



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. 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

→ 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

→ 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

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

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

→ **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

→ **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, 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 - 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

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

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.

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@eljusticiadearagon.es - www.eljusticiadearagon.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
- Registro telemático: <https://bit.ly/RegGobAra>

→ **Diputación Provincial de Zaragoza**

- Registro general. Pza España, 2. Tel. 976 288 800.
- Registro electrónico. 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
- 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

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

→ **Registro de la Propiedad Intelectual**

Biblioteca de Aragón. Doctor Cerrada, 22, 3ª planta. Tel. 976 715 053.
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 - 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

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

También puedes acceder a tus expedientes a través de la **Carpeta Ciudadana**:
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 rellena 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

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 - 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 - <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

→ 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

→ Unión de Consumidores de Aragón (UCA)

Alfonso I, 20, ent. centro. Tel. 976 397 602.
info@ucaragon.com - 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>