMIC: Oficina Municipal de Atención al Consumidor

Vía Hispanidad, 20. Tel. 976 724 738

[consultasomic@zaragoza.es](mailto:consultasomic@zaragoza.es) - [www.zaragoza.es/consumo](http://www.zaragoza.es/consumo)

### → Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza

Casa Consistorial. Pza del Pilar, 18. Tel. 976 724 729.

[jac@zaragoza.es](mailto:jac@zaragoza.es) - <https://bit.ly/3rUQ9h9>

### → Servicio de información y defensa del consumidor del Gobierno de Aragón

Cita previa en Internet en

<https://citaprevia.aragon.es>. También puedes plantear tus dudas por

teléfono o correo electrónico, o en la web

Pza del Pilar, 3. Tel. 976 715 610 [www.aragon.es/-/arbitraje-de-consumo](http://www.aragon.es/-/arbitraje-de-consumo)

### → Junta Arbitral de Consumo de Aragón

Vía extrajudicial de resolución de conflictos surgidos entre los dos protagonistas

del consumo. Pza del Pilar, 3. Tel. 976 715 610

[www.aragon.es/-/arbitraje-de-consumo](http://www.aragon.es/-/arbitraje-de-consumo)

### → Unión de Consumidores de Aragón (UCA)

Alfonso I, 20, ent. centro. Tel. 976 397 602.

[info@ucaragon.com](mailto:info@ucaragon.com) - [www.ucaragon.com](http://www.ucaragon.com)

### → Asesoría jurídica de Zaragoza Joven

Cita previa en Internet

<https://bit.ly/AsesJurZJ> o llamando al 976 721 818.

### → Puntos de información al Consumidor

Consulta en esta página donde te pueden asesorar gratuitamente:

<http://bit.ly/InfoConsumo19>