

### III. OTRAS DISPOSICIONES

#### MINISTERIO DE FOMENTO

**6862** *Resolución de 19 de mayo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la Carta de servicios del Servicio de Atención al Usuario del Transporte Aéreo de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.*

Las cartas de servicios, según expresa en su capítulo III el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

El citado Real Decreto dispone, en su artículo 11.1, que las cartas de servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas mediante resolución del Subsecretario del Departamento al que pertenezca el órgano o esté vinculado o adscrito el organismo proponente, previo informe favorable de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL).

En su virtud, vista la propuesta de Carta de Servicios del Servicio de Atención al Usuario del Transporte Aéreo de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), y el informe favorable de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), esta Subsecretaría, en uso de la competencia antedicha, ha resuelto lo siguiente:

- 1.º Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Usuario del Transporte Aéreo de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).
- 2.º Ordenar la publicación de esta Resolución en el «Boletín Oficial del Estado».

Los folletos divulgativos de la Carta de Servicios, que tendrá vigencia a partir del día siguiente al de la publicación de esta Resolución en el «Boletín Oficial del Estado», estarán disponibles en todas las dependencias de información de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), así como en los Servicios de Información del Departamento y en todas las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano a las que se refiere el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero. Asimismo, se podrá acceder a ella a través de la sede electrónica del Departamento, de conformidad con lo dispuesto en el apartado b) del artículo 6.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y en el Punto de Acceso General (PAG) con el fin de garantizar el acceso a esta información por parte de los ciudadanos y usuarios.

Madrid, 19 de mayo de 2015.—El Subsecretario de Fomento, Mario Garcés Sanagustín.